

ANÁLISIS Y CARACTERIZACIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL EN SEGUROS

FALABELLA BOGOTÁ AÑO 2017

ANGÉLICA LUCIA BERMÚDEZ BERMÚDEZ

MIGUEL ÁNGEL MARTÍNEZ NIZO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ADMINISTRACION EN SALUD OCUPACIONAL

BOGOTÁ D.C.

2018

ANÁLISIS Y CARACTERIZACIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL EN SEGUROS

FALABELLA BOGOTÁ AÑO 2017

ANGÉLICA LUCIA BERMÚDEZ BERMÚDEZ

MIGUEL ÁNGEL MARTÍNEZ NIZO

DOCUMENTO RESULTADO DE TRABAJO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE

ADMINISTRADOR EN SALUD OCUPACIONAL

DIRECTOR: HECTOR SIERRA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ADMINISTRACION EN SALUD OCUPACIONAL

BOGOTÁ D.C.

2018

*DEDICATORIA***Angélica Lucia Bermúdez Bermúdez**

Agradecida con Dios que en su infinita misericordia me lleno de fortaleza para superar todos los obstáculos y me premio con una hermosa familia, la cual siempre ha estado allí para apoyarme y poder sacar mi carrera adelante. Reconfortándome con fuertes abrazos y palabras de aliento. Triunfo que dedico a ellos por todo su amor y colaboración.  
El motor de mi vida.

**Miguel Ángel Martínez Nizo**

Agradezco a cada segundo que ha transcurrido de mi vida, las personas Vistas y olvidadas, los amigos cercanos, los viejos amores, la familia querida y cada persona con la cual compartí parte de lo que fui y me ayudaron a ser lo que soy ahora.

“Let's live like we could die, tonight”

“El trabajo es un servicio para todos, no para uno solo” Padre Gabriel García Herreros

## Agradecimiento

En primer lugar le agradezco a Dios que ha sido mi mentor, guía, inspiración y mano que nos lleva por el camino para alcanzar nuestras metas.

Gracias a nuestras familias por su apoyo, comprensión y entrega total para colaborarnos en este caminar y lograr nuestro propósito.

Le agradezco a Miguel Angel Martinez Nizo por su profunda dedicación, entrega, altruismo, compañerismo y responsabilidad de llevar tal proyecto a cabo, ha sido un largo caminar y es un placer decir que en el trayecto de la vida me encontré con un gran ser humano, aquel que a la fecha considero amigo y colega.

Agradecemos inmensamente al Profesor Héctor Sierra, el cual nos guio y nos acompañó durante este proceso formativo. Por cuestionar y retroalimentar nuestra investigación.

Por último, agradecerle a Falabella seguros Bogotá y todo su personal, que nos colaboraron en este proceso.

## Tabla de contenido

Resumen .....	8
Introducción .....	10
1. Problema .....	11
1.1. Árbol de problema .....	11
1.2. Descripción del problema .....	12
1.3. Descripción del problema .....	17
2. Objetivo general .....	18
2.1. Objetivos específicos .....	18
3. Justificación .....	19
4. Hipótesis .....	21
5. Marco de referencia .....	22
5.1. Marco legal .....	22
5.2. Marco investigativo .....	30
5.2.1. A nivel internacional .....	30
5.2.2. A nivel nacional .....	32
5.3. Marco teórico .....	34
6. Metodología .....	47
6.1. Enfoque y alcance de investigación .....	47
6.2. Cuadro resumen de objetivos, actividades, instrumento utilizado, y población .....	49
6.3. Descripción detallada del diseño metodológico realizado para el logro de los objetivos .....	50
7. Resultados .....	54
8. Presupuestos .....	85
9. Conclusiones .....	86
10. Recomendaciones .....	91
Referencia bibliográfica .....	92
Anexos .....	95

### **Listas especiales (Figuras)**

Figura 1: Distribución de ausentismo general por canales.....	54
Figura 2: Distribución de ausentismo general por meses y canales.....	55
Figura 3: Días perdidos por incapacidad 2017 divididos por área.....	56
Figura 4: Días perdidos por incapacidad en call center.....	57
Figura 5: Número de incapacidades call center.....	58
Figura 6: Ausentismo por incapacidad Bogotá norte.....	59
Figura 7: sucursales de mayor ausentismo por incapacidad Bogotá norte.....	60
Figura 8: Ausentismo por incapacidad Bogotá sur .....	61
Figura 9: Sucursales mayor ausentismo por incapacidad Bogotá sur.....	62
Figura 10: Causas de ausentismo laboral en agencia de seguros Falabella Bogotá.....	65
Figura 11: Incapacidades frecuentes call center (outbound 2017).....	67
Figura 12: TMK mayores incapacidades 2017.....	69
Figura 13: Incapacidades frecuentes SAC.....	70
Figura 14: Mayor incapacidad sucursales Bogotá norte.....	72
Figura 15: Causas de mayor incapacidad Bogotá sur.....	73

### **Listas especiales (Cuadros)**

Tabla 1: Marco legal .....	22
Tabla 2: Cuadro resumen de objetivos actividades, instrumentos utilizados y población de muestra.....	49
Tabla 3: Colaboradores con mayor número de incapacidades en agencia de seguros Falabella Bogotá.....	63

## Resumen

En la presente investigación se pretende identificar cuáles son las mayores causas de ausentismo laboral que impactaron a la agencia de seguros Falabella en Bogotá durante el año 2017, determinan cuales de sus canales sufren más de este problema y que sucursales de esos canales en específico han presentado mayor nivel de ausentismo, con el objetivo de implementar medidas de intervención en el futuro de manera más precisa y eficaz con base en la información recolectada.

Para lograr esto en primer lugar se buscó un marco conceptual acerca del ausentismo, que tipos de ausentismo existían, cuáles eran los beneficios que la agencia de seguros Falabella les daba a sus colaboradores que pudiera afectar la inasistencia al trabajo, y en especial de ese ausentismo cual era generado por accidentes de trabajo o patologías de origen común, aspecto que será muy relevante en el análisis de la investigación.

Con base en información suministrada en la empresa por medio de su matriz de novedades e incapacidades se caracterizaron canales de mayor ausentismo, y con ello sucursales y áreas en las cuales el problema era más crítico llegando a contarse hasta en años el sumatorio total de días perdidos. Y también los espacios temporales en los cuales el ausentismo tornaba a aumentar

Conjunto a esto determinamos cuales fueron las causas de mayor ausentismo basados en la información suministrada por la empresa, en especial cuales eran las causas de ausentismo en zonas específicas esto con el fin de proponer medidas de intervención más focalizadas según el tipo de sucursal o área que se quisiera tratar, apuntando a esto mismo también se indagó acerca de diferentes afecciones a la salud que vimos de manera frecuente como las derivadas del



sistema osteomuscular focalizado en la zona lumbar, afecciones derivadas del embarazo en colaboradoras, diferentes patologías del tracto digestivo y algunos tipos de migraña. Aspectos que impactaban relevantemente a la productividad general.

Se realizaron visitas a las áreas más críticas del ausentismo con el fin de investigar una correlación entre el lugar de trabajo y las causas de ausentismo que se habían evidenciado y así determinan posibles causas raíz de las diferentes patologías.

Con base a todo lo anterior se propusieron medidas de intervención focalizadas e independientes según canales dentro de la empresa y tipo de ausentismo presentado, con el fin último de disminuir el impacto de este en el futuro

## Introducción

El ausentismo laboral siempre ha sido un problema que aqueja a los empleadores desde siempre, y en todos los lugares del mundo, por ejemplo en Uruguay el diario el observador revela el estudio de la Consultora de recursos humanos O + H Neker la cual describe el porcentaje de ausentismo laboral en empresas industriales dentro del territorio nacional con personal de calificación media y baja, en un 19% (Montautti, 2017)

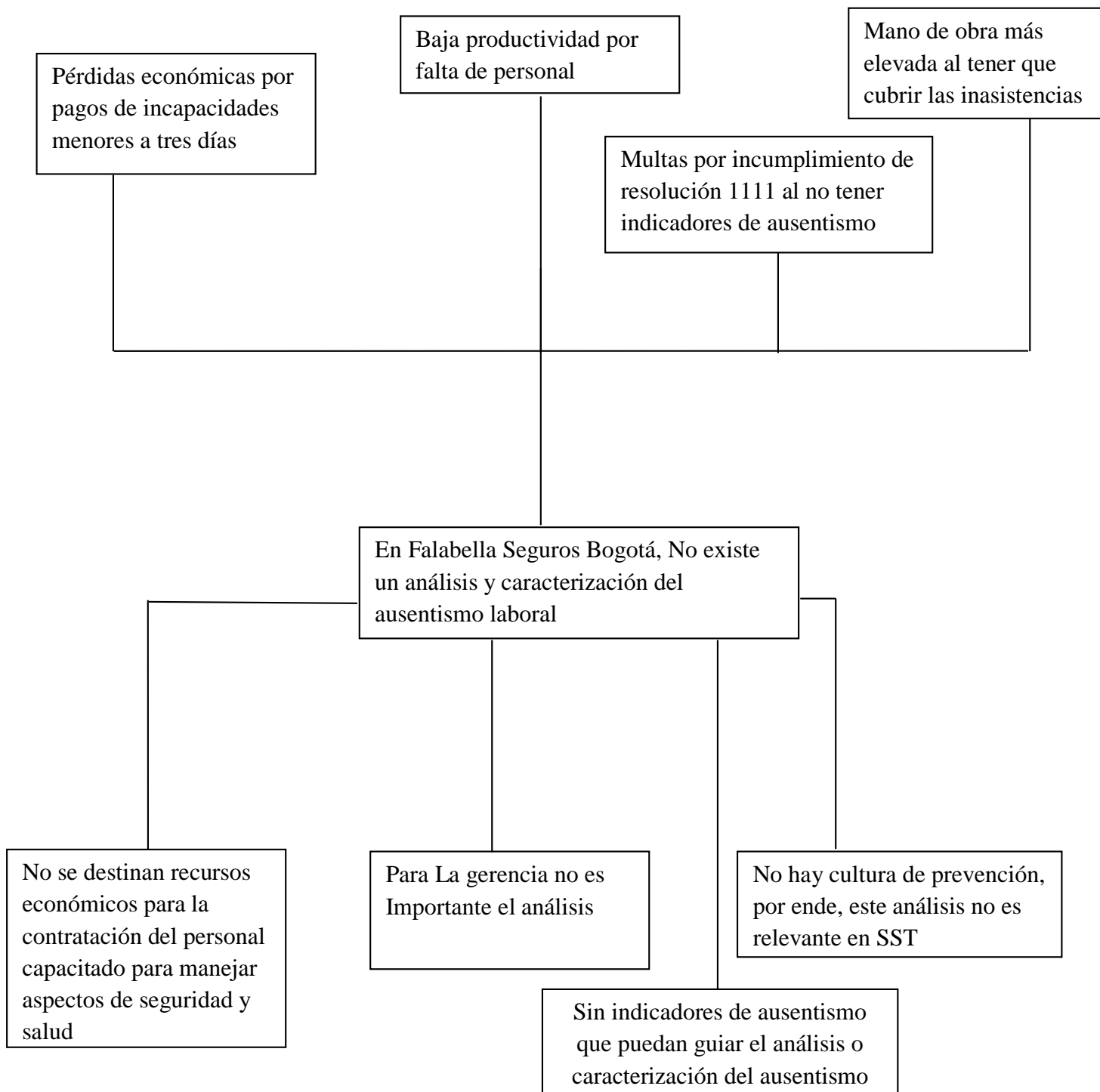
A nivel nacional Colombia no se queda atrás, dentro del estudio Estrategia para una nueva industrialización realizado por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (Andi) con apoyo de la OIT, reveló al tiempo datos como: “entre 232 compañías, muestra que de 1.578 casos de ausentismo presentados en el 2014, en promedio, 69,3 por ciento se debieron a incapacidades de enfermedad general y accidentes de trabajo” (EL TIEMPO , 2015)

Cifras que son muy relevantes mostrando que la mayoría del ausentismo es provocado por aspectos que pueden ser intervenirles como sería incapacidades de origen común y accidentes de trabajo, en base a la información anteriormente mostrada se presentan 1578 casos de ausentismo, que transformados a costos con la información de referencia del mismo estudio en el cual nos dice que en el año 2014 costo promedio del ausentismo laboral como porcentaje de la nómina alcanza cerca del 1,5 por ciento. (EL TIEMPO , 2015), en una empresa como agencia de seguros Falabella que tiene cerca de 500 trabajadores, podrían ser cifras mayores a siete dígitos.

Todos estos aspectos ha provocado que las empresas se interesen por el ausentismo laboral como prioridad dentro de sus empresas.

## 1. Problema

### 1.1.Árbol del problema



## 1.2.Descripción del problema

Falabella es una de las compañías más grandes y consolidadas de América Latina. Desarrolla su actividad comercial a través de varias áreas de negocio, siendo las principales, la tienda por departamentos (FALABELLA, 2010), pero con servicios financieros basados principalmente por el Banco Falabella, Agencia de seguros Falabella y viajes Falabella. Su origen se remonta a 1889, (FALABELLA, 2010) cuando Salvatore Falabella abre la primera gran sastrería en Chile. Posteriormente, con la vinculación de Alberto Solari, la tienda se fortalece aún más al introducir nuevos productos relacionados con el vestuario y el hogar.

En 2006, Falabella abre la primera tienda en el Centro Comercial Santafé de Bogotá, (Industria, Revista Dinero, 2005), para iniciar un procedimiento de expansión en el mercado colombiano, luego de ello empieza a introducir en el mercado el grupo de Falabella financiero, el cual ofrece una propuesta integral de productos y servicios en esta área, que permite entregar a sus clientes acceso a servicios financieros de una manera integrada, dentro de estos se encuentran (Falabella Servicios Financieros, 2014)

- Banco Falabella: Encargado de la administración y gestión del recurso financiero
- Viajes Falabella: Agencia de viajes en tres países, Colombia, Chile, Argentina
- CMR Falabella: Emisor de tarjetas de crédito en el mercado nacional, otorgando a sus clientes un sistema de pago más cómodo y flexible
- **Seguros Falabella:** con el objetivo de entregar a sus clientes la tranquilidad que necesitan, la empresa les ofrece asesoría integral en la elección de

alternativas de seguros, que se ajustan a sus necesidades particulares. (Falabella Servicios Financieros, 2014)

Este trabajo de investigación se centra en Agencia de seguros Falabella, nació en 2006 con el objetivo de ofrecer a los colombianos una amplia oferta de seguros diseñados para las necesidades de la vida de hoy, ofreciendo un portafolio de servicios que va desde seguros de salud, hasta seguros de autos, SOAT, mascotas, hogar entre otros. (Agencia de Seguros Falabella, 2014), teniendo un promedio de 500 colaboradores en 57 sucursales de Colombia, en cerca de 50 ciudades del país, con actividades de riesgo I y II que se basan en labores administrativas y venta de seguros, esta empresa se divide en tres canales principales:

**Sucursales:** divididas en sectores (Medellín-Costa, Cali y eje-cafetero), Bogotá norte, Bogotá sur.

**Call center:** dividido entre Call center outbound, TMK y SAC, todos ubicados en Bogotá

**Administrativo:** que tiene todas las áreas como contabilidad, calidad, marketing, entre otras. Toda esta información suministrada por el área de gestión humana de la empresa.

Durante el año 2017, el área de compensaciones y relaciones labores encargada en el momento de la seguridad y salud en el trabajo por medio de una valoración subjetiva y aumento evidente de las incapacidades laborales reportadas por sus colaboradores detectaron que su nivel de ausentismo laboral podía estar más elevado de lo recomendable, más si embargo no cuentan actualmente con una caracterización u análisis de este para comprobarlo y tomar acciones correctivas al respecto.

En parte esta situación es generado por una falta de recurso humano competente encargado sólo de seguridad y salud en el trabajo, con la experiencia o competencia suficiente para poder llevar a cabo una caracterización adecuada del ausentismo.

El cargo de seguridad y salud en el trabajo esta normalmente desempeñado por practicantes universitarios o tecnólogos que tienen otras tareas más operativas y menos de análisis, provocando así un desarrollo del ausentismo muy básico sin caracterización u análisis.

En base a esto también, los recursos destinados influyen demasiado en que no se haya contratado una persona dedicada más afondo en el área de seguridad y salud en el trabajo, ya que un practicante o aprendiz, aparte de tener un salario mínimo legal vigente como sostenimiento, no requiere pago de AFP, caja de compensación social, prima, cesantías entre otros gastos, los cuales si estarían vinculados a una persona profesional a tiempo completo en el área de SST, sumado a un sueldo mucho mayor a un SMLV. Dejando de esta manera una administración de la salud preventiva en el trabajo como actividades al azar sin enfoque debido también a la constante rotación de personal en el área, al ser colaboradores practicantes que rotan cada seis meses y casi nunca alcanzar a realizar n proceso de empalme optimo, dejando tareas como el análisis del ausentismo relegadas en el tiempo

Y es que la empresa aún no ha destinado los recursos necesarios a este tema porque quizá no lo ve como un tema trascendental, al no tener registro de las perdidas en productividad y nómina en las que incurre por un constante ausentismo se prefiere optar por ahorrar en personal humano y no invertir para recuperar la inversión por medio de la productividad. Esta actitud enmarcada en la reactividad también es causa fundamental del problema, al no tener una visión proactiva de los ámbitos de seguridad y salud en el trabajo solo se toman acciones cuando ha

ocurrido un problema de gravedad, patologías, multas auditorías etc. Y como estas situaciones aún no se han presentado con tanto impacto en el contexto del ausentismo la empresa no ha desarrollado un programa de acción en base a esto, provocando a su vez un alza en el nivel de incapacidad y sin poder intervenir de manera eficaz por su desconocimiento del tema

En la empresa por lo cual se denota una escases de cultura de prevención, funciona de una manera reactiva ante temas de ausentismo, durante los últimos años se han realizado actividades en pos de la salud en los trabajadores, pero cuando el ausentismo presenta niveles tan elevados que se denotan de manera subjetiva aún sin tener un seguimiento periódico, y estas actividades se hacen con un enfoque muy generalizado al no tener las causas principales de la incapacidad laboral no se sabe qué aspectos puntuales se tiene que intervenir.

El poco interés en el análisis del ausentismo también genera que no se hayan establecido indicadores puntuales del ausentismo, sin esta información no se puede determinar si las actividades están siendo eficaces o que áreas está siendo más eficaz y que otras no se tiene efecto, lo que a su vez no permite la generación de acciones correctivas o planes de acción eficaces para el control del ausentismo.

Esta situación trae consigo diferentes problemas, al ser una gran mayoría de estas incapacidades inferiores a 3 días, no se reciben pagos por parte de la EPS, incurriendo en pérdidas económicas grandes en cuestión de nómina al asumir estos pagos en el salario, sumado a que el pago de las incapacidades de la EPS solo es un 66,67%, en las que superan tres días, incurriendo en gastos mayores incluso en las incapacidades pagas. Pero estos costos son más visibles, más sin embargo la improductividad es quizá lo que más afecta a la economía de la empresa.

Al incapacitarse una persona de la fuerza comercial es una fuente menos que permite generar ventas para la empresa, y si en promedio cada colaborador vendiera dos pólizas y se incapacitan cinco trabajadores por dos días, son diez nuevas fuentes económicas que se pierden, cada una con valor que oscila en \$80.000 y \$300.000, aun tomando el margen más bajo se estarían perdiendo \$800.000 en ese ejemplo mínimo, que puede darse en una semana normal

Al ser el ausentismo, un indicador mínimo de medición por parte de la resolución 1111 de 2017, artículo 15, (Ministerio del trabajo, 2017) un mal desempeño en este indicador puede ser una evidencia de la falla en el sistema de gestión y alarma para entidades como la ARL o el ministerio del trabajo, pudiendo causar así incumplimiento con la legislación actual de seguridad y salud en el trabajo.

Por todo lo anterior se denota que el ausentismo es un aspecto de alto impacto a la organización, especialmente desde el punto de vista económico, pero involucrando en gran medida contextos sociales y legales. En base a lo anterior el presente proyecto de investigación busca generar estrategias y soluciones para mitigar el ausentismo en Agencia de seguros

Falabella Bogotá



### **1.3.Pregunta problema**

¿Cómo disminuir el índice de ausentismo laboral en la agencia de seguros Falabella sede Bogotá?

## 2. Objetivo general

Realizar el análisis del ausentismo laboral en agencia de seguros Falabella Bogotá en el año 2017

### 2.1. Objetivos específicos

- Determinar las áreas o poblaciones más afectadas por el ausentismo laboral
- Identificar las causas de ausentismo laboral en agencia de seguros Falabella sede Bogotá
- Proponer medidas de intervención para la disminución del ausentismo laboral

### 3. Justificación

El ausentismo laboral definido según la OIT como “La no asistencia al trabajo de un trabajador que se pensaba que iba a asistir” (OIT, 2012) es uno de los ejes principales en los que se enfoca en mayor parte la seguridad y salud en el trabajo, Siendo el ausentismo uno de los gastos principales en todas las empresas, esto se puede per representado en el estudio realizado por la ANDI (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia), en donde se refleja que el costo de las incapacidades médicas en una empresa a nivel nacional alcanza el 1,5 por ciento de la nómina en una empresa (EL TIEMPO , 2015)

El trabajo de investigación básicamente nace de la necesidad de intervenir oportunamente las causas que generar el nivel de ausentismo actual, que puede generar perdidas económicas y de productividad muy significativas en la fuerza comercial.

En una empresa como agencia de seguros Falabella Ltda. Que cuenta con cerca de 500 empleados a nivel nacional, un 1,5% de la nómina, lo que según la ANDI equivale al gasto del ausentismo en una empresa podría ascender a cifras cercanas a los \$11,250.000 mensual, supuesto con base al mínimo en los colaboradores comercial, sin contar comisiones y sumado a esto que, en el momento, se lleva registro de incapacidades, no se realiza una caracterización del ausentismo, no se determinan las principales causas en cuales recae el incremento de este y por ende no se realizan medidas de intervención eficaces.

Lo anterior acontecido gracias a que la EPS solo reembolsa el 66,67% del costo producto de las incapacidades mayores a tres días, y el resto debe ser asumido por el empleador, tanto la totalidad de las incapacidades menores a tres días como el 33,33% restantes de las incapacidades reembolsas.

Esta situación también al rendimiento y productividad de la empresa, al ser una entidad enfocada en la venta, la inasistencia temporal de un colaborador en una zona comercial (Call center o sucursales) afecta de manera directa a los indicadores de cumplimiento y rendimiento de esta por tener menos recurso humano capaz de generar más ventas.

No solo existen pérdidas económicas dentro de la empresa un nivel alto de ausentismo que no es controlado de manera periódica puede generar un nivel de alerta a entes como la ARL, la cual realiza reportes al ministerio del trabajo de manera continua, el cual puede intervenir a la empresa por no tener una medición del ausentismo conforme a la resolución 1111 de 2017 o no realizar medidas de intervención, violando las actividades de promoción de la salud enmarcadas en la ley 1562 de 2012, provocando multas para la empresa.

Finalmente, la investigación permitirá tratar un tema que afecta a todas las empresas de alto nivel de personal, y que involucra los dos aspectos más fundamentales en una compañía, la salud de su personal y la productividad de su fuerza de ventas, conjunto a los gastos provocados por diferentes factores relacionados al ausentismo de su personal.

#### **4. Hipótesis**

El análisis del ausentismo en seguros Falabella Bogotá, es un estudio descriptivo, basado un estudio completo, en el cual por el transcurso de la observación y metodología se busca dar solución al problema y se pretende descubrir y constatar una realidad que acontece, es decir, dar luz a algo que no se conoce y que por ende se desea describir, Gracias a esto resulta imposible realizar una predicción concreta de esta situación ya que no se conoce, y no se tienen bases fundamentales para realizar cualquier tipo de suposición.

## 5. Marco de referencia

### 5.1.Marco legal

Tabla 1: Marco legal

NORMA	INSTITUCIÓN NORMALIZADORA	DESCRIPCIÓN	AÑO	APORTE AL PROYECTO
<b>Ley 9</b>	EL CONGRESO DE COLOMBIA	Por la cual se dictan medidas sanitarias. El título III habla de las disposiciones de la Salud Laboral y estas son aplicables a todo lugar y clase de trabajo.	1979	En la cual en su artículo 1 se expresa Las normas generales que servirán de base a las disposiciones y reglamentaciones necesarias para preservar, restaurar y mejorar las condiciones sanitarias en lo que se relaciona a la salud humana;
<b>Ley 100</b>	El Congreso de la República de Colombia,	organizan entre otras cosas el Sistema General de Riesgos Profesionales, a fin de fortalecer y promover las condiciones de trabajo y de salud de los trabajadores en los sitios donde laboran. El sistema aplica a	1993	en su ARTICULO. 206.-Incapacidades. nos habla sobre que entidades asumen el costo parcial o total de las incapacidades de origen común y laboral, aspecto que influye mucho al trabajo en la

		todas las empresas y empleadores.		definición de costos a la empresa por tipo de incapacidad  Nos habla sobre la obligación a cotización de seguridad social, aspecto fundamental para el manejo de incapacidades de origen común o laboral
<b>Ley 1562</b>	El Congreso de Colombia	Por el cual se establecen entre otros aspectos el apoyo en servicios de Promoción y Prevención del total de la cotización las actividades mínimas de promoción y prevención en el Sistema General de Riesgos Laborales por parte de la ARL	2012	En el cual se dan los parámetros para los programas de promoción y prevención de la salud que son el principal aspecto de intervención en el ausentismo laboral
<b>Decreto 55</b>		Por el cual se reglamenta la	2015	Ya que los estudiantes también

	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,	afiliación de estudiantes al Sistema General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones		hacen parte de nuestro estudio y pueden ser parte del costo total del ausentismo esta norma nos establece que deben estar dentro del sistema de riesgos laborales.
<b>DECRETO 2943 DE 2013</b>	Presidencia de la república	Por el cual se modifica el parágrafo <u>1º</u> del artículo 40 del Decreto 1406 de 1999	2013	Por el cual en el Sistema General de Seguridad Social en Salud serán a cargo de los respectivos empleadores las prestaciones económicas correspondientes a los dos (2) primeros días de incapacidad originada por enfermedad general y de las Entidades Promotoras de Salud a partir del tercer (3) día y de conformidad con la normatividad vigente. En el Sistema General de Riesgos Laborales



				<p>las Administradoras de Riesgos Laborales reconocerán las incapacidades temporales desde el día siguiente de ocurrido el accidente de trabajo o la enfermedad diagnosticada como laboral</p>
<p><b>Decreto 1072</b></p>	<p>EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</p>	<p>Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo</p>	<p>2015</p>	<p>Artículo 2.2.4.6.22. Indicadores que evalúan el resultado del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Análisis de los registros de enfermedades laborales, incidentes, accidentes de trabajo y <u>ausentismo laboral por enfermedad</u>, lo cual está enmarcado en gran parte por el análisis del ausentismo laboral</p>

<b>Resolución 2400</b>	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Ministerio de Trabajo, que establece el reglamento general de Seguridad e Higiene Industrial	1979	Determina normas acerca de higiene y seguridad industrial dentro del puesto de trabajo que pueden estar relacionadas a ausentismo por accidente o enfermedad laboral
<b>Resolución 1016</b>	LOS MINISTROS DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL Y DE SALUD	Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.	1989	en su artículo 10°, establece como una de las actividades de los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo la de “investigar y analizar las enfermedades ocurridas, determinar sus causas y establecer las medidas correctivas necesarias”. que es básicamente un análisis del ausentismo pero a un nivel generalizado  El numeral trece dice: “Elaborar y

				<p>mantener actualizadas las estadísticas de morbilidad de los trabajadores e investigar las posibles relaciones con sus actividades” aspecto que se realiza en el análisis del ausentismo propuesto en la presente investigación</p>
<p><b>Resolución 2346</b></p>	<p>EL MINISTRO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL</p>	<p>por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales</p>	<p>2007</p>	<p>En el cual en su artículo 18, se hablan sobre los diagnósticos de condiciones de salud, en los cuales podemos ver reflejadas las principales causas de enfermedad que se presentan en los colaboradores y</p>

				correlacionarlas con el ausentismo laboral
<b>Resolución 1111</b>	Ministerio de trabajo	Artículo 1°. Campo de aplicación y cobertura. La presente resolución se aplica a los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones u asociaciones que afilian trabajadores independientes al	2017	En el cual dentro de sus indicadores mínimos de encuentra el ausentismo, que involucra incapacidades por enfermedad común o ATEL

		<p>Sistema de Seguridad Social Integral, las empresas de servicios temporales, estudiantes afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales y los trabajadores en misión; a las administradoras de riesgos laborales; a la Policía Nacional en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las fuerzas militares, quienes deben implementar los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el marco del Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales</p>		
--	--	---	--	--

<b>Norma técnica NTC 3793</b>	ICONTEC	Clasificaron, registro y manejo de estadísticas de ausentismo laboral.	1996	En el cual se hace un análisis detallado del ausentismo laboral, se dan tipos de ausentismo, e indicadores que miden diferentes ámbitos del ausentismo dentro de una organización
-------------------------------	---------	--	------	---

## 5.2. Marco investigativo

En el desarrollo del ausentismo laboral ha sido siempre un tema de alta relevancia para el ámbito de la seguridad y la salud, producto de esto se han tomado diferentes enfoques de diversos autores a nivel nacional e internacional en pos de determinar las mayores causas de ausentismo en una empresa. y sus posibles medidas de intervención

### 5.2.1. A nivel internacional

La doctora Cristina Núñez Fernández, de la Universidad de las Islas Baleares ubicada en España, realizó un estudio descriptivo y retrospectivo en una empresa socio sanitaria de Mallorca entre enero de 1995 y diciembre de 2010 para valorar las indisposiciones laborales que se produjeron, teniendo en cuenta como la definición de ausencia como: “ausencias del trabajo por motivos de salud que duran entre uno y tres días y que no requieren parte de baja oficial aunque sí un justificante emitido por un facultativo” (Fernández, 2012). Se analizaron las indisposiciones laborales en base a variables sociodemográficas y laborales y se calcularon su coste económico

Llegando a resultados como:

- El mayor porcentaje de trabajadores que han sufrido alguna indisposición corresponde a los grupos de edad intermedios, entre los 31 y los 50 años, con el 68,8% de los procesos
- El lunes es el día de la semana en que mayoritariamente comienzan las indisposiciones a lo largo de los 16 años que dura el estudio y teniendo en cuenta las diferentes variables sociodemográficas y laborales
- El perfil del trabajador socio sanitario que con mayor frecuencia emplea las indisposiciones responde a una mujer mayor de 30 años, sin estudios universitarios, que trabaja preferentemente como auxiliar de enfermería o en servicios generales, con contrato fijo y una antigüedad de al menos 6 años (Fernández, 2012)

Lilimerys y Darmirys de los Ángeles, determinaron los factores asociados al ausentismo laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de medicina I y II, en el Complejo Universitario Hospital Ruiz y Páez Ciudad Bolívar – Estado Bolívar, durante el periodo Abril – Julio 2011. Y en base a esto obtuvieron resultados como:

Dentro de las causas del ausentismo laboral está el bajo salario según los trabajadores del centro médico. Dentro de los factores internos del ausentismo laboral se puede observar que más de mitad del personal de enfermería manifestaron como motivo la sobrecarga laboral; mientras que los factores externos son los problemas de salud justificada. (Sierra Alvillar & Hurtado Rojas, 2012)

Conjunto a las anteriores investigaciones Puc-Valdez Manuel, 2 Rojas-Juárez María del Rosario, 3 Torres-Alavez María Yolanda, 4 López-Sánchez Guadalupe, realizaron un estudio de las causas de ausentismo injustificado con un grupo focal de enfermeras, en donde se integró un grupo de discusión con cinco enfermeras que presentaron ausentismo injustificado. En una sesión de dos horas y con base en una guía se disertó sobre las causas de ausentismo (doble empleo, trabajador foráneo, responsabilidad familiar, relaciones interpersonales y motivación para con la institución y profesión)

Después de la investigación se encontró que la mayor parte del ausentismo fue el ambiente laboral adverso y maltrato por parte del jefe inmediato. Estudios previos muestran una relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo, también sobre la importancia de los factores psicosociales en el trabajo como causa y permanencia de éste. (Puc-Valdez Manuel, 2005)

### **5.2.2. A nivel nacional**

Yuridy Shirley Cuevas Duarte, Teresa Viviana García Sánchez y Marilyn Esther Villa Rodríguez realizaron una caracterización del ausentismo de tipo descriptivo de corte transversal, incluyendo a 118 trabajadores del centro médico de I nivel en Bogotá durante el año 2010. Criterios de inclusión: hombres y mujeres, con contratación directa, incapacidades médicas.

Encontrando dentro de sus estudios que se presentaron 332 incapacidades representadas en 1518 días perdidos causados por enfermedad general 99.7 %, sistemas respiratorio, digestivo y osteomuscular con mayor número de incapacidades (31,9%, 22,9% y 13% respectivamente). El mayor ausentismo en médicos fue 38,3%, auxiliares odontología 14,2 % y odontólogos 10,8%.



El área asistencial tiene 78,3% incapacidades, contratos a término indefinido con un 74.6% y mujeres con 78,01% incapacidades (DUARTE, SANCHEZ, & RODRIGUEZ, 2010)

Federico José Brokate Morán y Milena Luna Guzmán realizaron una caracterización del ausentismo laboral en el personal de enfermería del hospital universitario del caribe en Cartagena en el periodo de septiembre 2012 a septiembre 2013, tendiendo como la principal causa de ausentismo en la población de estudio fue la enfermedad general, siendo el sistema gastrointestinal el más afectado, seguido del osteomuscular.

- Los servicios afectados principalmente por el ausentismo fueron hospitalización y urgencias.
- Dentro de los factores de riesgo detectados se encuentran la no disponibilidad de una cafetería para los empleados y el estrés
- La tasa global de ausentismo es de 20.46% (MORÁN & GUZMÁN, 2014)

La universidad libre por Anyel Viviana Forero, Leidy Diana Núñez Duran y Shirley Hivania Patiño Arciniegas, la cuales realizaron una caracterización del ausentismo laboral en una empresa del sector salud del suroccidente colombiano para el año 2016, obteniendo los siguientes resultados:

la población que predomina en el ausentismo es una población joven en edad productiva; se destaca el sexo femenino, nivel de escolaridad profesional y estado civil solteros; cabe destacar que en la empresa del sector salud la planta de empleados está compuesta en un gran porcentaje por género femenino; los trabajadores que se incapacitan se encuentra en un rango de antigüedad entre 1 a 3 años, los días de incapacidad en los cuales se genera mayor

ausentismo laboral se encuentra entre 2 y 3 días, el promedio por trabajador se encuentra en 4.8 días de incapacidad, con un costo de ausentismo promedio de \$212.020 por trabajador (MOSQUERA, DURAN, & ARCINIEGAS, 2016)

### 5.3.Marco teórico

El marco teórico en que se fundamenta el proyecto se basa en la Guía Técnica Colombiana NTC 3793, la cual tiene a por objeto conceptualizar y establecer lineamientos para la clasificación, el registro y el seguimiento estadístico del ausentismo en las empresas de Colombia, lo cual aplicado a una macro empresa como Agencia de Seguros Falabella Bogotá es de gran utilidad, dentro de los conceptos manejados en la guía técnica se encuentran:

**Ausentismo laboral** Es la suma de los períodos en los que los empleados de una organización no están en el trabajo según lo programado, con o sin justificación.

**Accidente común** Evento de salud repentino no relacionado con el trabajo, incluye sucesos en el hogar, vía pública, recreativos, entre otros.

**Ausentista:** Colaborador que se ha ausentado alguna vez de sus funciones en un momento en específico

**Accidente de 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. (Ministerio del trabajo, 2012)

**Enfermedad laboral.** Es enfermedad laboral 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. El Gobierno Nacional, determinará, en forma

periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes. (Ministerio del trabajo, 2012)

**Enfermedad general** Todo estado patológico que no esté considerado como enfermedad profesional

**Día flexible:** Día de descanso pago dado por agencia de seguros Falabella dado para mitigar el impacto de los permisos de mutuo acuerdo entre colaboradores y jefes inmediatos, se cargan cuatro días al año

**Día de cumpleaños:** Día de descanso que se da al colaborador por su cumpleaños y puede tomarse cualquier día del mes en el que celebra su cumpleaños

### **Clasificación del ausentismo**

El ausentismo laboral según la norma 3793 puede ser dividido en cuatro grandes secciones

- Causa médica certificada
- Causa legal
- Causa extralegal
- Otras causas (ICONTEC, 1996)

### **Causa médica certificada**

Son las incapacidades originadas por algún tipo de ausencia debido a aspectos de salud que pueden ser clasificadas en:

- Accidente de Trabajo
- Accidente Común
- Como efecto de una enfermedad profesional
- Control Preventivo
- Cita médica de urgencias

### **Causa legal**

Se consideran aquellas ausencias al trabajo que tienen justificación con base en las normas laborales contenidas en el código sustantivo de trabajo:

- licencias remuneradas incluidas las de maternidad, no remuneradas
- Licencias de luto
- Vacaciones
- suspensiones

### **Causa extralegal**

Las pactadas en convenciones y acuerdos extralegales dados por Agencia de seguros Falabella a sus colaboradores, dentro de los que se encuentran:

- Día flexible:
- Día de cumpleaños:
- Día de matrimonio

### **Otras causas**

- Incluye ausencias injustificadas, mítines, paros, permisos con excusa remunerado y no remunerado, detenciones, fuerza mayor: familia enferma, fenómenos naturales, diligencias judiciales. (ICONTEC, 1996) causas

### **Indicadores de ausentismo**

#### **Porcentaje de Tiempo Perdido (PTP)**

$$PTP = \frac{\text{Total de días perdidos en el período}}{\text{Total, de días trabajados + días perdidos}} \times 100$$

Representa cuanto porcentaje del tiempo programado se está perdiendo por el ausentismo en agencia de seguros Falabella

#### **Promedio de tiempo perdido por ausencias**

$$X = \frac{\text{Tiempo de trabajo perdido en el período}}{\text{Número de ausentistas en el mismo período}}$$

Interpretado como el promedio de tiempo perdido por cada incapacidad (ICONTEC, 1996)

#### **Costos del ausentismo**

Dentro de la NTC 3793, se establecen 11 pasos para determinar los diferentes costes que se pueden generar, por el ausentismo, los cuales se describen a continuación

1. Total, horas del trabajador perdidas por ausentismo durante el período.
2. Promedio ponderado de sueldo o salario por hora por trabajador ausente.

3. Costos de las prestaciones por hora por trabajador ausente.
4. Remuneración total por hora trabajador ausente. Tiene dos opciones:
  - Si los trabajadores reciben pago durante su ausencia incluye sueldo o salario más prestaciones.
  - Si los trabajadores ausentes no reciben pago: incluye solamente prestaciones.
5. Total, remuneración perdida por trabajadores ausentes (total de horas por trabajador perdidas según que sea 4a o 4b).
6. Total, de horas de supervisión perdidas por ausentismo laboral.
7. Promedio de sueldo por hora de supervisores incluyendo prestaciones.
8. Total, de sueldos de supervisión perdidos por el manejo de problemas de ausentismo. Producto de ítem 6 por ítem 7.
9. Todos los demás costos relacionados con el ausentismo y no incluidos en los ítems anteriores.
10. Costo estimado total de ausentismo. Sumatoria de los ítems 5,8 y 9.
11. Costo total estimado de ausentismo por trabajador. Se divide el ítem 10 entre el número total de trabajadores. **(ICONTEC, 1996)**

Indicadores de costos por ausentismo

### **Total, de remuneración perdida por trabajadores ausentes**

$$X = \text{Remuneración de trabajador/hora} * \text{Horas perdidas}$$

### **Total, costo no remunerado de incapacidades por enfermedad general**

$$X = (\text{Remuneración trabajador día} * \text{días perdidos por incapacidades menores a tres días}) \\ + \\ (\text{Remuneración trabajador día} * 33.33\% \text{ de las incapacidades mayores a 3 días}) \\ - \\ (\text{Remuneración trabajador día} * 66,67\% \text{ de las incapacidades mayores a 3 días})$$

Representa el total del dinero perdido no remunerado por incapacidades generadas por enfermedad general

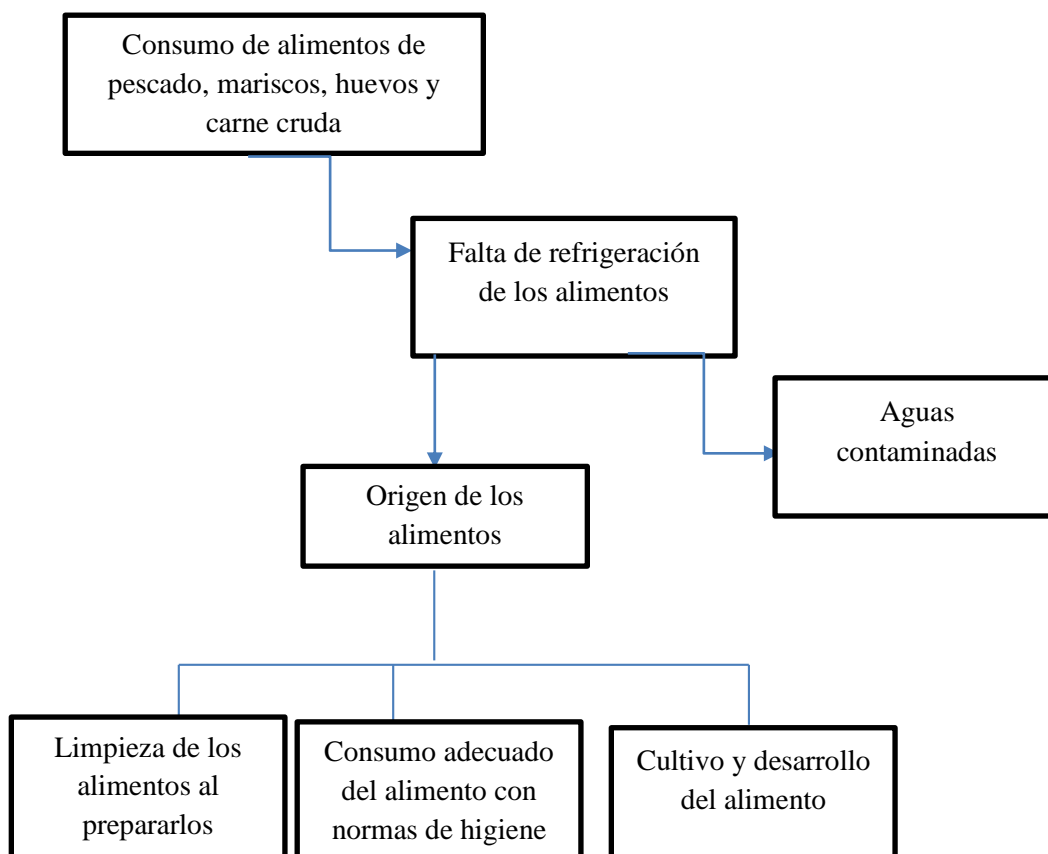
### Contextualización de las incapacidades

Dentro de los análisis de las incapacidades más frecuentes de Agencia de seguros Falabella se presentaron los siguientes diagnósticos, para los cuales se buscó una contextualización adecuada con el fin de determinar medidas de intervención óptimas

**Otras infecciones intestinales:** en gran medida son causadas por bacterias, virus y parásitos que dañan la mucosa intestinal, provocando diarrea, vómito, dolor abdominal y fiebre.

Dependiendo de la intensidad del cuadro clínico o del tipo de infección, el trabajador puede sufrir una deshidratación. (Hirsch, 2010)

### Causas básicas de las infecciones intestinales



*Gráfico diseñado con la información de “infecciones intestinales: ¡cuida tu higiene!” (Hirsch, 2010)*

**Lumbago/Lumbalgia:** Según el doctor Joaquín Pérez Guisado, en su estudio “Contribución al estudio de la lumbalgia inespecífica”, define lumbago como:

*“La lumbalgia se podría definir como la sensación dolorosa circunscrita al área de la columna lumbar, teniendo como efecto final una repercusión en la movilidad normal de la zona, debido a la sensación dolorosa.” (Guisado, 2006)*

Al ser el lumbago un dolor, su causa principal no siempre es específica y puede ser causada por tres diferentes aspectos, divididos principalmente por el tipo de dolor que se tiene por lo que nos explica el doctor Joaquín Pérez Guisado:

### **Dolor agudo**

La mayoría de los episodios agudos de lumbalgia inespecífica se deben inicialmente al mal funcionamiento de la musculatura y posteriormente a un mecanismo neurológico, en el que el factor esencial es la activación persistente de las fibras A y C, que desencadenan y mantienen el dolor, la contractura muscular y la inflamación. (Guisado, 2006)

### **Dolor subagudo**

En estos casos es común que se mantenga activado el dolor y pueda llegar a inducir cambios persistentes en las neuronas medulares, lo que trae como consecuencia la persistencia del dolor, la inflamación y la contractura, aunque se resuelva su desencadenante inicial (Guisado, 2006)

### **Dolor crónico**

Según la investigación del doctor Guisado en las lumbalgias de dolor crónico se suman factores musculares y psicosociales, que constituyen un círculo vicioso y dificultan la recuperación espontánea.

Algunos de estos factores son la inactividad física, que genera pérdida de coordinación y potencia muscular; posteriormente se presenta atrofia y la consolidación de conductas de miedo



y evitación, lo que generan pensamientos catastróficos y actitudes pasivas, con transferencia a terceros de la responsabilidad de dolencia y sus consecuencias. (Guisado, 2006)

### Clasificación de lumbalgias

En base de la investigación de Joaquín Guisado, las lumbalgias se pueden dividir en tres, determinadas en su origen

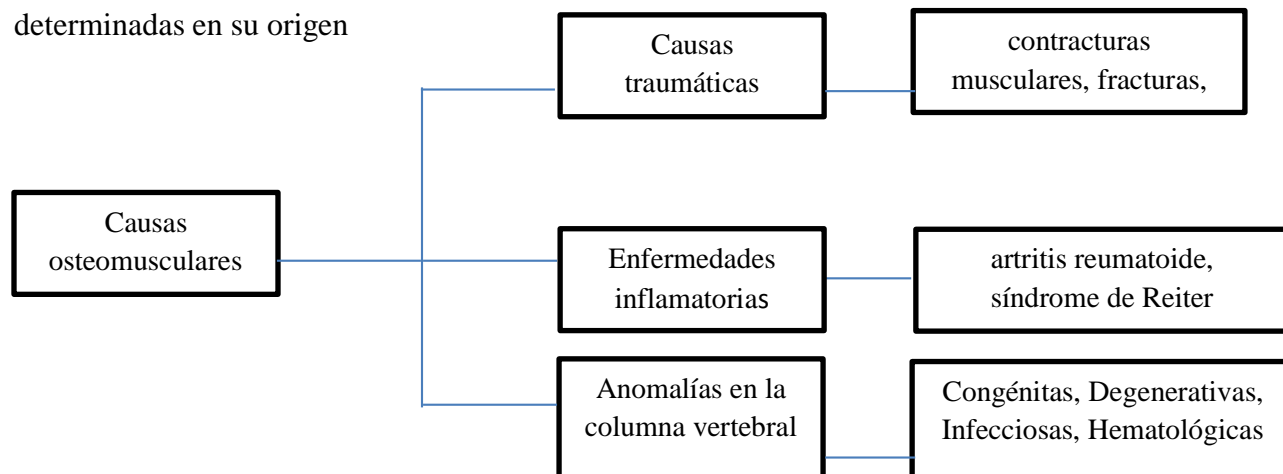


Gráfico diseñado con la información de “Contribución al estudio de la lumbalgia inespecífica” (Guisado, 2006)

### Clasificación de lumbalgias

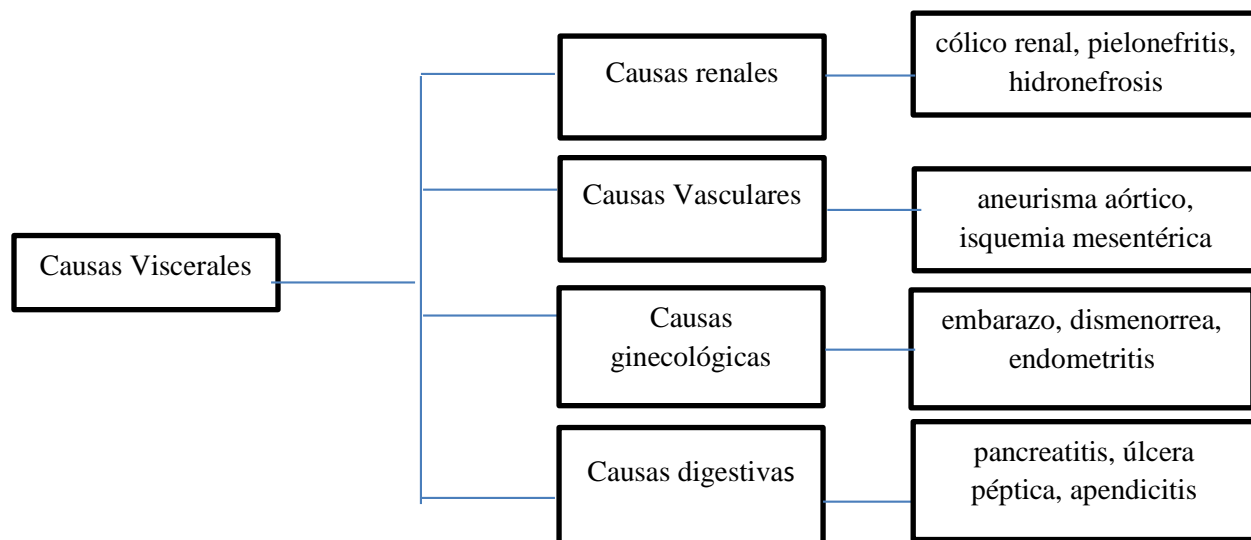
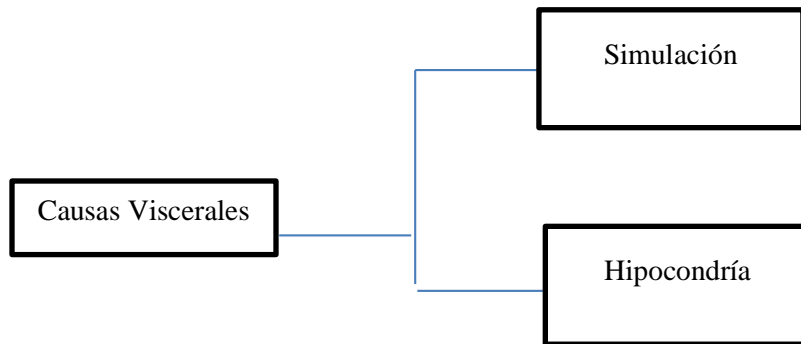


Gráfico diseñado con la información de “Contribución al estudio de la lumbalgia inespecífica” (Guisado, 2006)



*Gráfico diseñado con la información de “Contribución al estudio de la lumbalgia inespecífica” (Guisado, 2006)*

### **Migraña**

Son ataques que se tienen en un área de la cabeza, los cuales se pueden describir como un dolor pulsante o vibrante algunos pueden ser moderados a severos, acompañada de vómitos, mareos o náuseas, causando molestia por la luz solar o artificial.

Según (NIH: Instituto Nacional de Trastornos Neurológicos y Accidentes Cerebrovasculares, s.f.)“Muchas cosas pueden desencadenar una migraña. Entre ellas:

- Ansiedad
- Estrés
- Falta de alimentos o de sueño
- Exposición a la luz
- Cambios hormonales (en mujeres)

Los médicos creían que las migrañas se relacionaban con la dilatación y el estrechamiento de los vasos sanguíneos de la cabeza. Ahora piensan que la causa se relaciona

con los genes que controlan la actividad de algunas células cerebrales. Las medicinas pueden ayudarle a prevenir las crisis de migraña o a aliviar los síntomas cuando las crisis ya se han presentado. Para muchas personas, los tratamientos para aliviar el estrés también pueden ayudar.”

La Migraña en su gran mayoría afecta principalmente a las mujeres por los cambios hormonales tales como la llegada de las menstruaciones, el embarazo y hasta la menopausia, también influye la genética y los factores ambientales. Según “ (Sandra Fernández Alonso, s.f.) *licenciada en naturópata y bioterapia y autora de [migraña.org](http://migraña.org)*

## **Etapas de la migraña**

### **Pródromo**

Uno o dos días antes de una migraña, se puede notar cambios sutiles que indican que se aproxima uno de esos episodios, entre ellos:

- Estreñimiento
- Depresión
- Antojos de comida
- Hiperactividad
- Irritabilidad
- Rigidez en el cuello
- Bostezos incontrolables

### ***Aura***

El aura puede ocurrir antes o durante los dolores de cabeza de la migraña. Estos síntomas del sistema nervioso suelen ser alteraciones visuales, como destellos de luz, sensaciones conmovedoras (sensoriales), alteraciones del movimiento o del lenguaje (verbal).

La mayoría de las personas experimentan dolores de cabeza de migraña sin aura. Cada uno de estos síntomas por lo general comienza poco a poco, se acumulan durante varios minutos y luego, normalmente, tienen una duración de 20 a 60 minutos. Ejemplos de aura incluyen:

- Fenómenos visuales, como ver diferentes formas, puntos brillantes o destellos de luz
- Pérdida de la visión
- Sensaciones de hormigueo en un brazo o una pierna
- Alteraciones del habla

Menos comúnmente, un aura puede estar asociada con debilidad en las extremidades, conocida como migraña hemipléjica.

### ***Cefalea***

Cuando no se trata, una migraña por lo general dura de 4 a 72 horas, pero la frecuencia con la que se producen los dolores de cabeza varía de persona a persona. Es posible que una persona tenga migrañas varias veces al mes o con menor frecuencia. Durante un episodio de migraña se pueden experimentar los síntomas siguientes:

- Dolor en un lado o en ambos lados de la cabeza

- Dolor que tiene una cualidad punzante pulsátil
- Sensibilidad a la luz, los sonidos y a veces los olores
- Náuseas y vómitos
- Visión borrosa
- Mareo, a veces seguido de desmayos

### ***Postdrome***

La fase final, conocida como postdrome, se produce después de un ataque de migraña. Durante este tiempo puede sentirse agotamiento, aunque algunas personas reportan sentirse ligeramente eufóricos”

## **Afecciones y complicaciones en el embarazo**

### ***Abortos espontáneos***

Con base en las Guías de Manejo de las Complicaciones en el Embarazo desarrolladas por el Programa Nacional de Salud Sexual y Reproductiva Programa Materno Infantil en Panamá, se puede sustraer la siguiente información relevante para contextualizar acerca del aborto espontaneo.

### **Definición**

“Interrupción de la gestación antes de las 22 semanas, sin que haya mediado alguna intervención instrumental o por medicamentos” (Programa Nacional de Salud Sexual y Reproductiva, 2015)

Las complicaciones en el embarazo pueden llegar hasta un aborto espontaneo por diferentes causas, según el estudio “*El manejo del aborto espontáneo y de sus complicaciones*” realizado por el doctor Jorge Federico Menéndez, “Entre las causas que pueden producirlo se encuentran las genéticas (que son las más frecuentes), la deficiencia de la progesterona, la Diabetes Mellitus, el Síndrome de Ovarios Poliquísticos, los hematomas subcorionicos, las infecciones” (Menéndez, 2009) y con base en esto se puede sustraer que a las madres gestantes se les suministre información acerca de estos diferentes aspectos, con el propósito principal de prevenir este tipo de afecciones en un futuro.

### Étapas o formas clínicas del aborto:

- **Aborto inevitable:** Se caracteriza por todos los hallazgos anteriores y salida de líquido amniótico.
- **Aborto incompleto:** Expulsión parcial de tejido ovular o embrión.
- **Aborto completo:** Expulsión total del tejido ovular o embrión.
- **Aborto diferido:** Detención del crecimiento, pérdida de la vitalidad fetal o ausencia del embrión.
- **Aborto habitual o recurrente:** Pérdida espontánea de dos o más embarazos consecutivos menores de 22 semanas, o tres o más alternos. (Programa Nacional de Salud Sexual y Reproductiva, 2015)

### Estructuración específica de las causas de aborto espontáneo

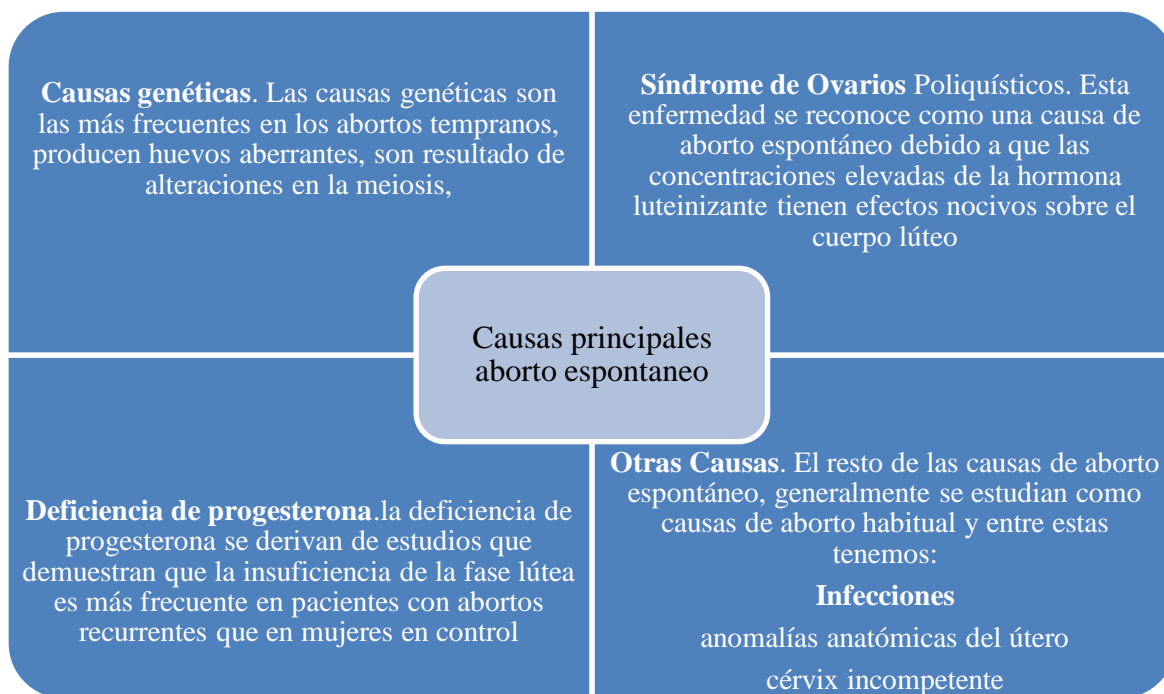


Gráfico diseñado con la información de “El manejo del aborto espontáneo y sus complicaciones” (Menéndez, 2009)

## 6. Metodología

### 6.1. Enfoque y alcance de la investigación

La metodología que se usara en el proyecto de investigación es la mixta, que parte de la mezcla cuantitativa y cualitativa. Primero se tomarán aspectos numéricos relacionados a los días de ausentismo, el número de incapacidades y los días de incapacidad respectivos, con los cuales se pueden realizar operaciones matemáticas con el fin de determinar áreas y sucursales de mayor ausentismo de manera secuencial, desde lo macro (canales) a lo micro (áreas y sucursales) y porcentajes generales de tiempo perdido, añadiendo a esto la suma de las incapacidades más frecuentes, también caracterizada desde aspectos Macro y mico, esto correspondiente a la parte cuantitativa de la investigación la cual según Sampieri se basa en:

ser secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos, (..) se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014)

Pero también luego de tener información recolectada se realiza un ámbito cualitativo por medio de visitas a puestos de trabajo críticos, y en este se plasmarán aspectos de observación, y percepción de los trabajadores respecto a su entorno, y en base a ello sustraer información que nos pueda permitir relacionar aspectos del lugar de trabajo y las condiciones de la tarea con base en las incapacidades frecuentes determinadas antes, esto claro relacionado a las características de una investigación cualitativa la cual según Gregorio Rodríguez Gómez, Javier Gil Flores, Eduardo García Jiménez. Se define como:

La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales—entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos – que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas (Gómez, Flores, & Jiménez, 2006)

La presente investigación tiene alcances descriptivos, porque pretende caracterizar el ausentismo de Agencia de seguros Falabella a nivel Bogotá año 2017 y junto a esto describir como se presenta a lo largo de un año, mostrando cuáles son sus picos más altos, cuáles son sus mayores causas de incapacidad y qué área se ausenta más. Pero también puede llegar a tener alcances explicativos, ya que vamos a determinar correlación con ambientes de trabajo, contextos laborales o sociales, y situaciones que hacen aumentar el ausentismo orientados con la descripción de este. Todo esto con el fin de poder proponer estrategias para que este fenómeno disminuya



## 6.2. Cuadro resumen de objetivos, actividades, instrumentos utilizados y población de muestra

Tabla 2: Cuadro resumen de objetivos actividades, instrumentos utilizados y población de muestra

<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Población de muestra</b>	<b>Documento de evidencia</b>
Realizar el análisis del ausentismo laboral en agencia de seguros Falabella Bogotá en el año 2017	Determinar las áreas o poblaciones más afectadas por el ausentismo laboral	Análisis de las incapacidades y novedades reportadas a Agencia de seguros Falabella	Matriz de incapacidad des y novedades (Días flexibles, ausencias suspensiones) Agencia de seguros Falabella	Colaboradores agencia de seguros Falabella Bogotá	Estadísticas con las áreas más afectadas
	Identificar las causas de ausentismo laboral en agencia de seguros Falabella sede Bogotá	Análisis de las incapacidades reportadas a Agencia de seguros Falabella	Matriz de incapacidad des y novedades (Días flexibles, ausencias suspensiones) Agencia de	Colaboradores agencia de seguros Falabella Bogotá	Estadísticas de las causas de mayor incapacidad en agencia de seguros Falabella

			seguros Falabella		
		Observación directa de las áreas que según lo analizado que presentan más ausentismo	Diario de campo	Dos centros de trabajo con mayor ausentismo	Observaciones y registros del diario de campo con la relación entre las incapacidades y el puesto de trabajo
	Proponer medidas de intervención para la disminución del ausentismo laboral	Diseñar plan de acción para la disminución del ausentismo por mayor causa de incapacidad	Análisis de las causas de mayor incapacidad y las áreas de mayor incapacidad	Colaboradores agencia de seguros Falabella Bogotá	Estrategias y recomendaciones para la intervención del ausentismo enfocados en las causas principales de ausentismo

### 6.3.Descripción detallada del diseño metodológico

Se llego al objetivo general realizando, el análisis del ausentismo laboral en agencia de seguros Falabella Bogotá periodo 2017, se definición tres objetivos. El primer objetivo

específico fue determinar las áreas o poblaciones más afectadas por el ausentismo laboral, para lograr esto se realizó un análisis de las incapacidades y las novedades reportadas a Agencia de seguros Falabella con base en la matriz de incapacidades y novedades que proporcionó la empresa, para lo cual se solicitó la información directamente al área de compensación y relaciones laborales, permitiendo el uso de la misma siempre y cuando no se revelara la información personal de los colaboradores, dentro de esta información se realizó una caracterización del ausentismo de la siguiente manera

- Canales (administrativo, sucursales y call center) y su respectivo ausentismo
- Subdivisión del ausentismo laboral por áreas de cada uno de estos canales para determinar zonas o sucursales específicas que presentan un mayor nivel de ausentismo
- Identificación de meses con mayor número de incapacidad y meses que tuvieron una severidad mayor en las incapacidades, es decir meses con más días perdidos por incapacidad común
- Con base en la matriz de incapacidades también determinamos las personas con mayor número de ausencias en el año y de qué área son la mayoría de estos colaboradores.

El segundo objetivo fue identificar las causas de ausentismo laboral en agencia de seguros Falabella sede Bogotá para lo cual se analizó en primer lugar las él tipo novedad relacionada con las ausencias reportadas por todos los jefes de punto (sucursales), supervisores (call center) y otros jefes en el área administrativa por medio de la matriz de incapacidades y

novedades proporcionada por la empresa por medio de esta herramienta se pudo determinar aspectos significativos en el contexto de incapacidades laborales como:

- Mayor causa de ausentismo dentro de agencia de seguros Falabella
- Diagnostico por incapacidad general que produjo el mayor nivel de ausentismo
- Causas reiterativas de ausentismo por incapacidad en varias áreas dentro del mismo canal de la empresa
- Casos de incapacidad frecuente por trabajadores con patología laboral con estabilidad reforzada
- Incapacidades más reiterativas en las personas que se incapacitaron más durante el año

Con base a la información recolectada para dar respuesta al objetivo número uno y para tener un análisis más acertado de las causas del ausentismo se solicitó un permiso para visitar la sucursal con mayor ausentismo el área de call center con mayor ausentismo,

Al visitar las áreas más críticas de ausentismo se examinaron aspectos locativos, y medioambientales del puesto de trabajo, se dialogó con los trabajadores acerca de su percepción del entorno y sus condiciones de trabajo generando así un diario de campo donde se obtuvieron resultados como:

- Relación entre el puesto de trabajo y las mayores causas de ausentismo
- Medidas de intervención que ejecuta la empresa para controlar algunos tipos de ausentismo frecuentes

- Actos y condiciones inseguras que pueden provocar un nivel de ausentismo elevado en el futuro

También se sustrajo de la matriz de incapacidades y novedades el uso de días flexibles, días de cumpleaños, licencias de luto u otros tipos de ausentismos legales y extralegales, de la cual pudimos obtener información valiosa relacionada a:

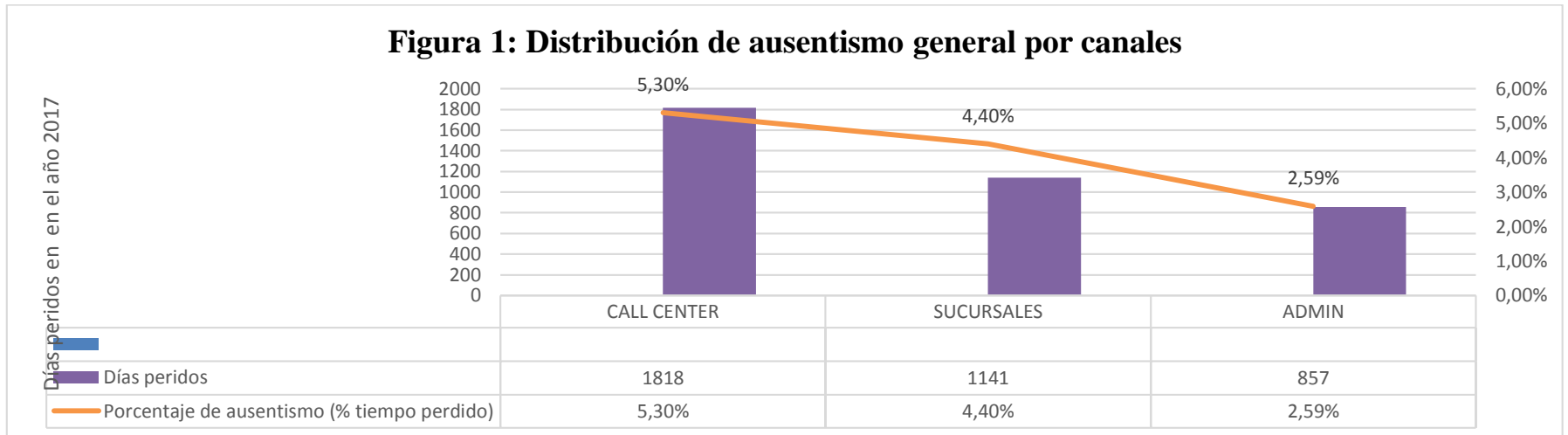
- Días perdidos por ausentismos legales
- Días perdidos por ausentismos extralegales
- Beneficio que más días de ausentismo genera

Todo esto para con el objetivo de proponer medidas de intervención para la disminución del ausentismo laboral, recolectando la información de los análisis anteriores diseñando así:

- Estrategias para la disminución del ausentismo laboral por tipo de incapacidades o tipo de ausentismos
- Estrategias para la disminución del ausentismo laboral por áreas o personas con mayor incapacidad

## 7. Resultados

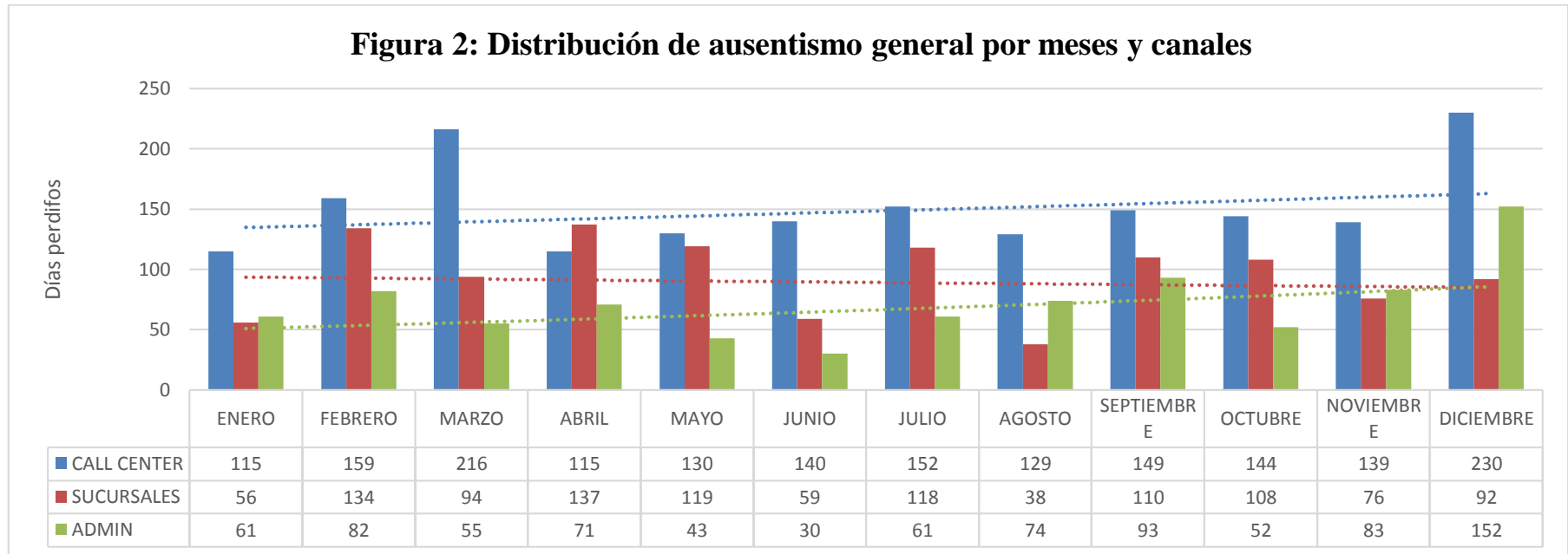
Con base en el primer objetivo “Determinar las áreas o poblaciones más afectadas por el ausentismo laboral” determinamos que respecto a las áreas más afectadas tuvimos los siguientes resultados



*Información tomada de la base de novedades e incapacidades de agencia de seguros Falabella*

1. El canal con mayor ausentismo en agencia de seguros Falabella es call center, con una diferencia de 677 días perdidos frente a sucursales que es el segundo canal con mayor ausentismo, diferencia muy notable entre áreas
2. Entre sucursales y administrativo no existe una diferencia tan marcada (287 días) más sin embargo el porcentaje de ausentismo es más marcado, ya que en sucursales a nivel Bogotá existen menos trabajadores que en la zona administrativa, pero aun así presenta mayor número de días perdidos, reflejando que en este canal en particular si existe una diferencia considerable entre el tiempo programado y el que se pierde

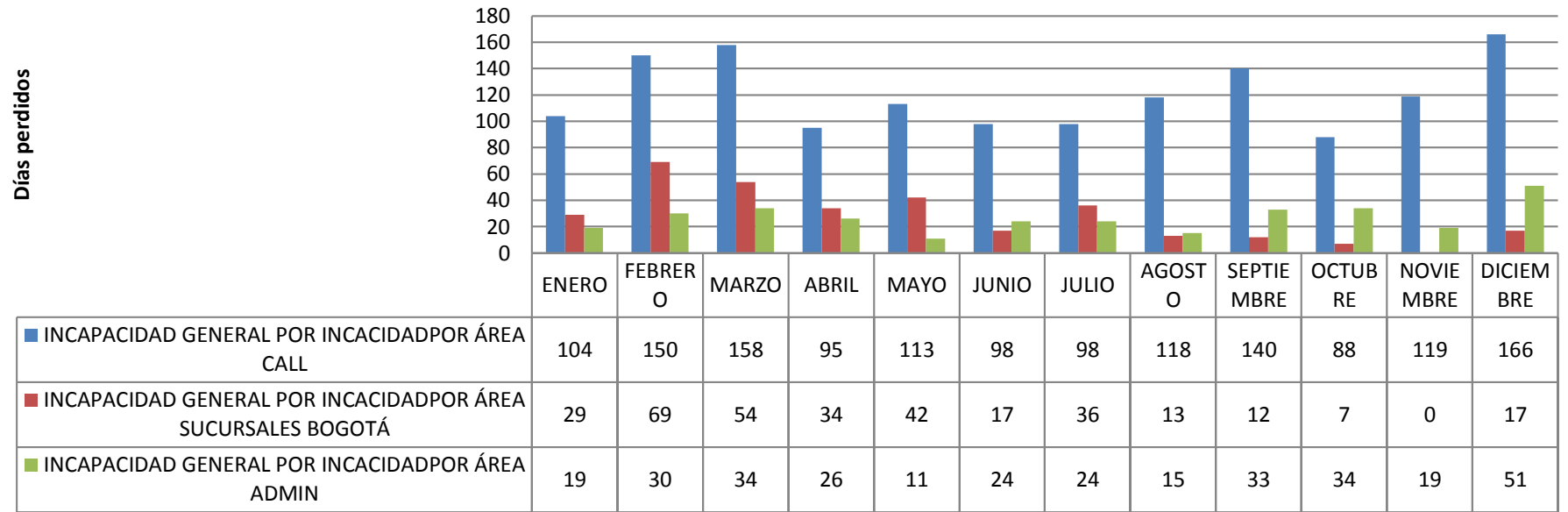
**Figura 2: Distribución de ausentismo general por meses y canales**



*Información tomada de la base de novedades e incapacidades de agencia de seguros Falabella*

1. El mes con mayor ausentismo fue diciembre, el cual tuvo un total de 474 días perdidos, esto posiblemente debido al ser un mes donde suele pedir más días flexibles en áreas administrativas, y es el más de más trabajo dentro de los canales comerciales (Call center y sucursales) lo cual puede provocar mayor nivel de incapacidades debido al estrés y agotamiento
2. En base a las líneas de tendencia reflejadas en la gráfica, podemos ver que el ausentismo en call center tiende a aumentar con el paso del tiempo, pero esto aumento es sutil, a diferencia del canal de sucursales que tiende a disminuir en el transcurso del año también de manera poco marcada, mientras que el canal administrativo tiende a elevar su nivel de ausentismo de manera más brusca que call center por ejemplo esto posiblemente debido a la solicitud de días flexibles y beneficios a final de año

**Figura 3: Días perdidos por incapacidad 2017 divididos por área**

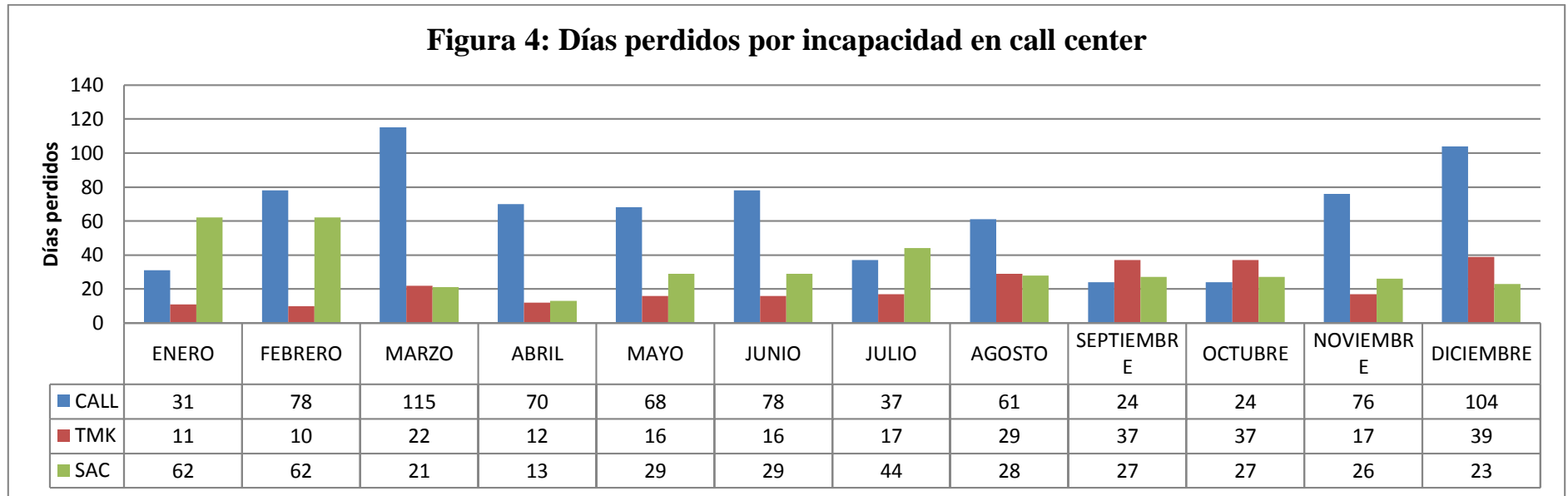


*Información tomada de la base de novedades e incapacidades de agencia de seguros Falabella*

1. De los tres canales principales de agencia de seguros Falabella Bogotá (Sucursales, Call center y administrativa) Call center tuvo el mayor nivel de ausentismo por incapacidad con el 69% en el año y 1447 días perdidos, seguido por sucursales a nivel Bogotá con un 15.73% del ausentismo anual y 330 días perdidos y por último el área administrativa con 15,25% y 320 días perdidos en el año.



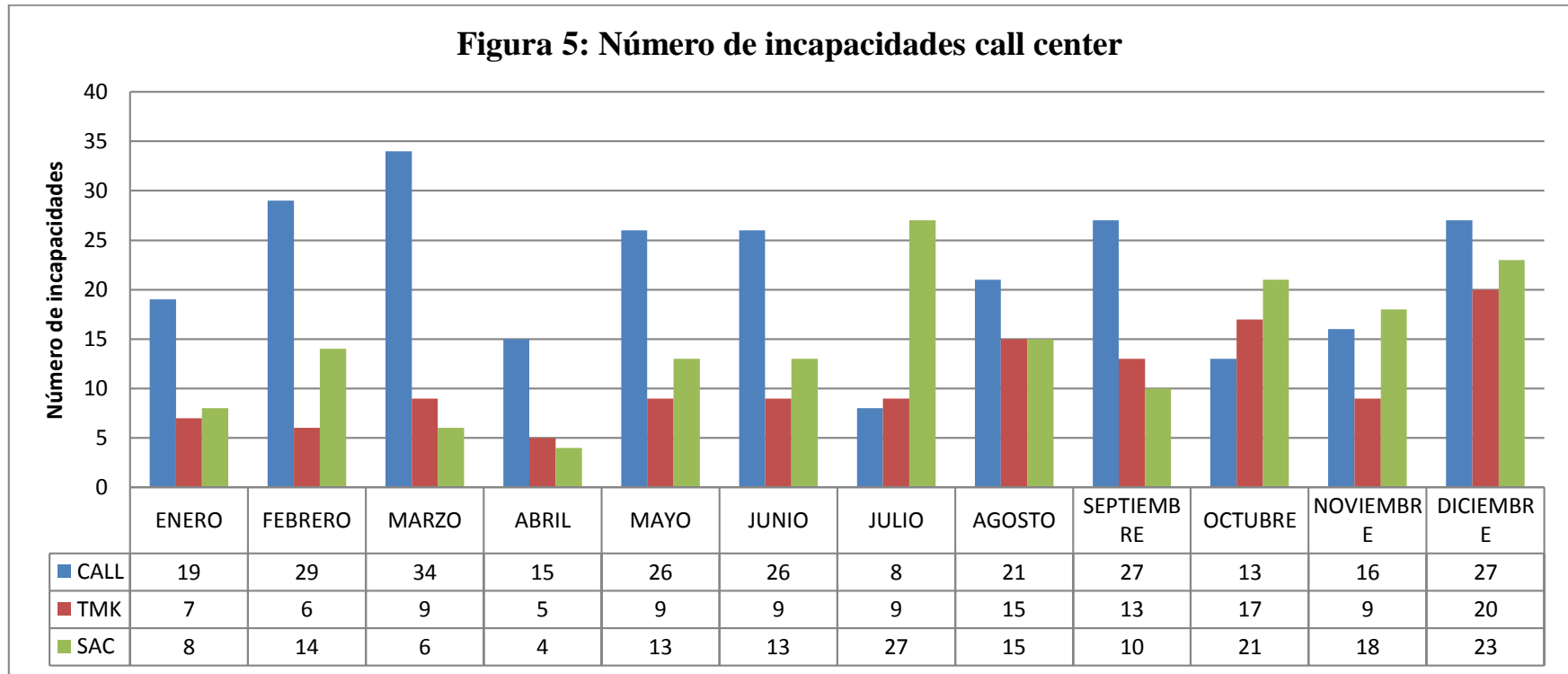
### Distribución en call center



*Información tomada de la base de novedades e incapacidades de agencia de seguros Falabella*

- 1.1. Al ser call center el canal con mayor nivel de ausentismo a nivel Bogotá discriminamos por áreas y denotamos que el área de Call center outbound fue el área del call center con mayor nivel de ausentismo con un 54,32% del ausentismo anual e representado en 766 días perdidos y el 46,52% de frecuencia de incapacidades representadas en 261 incapacidades al año, como lo podemos observar en el presente gráfico
- 1.2. Los meses con mayor ausentismo fueron febrero (140 días) Marzo (158 días), junio (123 días), diciembre (166 días), aspecto que podemos observar

**Figura 5: Número de incapacidades call center**

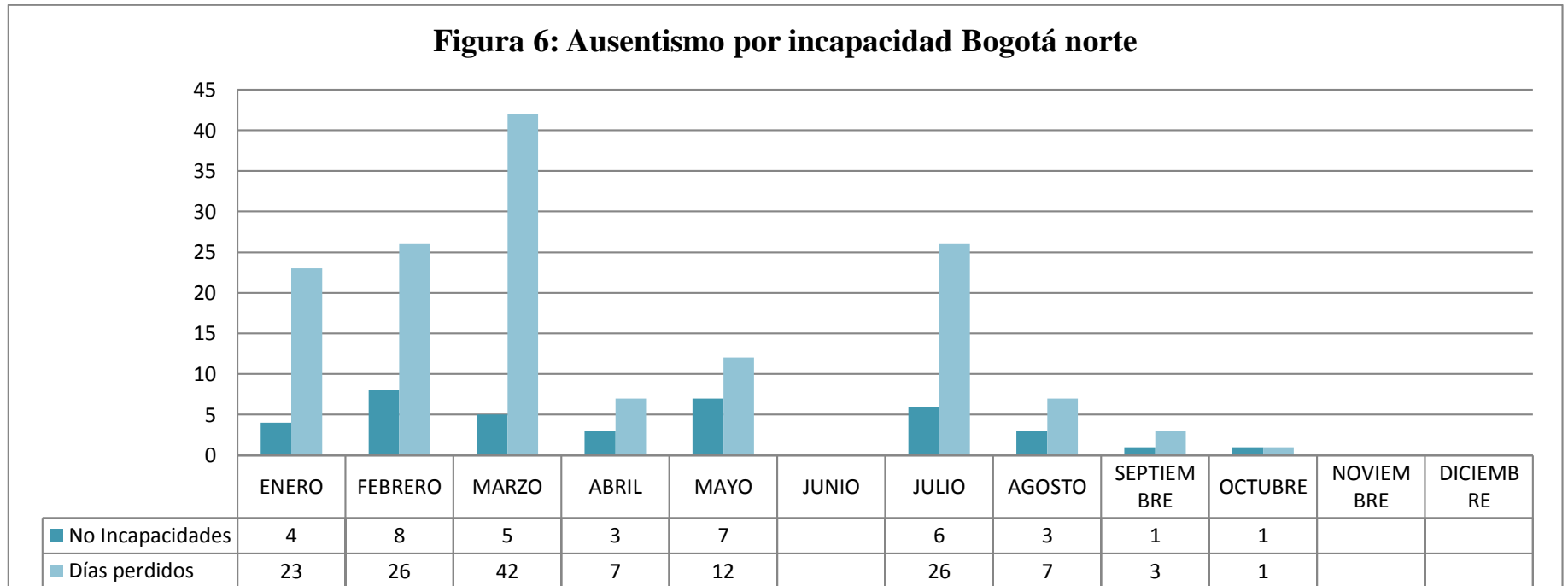


*Información tomada de la base de novedades e incapacidades de agencia de seguros Falabella*

**1.1.**El área de servicio al cliente fue la segunda en cuanto a severidad de ausentismo con un 27% del ausentismo dentro del call center y un 30,65% de las incapacidades presentadas en el año fueron debidas a esta área

**1.2.**Los meses en los cuales se presentaron más incapacidades fueron: diciembre (70 incapacidades), octubre (51 incapacidades), agosto, (51 incapacidades)

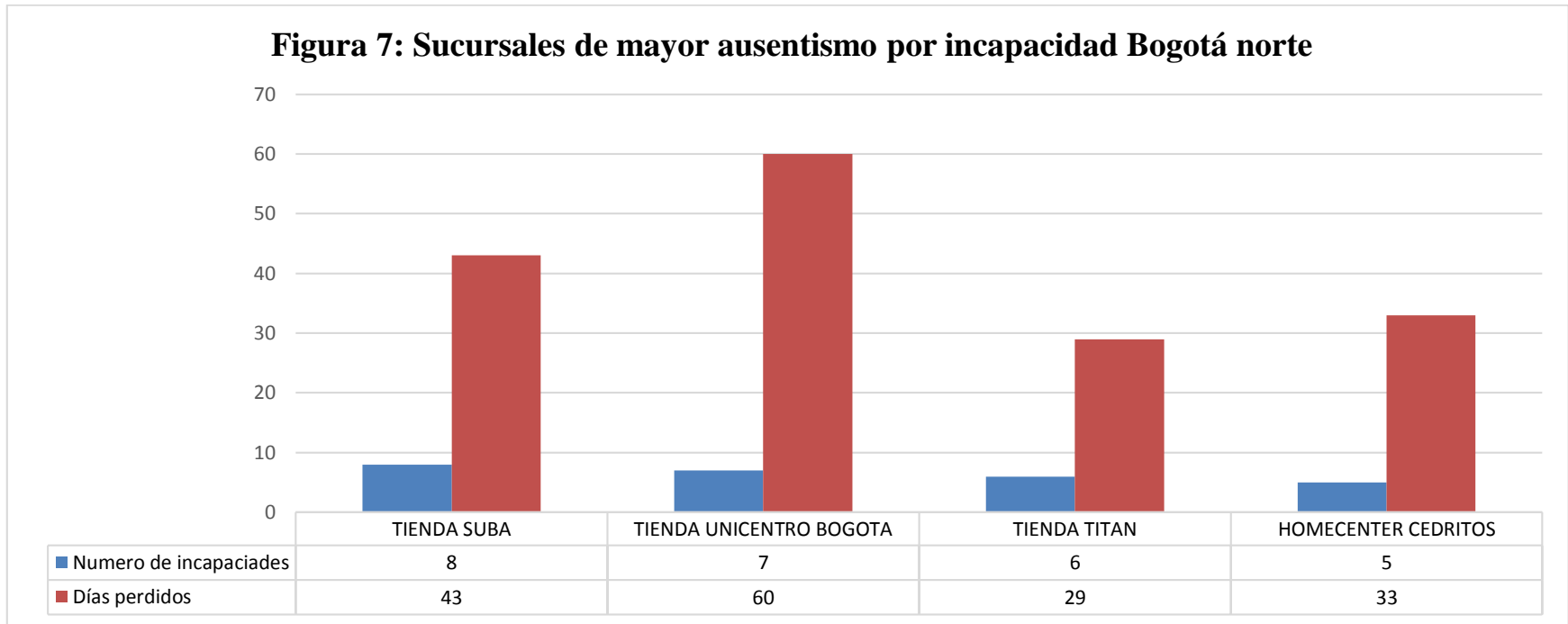
### Distribución por sucursales



*Información tomada de la base de novedades e incapacidades de agencia de seguros Falabella*

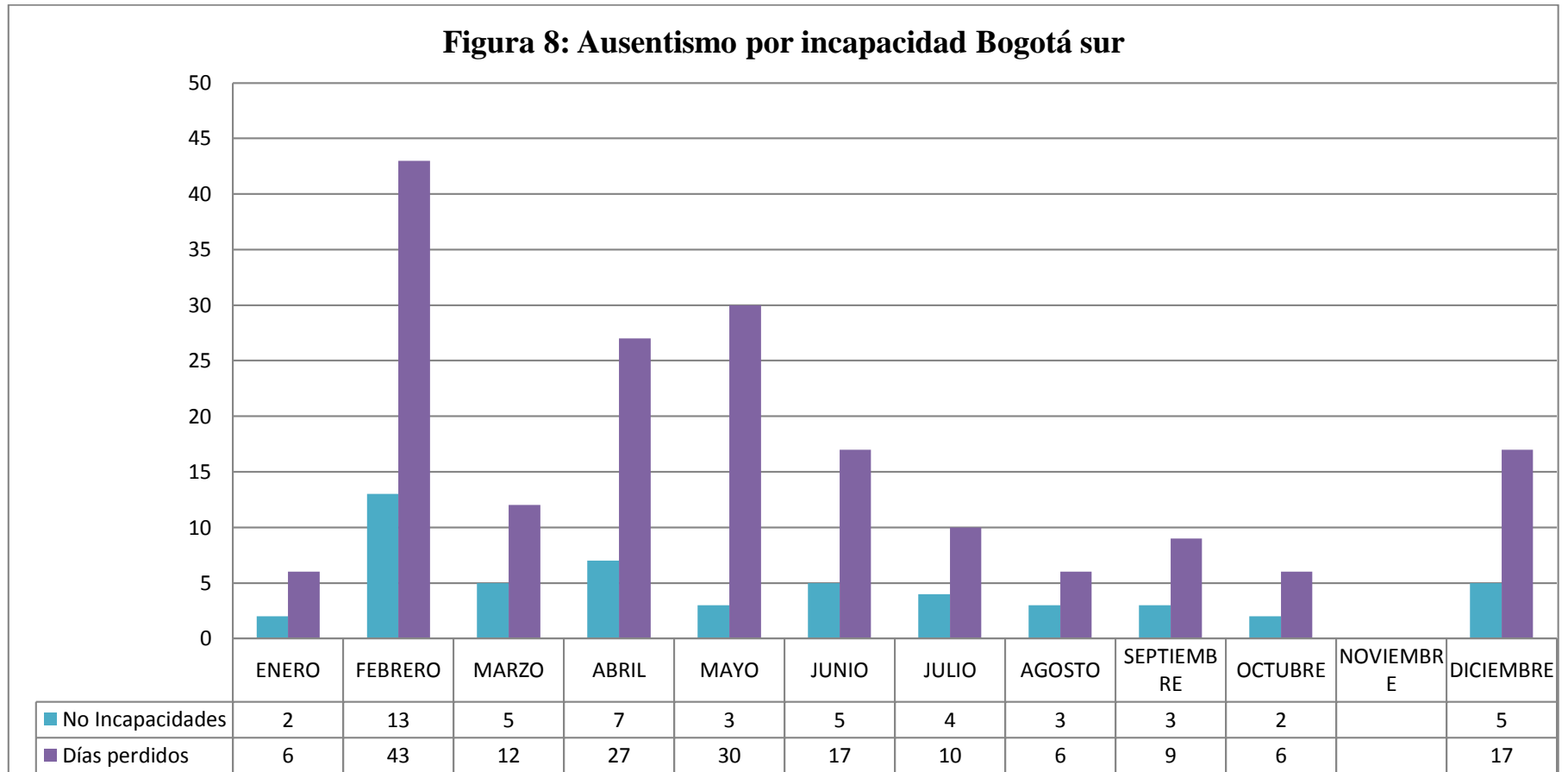
1. En Bogotá norte el mes de mayor ausentismo fue marzo con 45 días perdidos y 5 incapacidades, y denota que disminuye su nivel de ausentismo a medida que pasa el tiempo.

**Figura 7: Sucursales de mayor ausentismo por incapacidad Bogotá norte**



*Información tomada de la base de novedades e incapacidades de agencia de seguros Falabella*

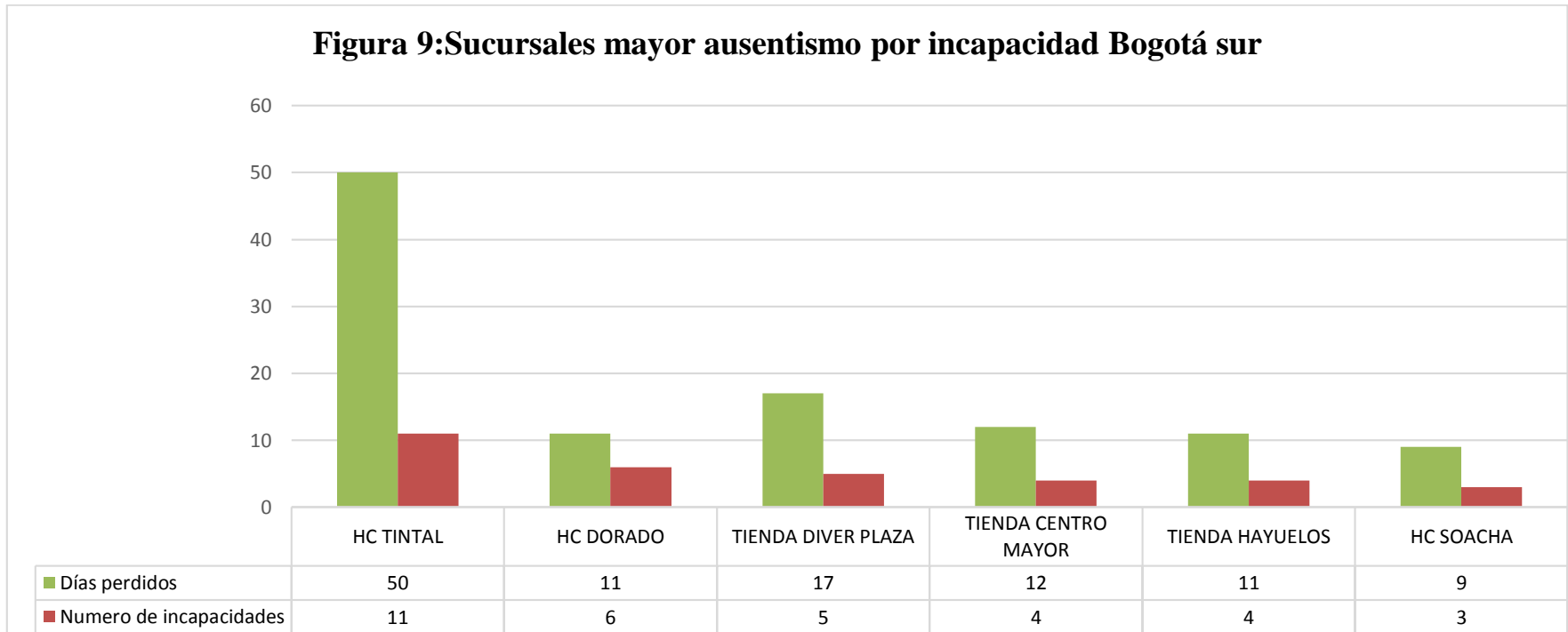
1. La sucursal con mayor incapacidad de Bogotá norte fue tienda Unicentro Bogotá, con 60 días perdidos en el año y 7 incapacidades, seguida directamente por la tienda Falabella suba, que tuvo 43 días perdidos en el año y 8 incapacidades relacionadas durante el 2017

**Figura 8: Ausentismo por incapacidad Bogotá sur**

*Información tomada de la base de novedades e incapacidades de agencia de seguros Falabella*

1. Bogotá sur es la zona con más incapacidad de sucursales a nivel Bogotá, con 183 días perdidos a comparación de Bogotá sur que tiene 147 días perdidos. En cuanto a frecuencia de incapacidades, Bogotá sur supera también a Bogotá norte teniendo 52 incapacidades registradas en el año frente a las 38 registradas por Bogotá Norte.

**Figura 9: Sucursales mayor ausentismo por incapacidad Bogotá sur**



*Información tomada de la base de novedades e incapacidades de agencia de seguros Falabella*

- 1.1.**La sucursal con más ausentismo de Bogotá sur es Home Center Tintal, con un total de 50 días perdidos, y 11 incapacidades seguida por tienda Falabella Diver Plaza con 17 días perdidos y 5 incapacidades.
- 1.2.**Los meses con mayor ausentismo en sucursales (Bogotá norte y sur) fueron febrero (69 días) marzo (54 días) y mayo (42 días), esto sumando las dos áreas que componen las sucursales de Bogotá.
- 1.3.**Los meses con mayor número de incapacidades en sucursales (Bogotá norte y sur) fueron febrero (21 incapacidades) marzo (10 incapacidades) y abril (10 incapacidades)

**Tabla 3: Colaboradores con mayor número de incapacidades en agencia de seguros Falabella Bogotá**

Nombre	Centro de trabajo	Estado	Veces incapacitado	Días de incapacidad	Principales incapacidades
Colaborador 1	call center	Activo	32	310	degeneraciones especificadas de disco intervertebral y lumbagos
Colaborador 2	servicio al cliente	Activo	5	52	fractura de los huesos del dedo 1 del pie y contusiones de rodilla
Colaborador 5	call center	Activo	11	22	otitis, infecciones, resfriados comunes
Colaborador 7	call center	Activo	10	19	otitis, resfriado, amigdalitis, esguinces y torceduras del tobillo
Colaborador 8	call center	Activo	7	19	migraña, no especificada, otitis media, no especificada, sinusitis frontal aguda
Colaborador 9	call center	Activo	9	15	migraña sin aura [migraña común, otitis media, no especificada, laringitis aguda, otalgias

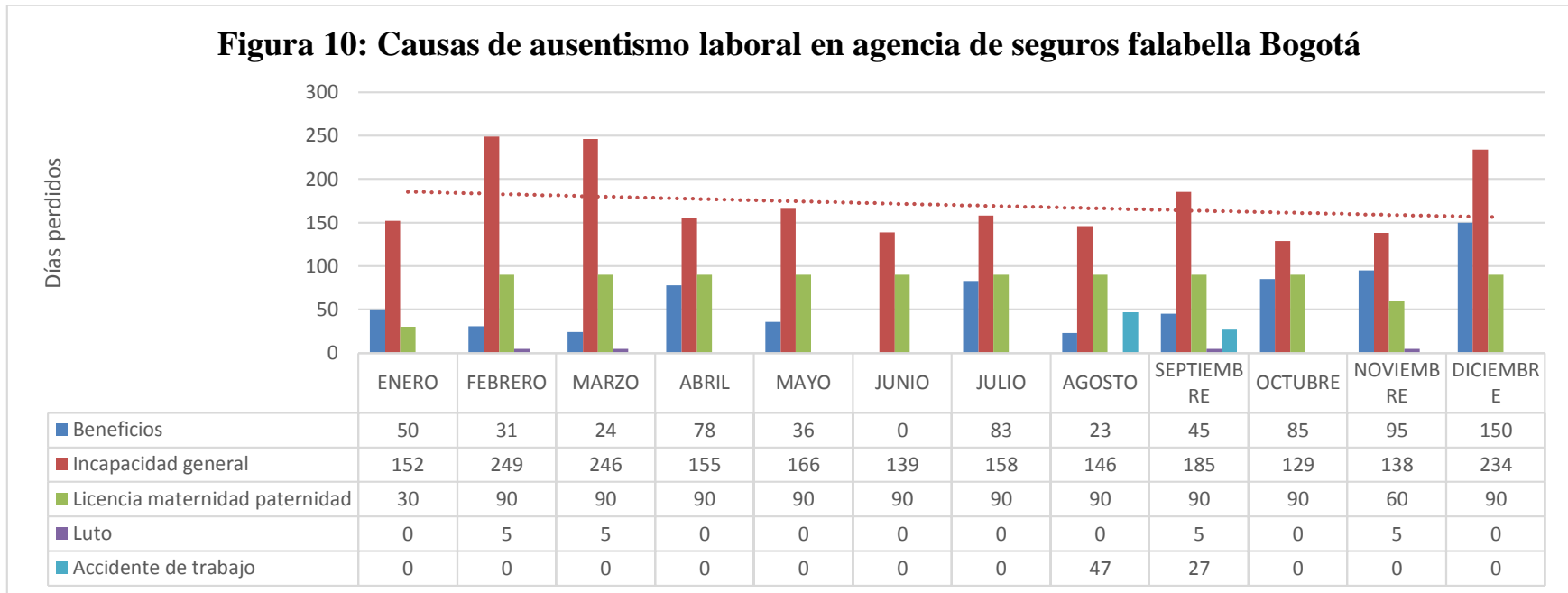
*Información tomada de la base de novedades e incapacidades de agencia de seguros Falabella*

**Conforme a la gráfica podemos determinar que:**

2. Todos los casos de colaboradores con una frecuencia continua de incapacidades se relacionan al canal call center
3. Existe una colaboradora que permaneció gran parte del año incapacitada, por una enfermedad de origen común pero aún no completa sus 180 días continuos, ya que sus 310 incapacidades han sido cortadas periódicamente y sus problemas se relacionan a ámbitos lumbares
4. El segundo colaborador se ha incapacitado en gran medida por heridas y fracturas frecuentes de origen común, también pertenece al canal call center outbound
5. Los otros colaboradores presentan diferentes incapacidades basadas en diferentes diagnósticos, algunos relacionados con el trabajo como la otitis, migraña y problemas lumbares, junto a estos otros con origen común como la rinofaringitis



Con base el segundo objetivo “Identificar las causas de ausentismo laboral en agencia de seguros Falabella sede Bogotá”, se obtuvieron resultados significativos, dentro de estos:

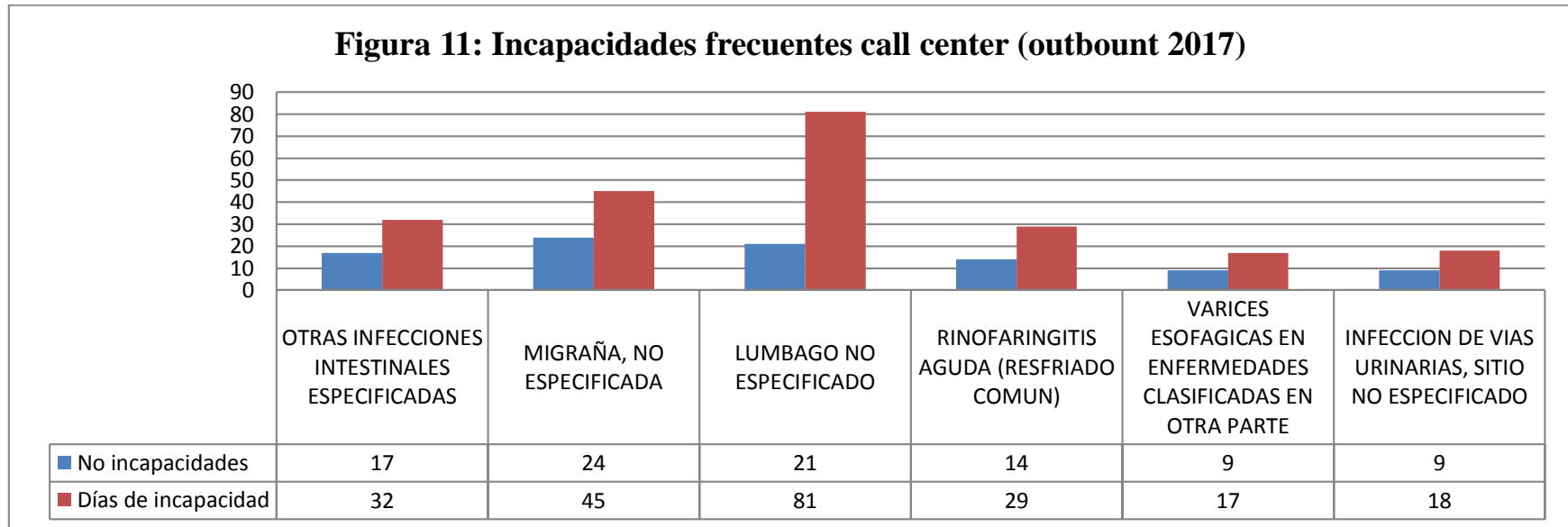


*Información tomada de la base de novedades e incapacidades de agencia de seguros Falabella*

1. La causa de mayor ausentismo dentro de agencia de seguros Falabella es el ausentismo por incapacidad común, siendo este el 54% de las causas de incapacidad anual en la empresa, con un total de 2097 días perdidos al año como lo podemos observar en el presente gráfico

2. Los meses con mayor incapacidad fueron febrero, marzo y diciembre, por ello las medidas de intervención se deben realizar en estas fechas para poder intervenir con efectividad el ausentismo por incapacidad general, acorde a esto la línea de tendencia nos demuestra que el ausentismo por incapacidad general tiende a disminuir de manera progresiva al avanzar el año 2017
3. La segunda causa de mayor ausentismo son las licencias de maternidad con el 25,5% del ausentismo anual y 990 días perdidos, seguido de los beneficios (Días flexibles, días de cumpleaños, días de matrimonio, antigüedad) con el 18,03% del ausentismo anual y 700 días perdidos reflejando así que este no es un aspecto que impacte mucho al ausentismo de la empresa
4. Los beneficios dados por la empresa reflejan un repunte considerable los últimos meses del año en especial diciembre, posiblemente debido a dos aspectos importantes
  - 4.1. A las áreas encardadas de ventas (call center y sucursales) normalmente no se les conceden permisos en diciembre al ser la época de mayor venta y por ello tienden a tomarlos en noviembre u octubre
  - 4.2. Las áreas administrativas suelen tomar los días de beneficio en diciembre por las festividades navideñas
5. Los accidentes de trabajo que se presentaron durante el año 2017 fueron causados por eventos deportivos, por lo cual se deben pueden tomar acciones en base a este tipo de accidentes y se presentaron en la época de torneos de futbol (julio a septiembre)

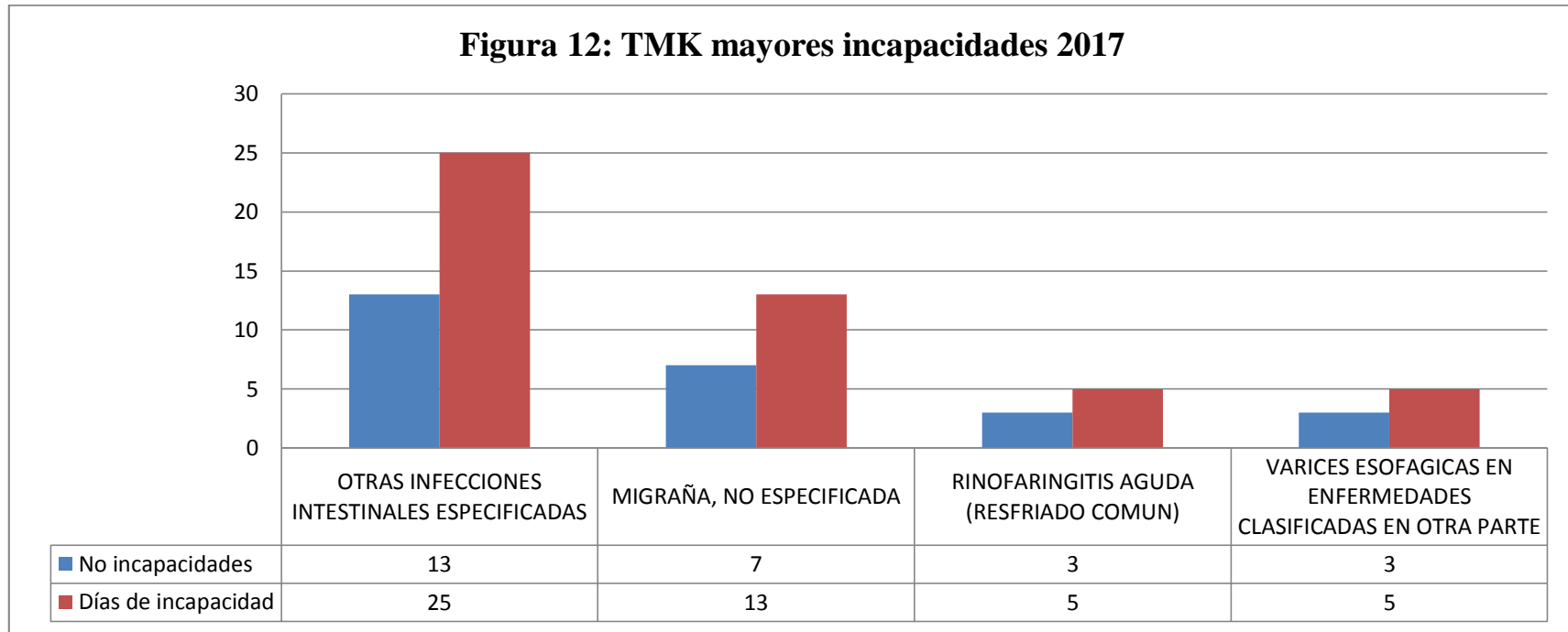
**Figura 11: Incapacidades frecuentes call center (outbound 2017)**



*Información tomada de la base de novedades e incapacidades de agencia de seguros Falabella*

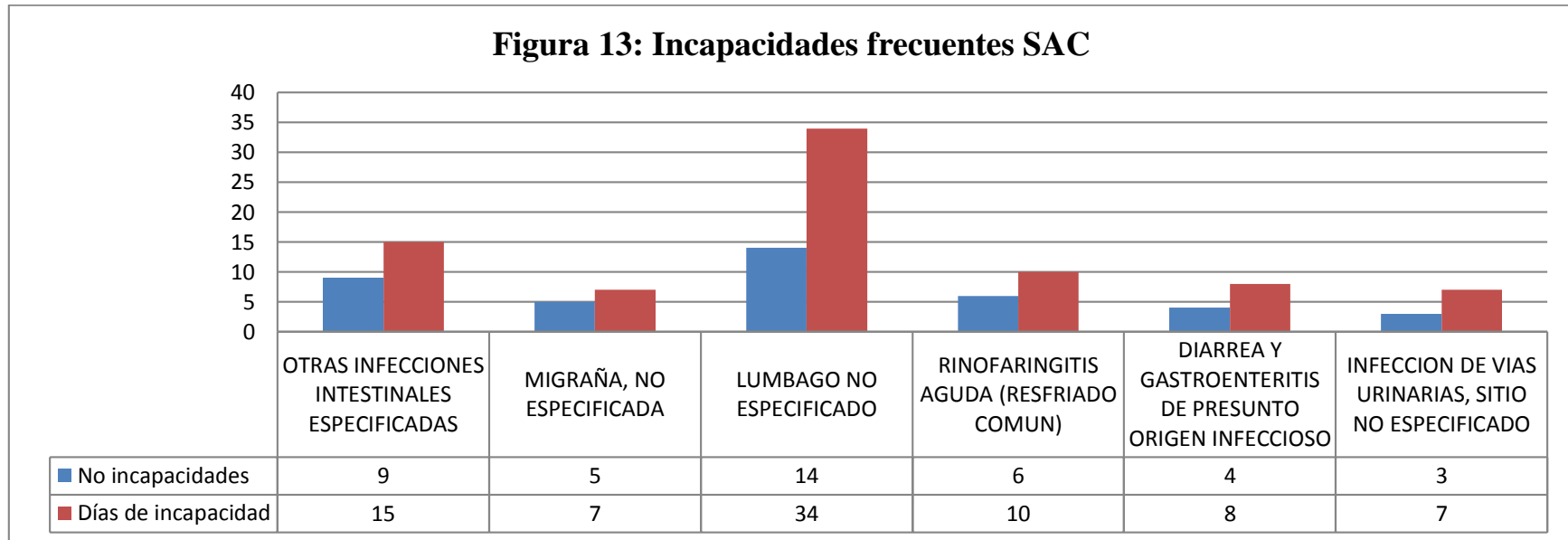
1. La causa de mayor incapacidad en call center outbound fue el lumbago no especificado, causando 81 días perdidos en el año como lo podemos observar en el gráfico, esto se debe a que una colaboradora presenta una patología de origen común que le ha impedido realizar sus funciones normales desde enero del año 2017, siendo incapacitada por diferentes trastornos relacionados a la espalda, siendo lumbago no especificado el más repetitivo, pero también presentado incapacidades como “degeneraciones especificadas de disco intervertebral” o “radiculopatía” aspecto que se puede revisar en la matriz de incapacidades y novedades dada en agencia de seguros Falabella y que ha causado un total de 310 días de incapacidad en lo corrido del año 2017

2. La migraña no especificada es el segundo aspecto más relevante dentro de las principales causas de incapacidad en call center outbound, con 45 días perdidos en el año, posiblemente relacionado con el tipo de trabajo que se desempeña en esta área, basado en metas y manejo de clientes que pueden estar enojados al momento de ofrecerle productos



*Información tomada de la base de novedades e incapacidades de agencia de seguros Falabella*

1. El comportamiento de incapacidades en el área de TMK, es muy similar al del área outbound, ya que predominan dos diagnósticos “Otras infecciones intestinales especificadas” y “migraña no especificada” puede ser porque se comparten tareas y áreas similares, aunque en esta área el número y cantidad de incapacidades es menor
2. Predomina otras infecciones intestinales especificadas con 25 días de incapacidad y 13 incapacidades, seguido por migraña con 13 días perdidos y 7 incapacidades.

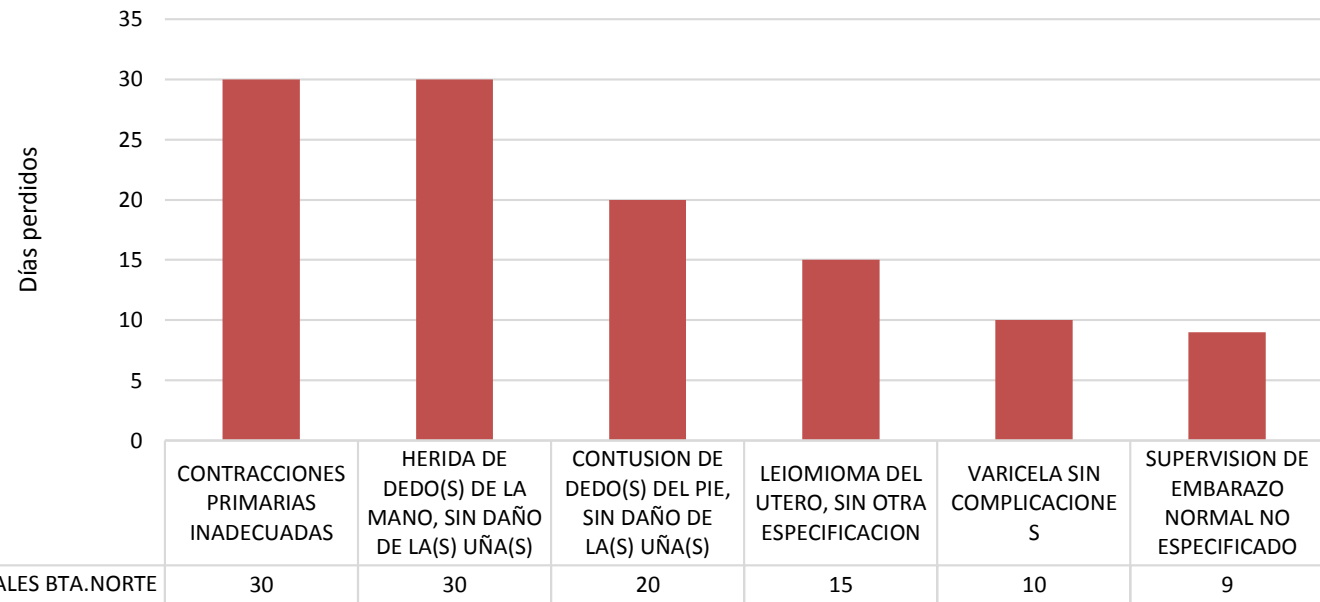
**Figura 13: Incapacidades frecuentes SAC**

*Información tomada de la base de novedades e incapacidades de agencia de seguros Falabella*

1. Lumbago no especificado predomina como incapacidad más frecuente y con mayor severidad con 14 incapacidades y 34 días perdidos, provocado esta vez por diferentes colaboradores, aunque en su mayoría son causadas por un solo colaborador, que tuvo 20 días de perdidos y 8 incapacidades en el año, presuntamente por una lesión que sufrió el trabajador. Aunque la tarea involucra estar en posición sedente y prolongada por un tiempo promedio de 7-8 horas y esto puede influir mucho en la creación de estas patologías
2. En esta área (outbound) junto con las otras áreas de call center predominó con mayor frecuencia de incapacidades el diagnóstico denominado como “Otras infecciones intestinales especificadas”, este tipo de diagnóstico está relacionado

directamente con el contacto entre personas y bacterias en los diferentes contextos de la vida cotidiana, especialmente en la alimentación

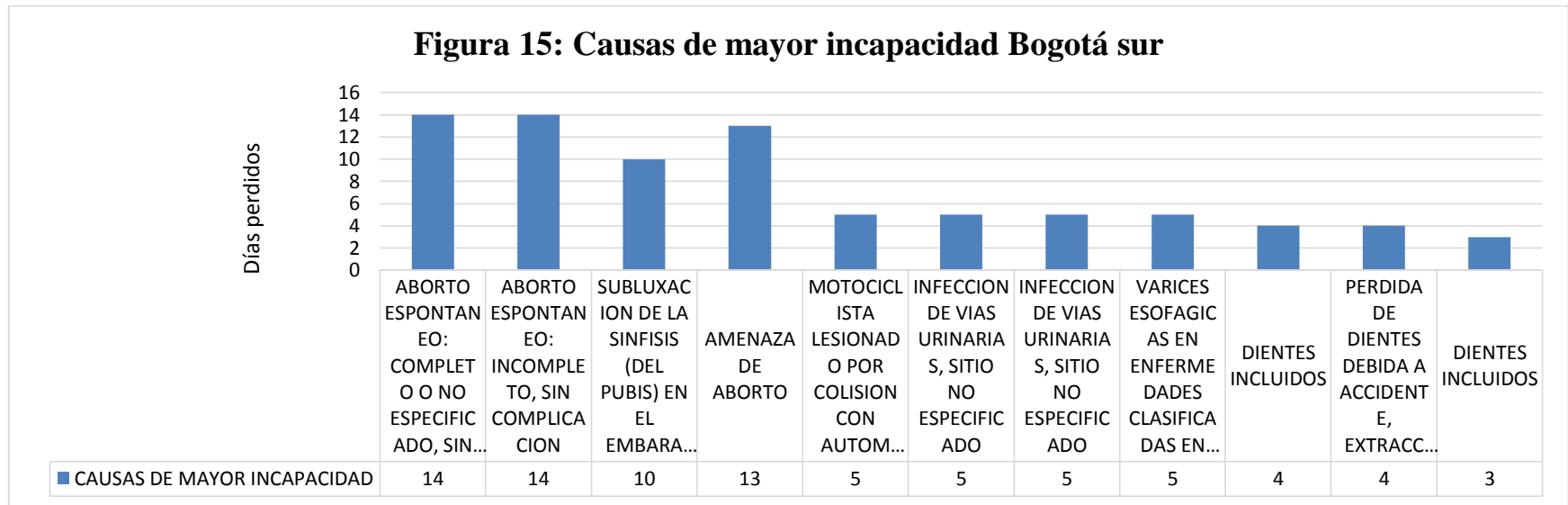
3. Los tres diagnósticos que se repiten con más frecuencias dentro del área de call center fueron “Otras infecciones intestinales especificadas”, “Migraña no especificada”, “lumbago no especificado” y “Rinofaringitis aguda”

**Figura 14: Mayor incapacidad sucursales Bogotá norte**

*Información tomada de la base de novedades e incapacidades de agencia de seguros Falabella*

1. En Bogotá norte, la principal causa de incapacidad fue “Contracciones inadecuadas” con 30 días de incapacidad, presentadas en una sola colaboradora. Pero las ocasionadas por heridas y contusiones, aunque con diferentes diagnósticos causaron el mayor nivel de ausentismo con cerca de 50 días de ausentismo, si se suman los diferentes diagnósticos con estas causas como “Herida de dedos de la mano”, “contusiones de dedos del pie”





*Información tomada de la base de novedades e incapacidades de agencia de seguros Falabella*

1. En Bogotá sur se presentaron diferentes diagnósticos, los más repetitivos y con mayor nivel de incapacidad se encuentran directamente relacionados al embarazo o estado de gestación de dos colaboradoras en esta área de sucursales, dentro de los diagnósticos con más ausentismo se encuentran “Amenaza de aborto”, “Aborto espontaneo”,

“Subluxación de la sínfisis en el embarazo”, entre otros que causan cerca de 51 días de incapacidad como se puede revisar en la presente gráfica

2. En las sucursales no se denotaron patrones de incapacidad comunes significantes entre las dos áreas de Bogotá (Bogotá sur y norte), más sin embargo si se denotó la similitud de casos de ausentismo debidos a complicaciones de embarazo en ambas zonas como un factor relevante como se puede apreciar en las dos últimas gráficas
3. Existe en sucursales un nivel de severidad alto de incapacidades, a diferencia de canales como call center, pero todas están muy desligadas de aspectos intrínsecos del trabajo, como podemos evidenciar en la inspección a la sucursal con mayor ausentismo mostrando así que las causas de incapacidad en este canal son de eventos que se pueden originar en la vida cotidiana de los colaboradores, pero afectan en gran medida a la empresa

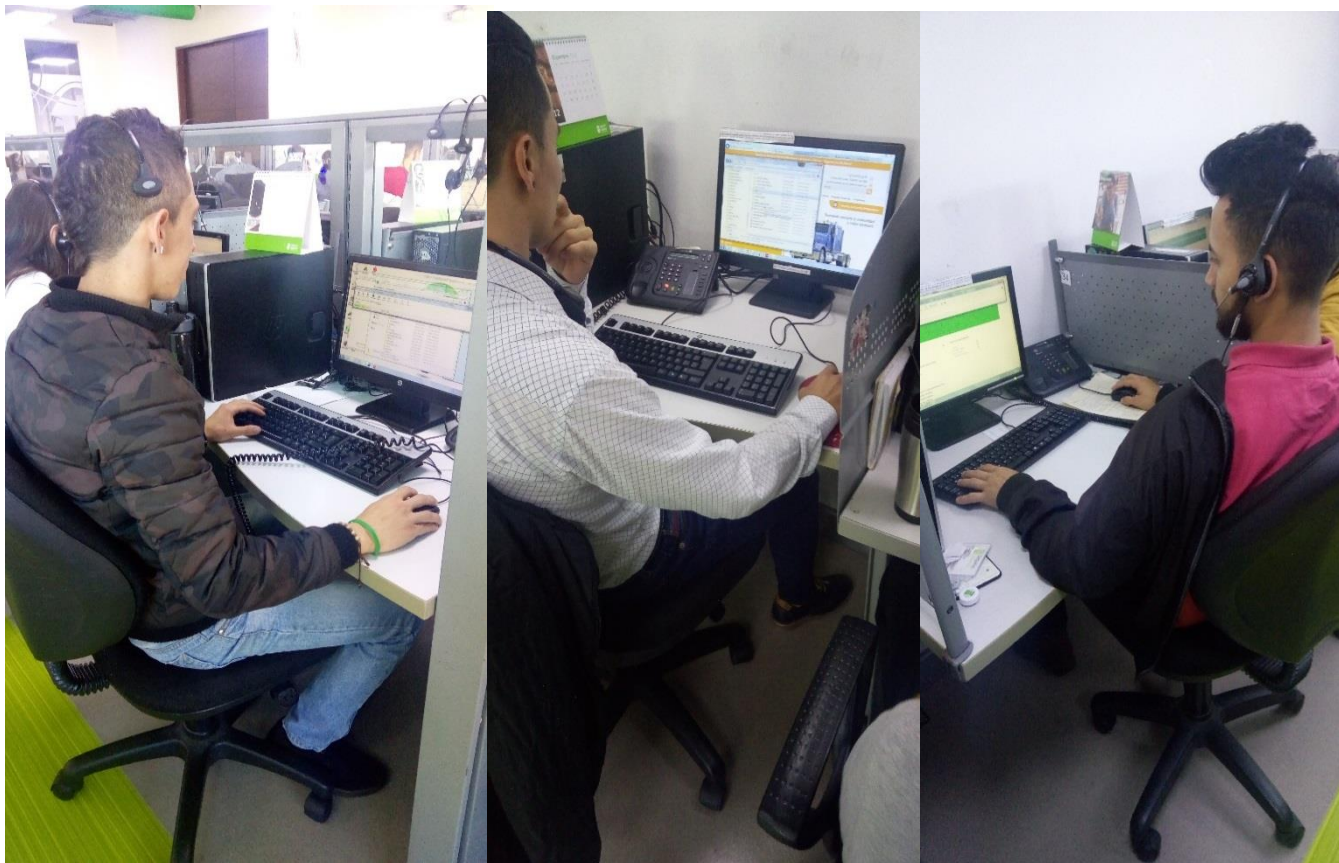
## Diario de campo Call center outbound

**Fecha:** 13/03/2018

**Lugar:** Call center outbound, C.C outlet Floresta

**Objetivo de la revisión:** Determinar si existe relación del ausentismo laboral con factores del puesto de trabajo en el área de call center que presentó mayor ausentismo

### Observaciones



Dentro de la visita al área

de call center outbound, que se caracteriza por tener el mayor nivel de ausentismo, se encontraron aspectos relevantes como:

1. Los trabajadores no tienen un apoyo en los antebrazos, lo cual puede provocar un sobreesfuerzo en el hombro a la hora de permanecer en posición sedente mantenida y prolongada

2. El video terminal se encuentra debajo del campo visual adecuado para los colaboradores, por esto también se genera una depresión cervical constante en el trabajador pudiendo causar como fruto cervicalgias en el futuro
3. El espaldar de la silla no tiene un cubrimiento total de la espalda lo cual puede generar una posición inadecuada luego de una jornada larga de trabajo (8 horas diarias)
4. Se tiene una postura en miembros inferiores inadecuada para un trabajo mantenido y prolongado
5. Algunos trabajadores no cuentan con pad muse ergonómicos

#### **Información recolectada de las percepciones de colaboradores**

<b>Realiza pausas actividades</b>	SI, dos veces en la semana
<b>Horas promedio que pasa sentado</b>	7 horas 40 minutos
<b>Que aspectos le incomodan de su puesto de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En las tardes hay un nivel muy alto de calor que sofoca en ocasiones</li> <li>• Existe ruido elevado sobre el medio día</li> </ul>
<b>Ha recibido capacitación en cuanto a postura adecuada o ámbitos ergonómicos</b>	No
<b>Tiene que cumplir metas en su trabajo</b>	Si
<b>Su salario en gran medida se basa en el cumplimiento de estas metas</b>	SI

**Área de trabajo**



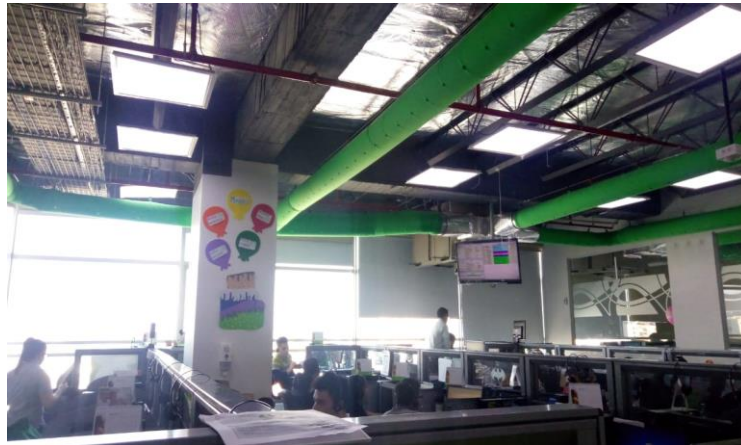
si

Existe un espacio estrecho entre puesto y puesto de trabajo, lo cual puede facilitar la propagación de virus y bacterias en los

colaboradores.

Pero existen divisiones entre puestos de trabajo que pueden disminuir en medida el contacto con baterías y el ruido

Se tiene aire acondicionado en el área de trabajo para bajar los altos niveles de temperatura





Se evidenció que dentro del área de call center existe disponibilidad a gel antibacteriano de manera constante, y este es renovado de manera mensual por el área de gestión humana

### Relación del puesto y trabajo y las causas de ausentismo

Diagnostico	Relación con el área de trabajo
Otras infecciones intestinales especificadas	<p>No se ven alimentos dentro del puesto de trabajo, está prohibido el consumo de alimentos dentro del mismo, existen dispensadores de gel y paños húmedos a disposición del personal.</p> <p>Aspectos que están directamente relacionados a las infecciones intestinales especificadas y se denota que en el área de trabajo existen medidas de mitigación para este aspecto</p>
Migraña no especificada	Existe estrés térmico en algunos momentos en la tarde, lo cual puede causar dolor de cabeza y migraña

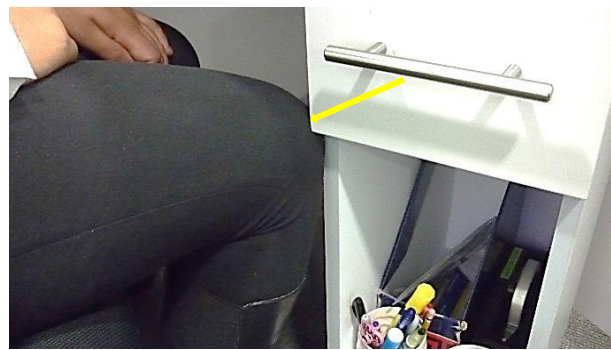
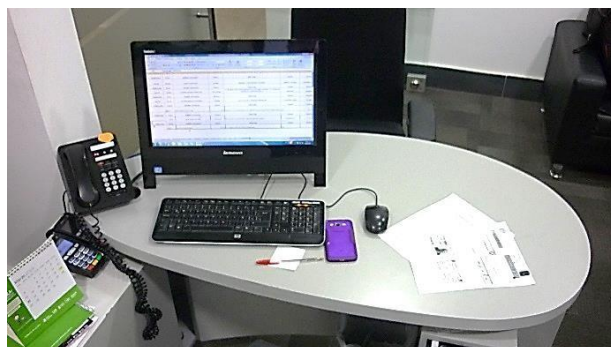
	<p>Por el cumplimiento de las metas establecidas los asesores sienten presión constante que puede generar migraña</p>
<p>lumbago no especificado</p>	<p>Se siente un nivel considerable de ruido al medio día lo cual puede generar migraña</p>
<p>Rinofaringitis aguda</p>	<p>Aunque existen aspectos que no se ajustan a la ergonomía de un puesto de trabajo,</p> <p>Existe poco espacio entre colaborador y colaborador, pero están separados, no es aspecto que influye mucho en el desarrollo de la patología,</p> <p>Pero se tienen elementos desinfectantes como medio de control para estas afecciones</p>

## Diario de campo sede Unicentro

**Fecha:** 14/03/2018

**Lugar:** Tienda Falabella Unicentro, C.C Unicentro

**Objetivo de la revisión:** Determinar si existe relación del ausentismo laboral con factores del puesto de trabajo en la sucursal que presentó mayor ausentismo



Dentro de los hallazgos más relevantes relacionados a la visita de la sede Unicentro se encuentran:



1. Existe poco orden y aseo dentro del centro de trabajo, especialmente en los puestos de trabajo de cada asesor de punto
2. Hay poco espacio en algunas zonas que limita el movimiento libre de los asesores dentro de su puesto de trabajo
3. Las sillas que tienen actualmente tienen espaldar y se ajustan a la altura del trabajador
4. No se cuentan con elementos ergonómicos para los puestos de trabajo
5. No se siente algún tipo de estrés térmico (frío o calor) notable en el centro de trabajo

#### **Información recolectada de la percepción de los colaboradores**

#### **Preguntas relacionadas a la sucursal**

<b>Realiza pausas actividades</b>	No
<b>Horas promedio que pasa sentado</b>	7:30 a 8 horas
<b>Que aspectos le incomodan de su puesto de trabajo</b>	<p>El espacio debajo del puesto del escritorio es muy estrecho para el movimiento</p> <p>A veces se presenta baja iluminación por falta de mantenimiento preventivo en bombillas</p> <p>Existe ruido considerable cuando prueban equipos de sonido en otros locales comerciales, pero esto es muy esporádico</p>

#### **Relación del puesto y trabajo y las causas de ausentismo**

<b>Ha recibido capacitación en cuanto a postura adecuada o ámbitos ergonómicos</b>	No
<b>Tiene que cumplir metas en su trabajo</b>	Si
<b>Su salario en gran medida se basa en el cumplimiento de estas metas</b>	SI
<b>Tiene que manejar personal enojado</b>	No

<b>Diagnostico</b>	<b>Relación con el área de trabajo</b>
Complicaciones en embarazo	Aunque no existe un nivel de orden y aseo adecuado, esto no es suficiente como para generar tantos problemas en el embarazo como lo refleja el ausentismo ni está directamente relacionado a las causas de aborto espontaneo El nivel de ruido es muy esporádico y no se maneja un nivel de carga laboral considerable que pueda afectar a un embarazo saludable, esto tomando como referencia al call center donde el ruido si puede ser de un nivel considerable
Fracturas y golpes	No se han presentado accidentes de trabajo e este punto por caídas o golpes, estos accidentes son en su totalidad por causa común, a lo cual el ambiente de trabajo no entra a intervenir en la generación de ausentismo por esta causa

Con base en los resultados mostrados anteriormente se proponen los siguientes planes de acción para la intervención del ausentismo por incapacidad general

## Planes de intervención call center

### Infecciones intestinales que son derivadas de diferentes bacterias en contacto con el cuerpo humano

<p>Acción 1</p> <p>Jornadas de limpieza y desinfección periódicas antes de funciones con el fin de disminuir bacterias y virus</p>	<p>Acción 2</p> <p>Capacitación de Buenas practicas de manipulación de alimentos</p> <p>Autocuidado preventivo, limpieza de manos (Básico)</p>	<p>Acción 3, Sistema de vgilancia epidemiológica enfocado en patologias gastrointestinales</p>	<p>Acción 4</p> <p>Control periódico del ausentismo para detectar casos muy concurrentes</p>
--	--	--	--

### Rinofaringitis

<p>Acción 1</p> <p>Jornadas de limpieza y desinfección de diademas periódicas antes de funciones</p>	<p>Acción</p> <p>Cambio periodico de pitillos y espumas de las diademas que pueden contener virus</p>	<p>Acción 3</p> <p>Capacitación en hábitos saludables y uso adecuado de la diadema ( recalcar que es un elemento intransferible)</p>
--	---	--

### Lumbago

<p>Acción 1</p> <p>Pausas activas que tienen énfasis osteomuscular con el fin de romper la posición sedente mantenida</p>	<p>Acción 2</p> <p>Inspección de puestos de trabajo</p> <p>Sistema de vigilancia epidemiológica osteomuscular</p>	<p>Acción 3</p> <p>Capacitación higiene postural</p>
---	---	--

## Migraña, Dolores constantes de cabeza

<p><b>ACCIÓN 1</b></p> <p>Pausas activas que ayudan a al riesgo psicosocial por desconexión con las tareas laborales</p>	<p><b>Acción 2</b></p> <p>Focus Group en intervención de riesgos psicosociales Con baterías de riesgo psicosocial</p> <p>Revisión de aire acondicionado y estrés termico de los trabajadores</p>	<p><b>Acción 3</b></p> <p>Revisión del ausentismo de manera constante y determinar personas más recurrentes en esta patología</p>	<p><b>Acción 4</b></p> <p>Determinar acciones preventivas específicas con ayuda de un psicólogo para las personas con mayor ausentismo por este diagnóstico</p>
--	--	---	---

### Planes de acción sucursales

#### Incapacidades relacionadas con el estado de gestación de las trabajadoras

<p><b>Acción 1</b></p> <p>Capacitación de cuidado integral de la salud en el trabajo con estado de gestación</p>	<p><b>Acción 2</b></p> <p>Capacitación acerca de cuidado integral de la salud en estado de embarazo</p>	<p><b>Acción 3</b></p> <p>Supervisión de las actividades ejecutadas por las colaboradoras</p>	<p><b>Acción 4</b></p> <p>Seguimiento y control de sus citas periódicas con la EPS para su proceso de gestación</p>
--	---	---	---

#### Fracturas contusiones y heridas

<p>Capacitación cuidado integral de la salud</p>	<p>Vigilancia de casos con alto ausentismo por este tipo de incapacidades</p>	<p>Seguimiento y control de sus citas periódicas con la EPS para rehabilitación de la fractura o herida</p>
--	---	---

## 8. Presupuesto

<b>Análisis del ausentismo en seguros Falabella Bogotá</b>				
<b>Presupuesto</b>				
<b>Fases</b>	<b>Actividad/Tareas</b>	<b>Cantidad y Rubros</b>	<b>Presupuesto Dinero (\$)</b>	<b>Valor Total</b>
Identificar las principales causas de ausentismo laboral en agencia de seguros Falabella sede Bogotá	Ir a la asesoría con el docente de la Universidad	64 transportes	\$ 147.200	\$ 147.200
	Llevar portátil a las asesorías	1 computador	\$ 0	\$ 0
	Imprimir árbol del problema	1 impresora y hojas	\$ 300	\$ 300
	Compra de Norma NTC 3793	1 NTC 3793	\$ 80.000	\$ 80.000
	Análisis de la información	2 administradores en seguridad y salud en el trabajo X 10 horas	\$ 195.311	\$ 195.311
Determinar las áreas o poblaciones más afectadas por el ausentismo laboral.	Ir a la asesoría con el docente de la Universidad	64 transportes	\$ 147.200	\$ 147.200
	llevar portátil a las asesorías	1 computador	\$ 0	\$ 0
	Tiempo de los investigadores al realizar la visita a los centros de trabajo	2 administradores en seguridad y salud en el trabajo	\$19.531.05	\$ 0
	Realizar Visita a los centros de trabajo críticos	2 transporte	\$ 10.000	\$ 10.000
	Análisis de la información	2 administradores en seguridad y salud en el trabajo X 9 horas	\$ 175.779	\$ 175.779
Diseñar estrategias enfocadas en los riesgos prioritarios para disminuir el ausentismo laboral	Ir a la asesoría con el docente de la Universidad	64 transportes	\$ 147.200	\$ 147.200
	Llevar portátil a las asesorías	1 computador	\$ 0	\$ 0
	Formulación de las actividades	2 administradores en seguridad y salud en el trabajo X 11 horas	\$ 214.842	\$ 214.842
	Actividad n			
	Actividad n+1			
<b>Total</b>				\$ 1.117.832



## 9. Conclusiones

1. El canal con mayor ausentismo de agencia de seguros Falabella en el año 2017 fue call center, con 1818 días perdidos tan solo en un año. Esto calculado serían el equivalente a más de cuatro años perdidos, solamente en un canal de los tres existentes dentro de la empresa, ámbito que en términos económicos y productivos causa un gran impacto y pocas veces se tiene en cuenta
2. Se pudo observar que las tendencias del ausentismo laboral dentro del agencia de seguros Falabella tienen a cambiar de manera considerable entre canal y canal, por ejemplo: Call center y administrativo tienden a subir su nivel de ausentismo con el paso del tiempo, mientras que sucursales tiende a bajarlo y de igual manera el canal administrativo sube drásticamente, aumentado por los beneficios que se piden a finales de año por las festividades
3. Dentro del call center, el área con mayor ausentismo por incapacidad es el call center outbound con 766 días perdidos, de estos 310 días son causados por una colaboradora con incapacidad de origen común que tiene incapacidad ininterrumpida por un periodo de tiempo prolongado sin cumplir aún los 180 días continuos
4. Call center outbound muestra una diferencia muy marcada de ausentismo entre áreas, habiendo 433 días de diferencia con SAC, la segunda área con mayor ausentismo. Y aun quitando los 310 días de la colaboradora con incapacidad continua siguen siendo 123 días de diferencia, cifra relevante para ser dos áreas que comparten funciones y espacios muy similares.
5. El área de outbound de call center también es la que más incapacidades de origen común presenta, es decir que es el área en el que las

personas más se incapacitan con 261 incapacidades en el año, siendo así el área más afectada por ausentismo de toda la empresa

6. A nivel de sucursales, Bogotá sur tiene mayor ausentismo en base a incapacidades que su contraparte Bogotá norte, aunque la diferencia entre ambas zonas no es muy significativa, 36 días respectivamente, mostrando así que no existen aspectos particulares que diferencien notoriamente el ausentismo entre zonas.

7. La sucursal con mayor ausentismo de Bogotá norte fue, Tienda Unicentro con 60 días, y la sucursal de mayor ausentismo en Bogotá sur fue HC Tintal con 50 días perdidos, mostrando al igual que con el ausentismo entre las zonas una diferencia poco significativa, a diferencia de las diferentes sedes de call center que muestran una media muy desigual entre el nivel de sus incapacidades

8. Diciembre fue el mes con mayor ausentismo a nivel general con un total de 474 días perdidos, provocado en mayor parte por un nivel alto en solicitud de días de beneficio dados por la empresa, un nivel alto de incapacidades posiblemente debidas a que este mes existe un nivel de carga laboral elevado, horas extra, mayor carga física, lo cual puede generar el nivel alto de incapacidades

9. En los meses que se presentaron mayor número de incapacidades diciembre (70 incapacidades), octubre (51 incapacidades), agosto, (51 incapacidades), se caracterizan por ser meses de alto trabajo, aspecto que puede estar relacionado a las incapacidades constates de migraña (por carga laboral) o infecciones de tipo viral y gastrointestinal (por contacto prologando y descuido de nomas de higiene y seguridad debido al alto nivel de trabajo)



10. La causa de mayor ausentismo dentro de agencia de seguros Falabella en el año 2017 fueron las incapacidades de origen común un total de 2097 días perdidos al año, teniendo una diferencia de 1109 días perdidos frente a incapacidades por maternidad, la segunda causa de mayor ausentismo

11. Vemos que los beneficios tienen un efecto poco significativo en el ausentismo general, ya que comprenden el 18% del mismo, pero al subir drásticamente en el mes de diciembre y noviembre es una causa principal de que estos meses tuvieran un ausentismo elevado, en especial el mes de diciembre.

12. En el área de mayor ausentismo, call center outbound, el lumbago no especificado es su principal causa de ausentismo, en su totalidad causado por la colaboradora con patología permanente derivada de problemas lumbares y relacionados a la columna vertebral

13. Dentro de call center outbound la segunda mayor causa de incapacidad fue migraña no especificada, con 45 días perdidos en el año, al realizar la revisión del área de manera presencial notamos que existen aspectos directamente relacionados con esta patología, como la presencia de estrés térmico por calor en algunas horas del día, un nivel de ruido perceptiblemente alto, manejo de personal molesto y cumplimiento de metas. Aspectos que influyen mucho en este diagnóstico y tiene que ser controlados

14. Un diagnóstico que se repite en todas las áreas de call center es “otras infecciones intestinales especificadas” diagnóstico relacionado con bacterias y virus, pero la empresa tiene elementos dentro del centro de trabajo para la intervención de este riesgo, como gel antibacterial y paños húmedos, mostrando así

que el problema puede estar más enfocado en los hábitos regulares de los colaboradores en relación con su vida cotidiana

15. En el área de SAC, el lumbago no especificado tiene cifras significativas, aunque una buena parte por se debe a un solo colaborador, se tienen que revisar aspectos por los cuales se están presentado casos de enfermedad continúa relacionados a problemas lumbares, pero con base en la revisión del área se tienen sillas adecuadas y manifiestan la realización de pausas activas durante la jornada una vez a la semana. Por lo cual pueden ser aspectos relacionados a condiciones individuales de los trabajadores que no son detectados en exámenes médicos

16. Los aspectos más característicos de las incapacidades en sucursales fueron diagnósticos relacionados a complicaciones con el embarazo que causaron 39 días pedidos en Bogotá norte y 51 días en Bogotá sur, para lo cual se tienen que intervenir en aspectos como la capacitación y concientización de hábitos saludables en embarazo a las colaboradoras, ya que este aspecto impacto significativamente el ausentismo de la empresa

17. Otro aspecto reiterativo en sucursales son las fracturas y golpes ocasionados fuera del trabajo, ámbito que también impacto en gran medida al ausentismo de la organización, al ser un aspecto tan complejo de controlar ya que no están involucrados aspectos relacionados al trabajo, se debe enfocarse a la capacitación y prevención de estos incidentes

18. Existe en sucursales un nivel de severidad alto de incapacidades, a diferencia de canales como call center, pero todas están muy desligadas de aspectos intrínsecos del trabajo, como podemos evidenciar en la inspección a la sucursal con

mayor ausentismo mostrando así que las causas de incapacidad en este canal son de eventos que se pueden originar en la vida cotidiana de los colaboradores, pero afectan en gran medida a la empresa

## Recomendaciones

1. Se sugiere realizar las actividades propuestas en el presente trabajo investigativo con apoyo de la ARL, utilizando las horas de reinversión disponibles por el alto volumen de trabajadores
2. Se recomienda contratar a una persona fija para realizar la administración de la seguridad y salud en el trabajo dentro de la empresa y esta persona esté capacitado con base a la resolución 1111 de 2017, para cumplir la legislación vigente y también para administrar las actividades propuestas y realizar un análisis del ausentismo para mostrar los resultados de la gestión.
3. Realizar un análisis periódico del ausentismo estableciendo indicadores de incidencia constante en sucursales específicas o diagnósticos recurrentes, y con esto generar acciones enfocadas en la prevención de futuras patologías y también permite medir la efectividad de las acciones implementadas
4. Recibir asesoría legal acerca del caso incapacidad continua y estabilidad laboral reforzada, ya que este impacta de manera significativa el ausentismo laboral de agencia de seguros Falabella
5. Realizar las actividades según el plan de trabajo propuesto ya que permite generar acciones de manera periódica, pero sin afectar gravemente los índices de productividad

## Referencias Bibliográficas

- Agencia de Seguros Falabella. (2014). *segurosfalabella.com.co*. Obtenido de [segurosfalabella.com.co](https://www.segurosfalabella.com.co/web/seguroscolombia/quienes-somos):  
<https://www.segurosfalabella.com.co/web/seguroscolombia/quienes-somos>
- CABREJO, P. E. (2017). *INFORME DE INSPECCIÓN DE CONDICIONES LABORALES*. Infore análisis de puestos de trabajo, AXA COLPATRIA, Bogotá.
- DUARTE, Y. S., SANCHEZ, T. V., & RODRIGUEZ, M. E. (diciembre de 2010). *urosario.edu.co*. Obtenido de [urosario.edu.co](http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2834/22647541-2012.pdf;jsessionid=B4B67F55413DFC7A8DB2D452B040E0E2?sequence=1):  
<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2834/22647541-2012.pdf;jsessionid=B4B67F55413DFC7A8DB2D452B040E0E2?sequence=1>
- EL TIEMPO . (20 de AGOSTO de 2015). *EL TIEMPO*. Obtenido de EL TIEMPO:  
<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16263616>
- FALABELLA. (2010). *FALABELLA.COM*. Obtenido de FALABELLA.COM:  
<https://www.falabella.com.co/falabella-co/static/staticContent1.jsp;jsessionid=FO9W7PMpFd4gpcbsLCfSocIK.node19?active=2&id=cat120945>
- Falabella Servicios Financieros. (2014). *Falabella.com*. Obtenido de Falabella.com:  
[https://www.falabella.com/static/staticContent/content/minisitios/Inversionistas/memoriaWeb/2014/falabella/02\\_4\\_servicios\\_financieros.html](https://www.falabella.com/static/staticContent/content/minisitios/Inversionistas/memoriaWeb/2014/falabella/02_4_servicios_financieros.html)
- Fernández, C. N. (2012). *tdx.cat*. Recuperado el 13 de Febrero de 2018, de [tdx.cat](http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/104207/tcnf1de1.doc.pdf?sequence=1):  
<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/104207/tcnf1de1.doc.pdf?sequence=1>
- Gómez, G. R., Flores, J. G., & Jiménez, E. G. (2006). *Biblioteca Virtual FAHUSAC*. Recuperado el 2018, de Biblioteca Virtual FAHUSAC:  
<http://bvhumanidades.usac.edu.gt/items/show/2938>
- Guisado, J. P. (2006). *scielo*. Recuperado el 06 de Marzo de 2018, de [scielo](http://scielo.sld.cu/pdf/ort/v20n2/ort10206.pdf):  
<http://scielo.sld.cu/pdf/ort/v20n2/ort10206.pdf>
- Hirsch, D. S. (15 de 12 de 2010). *clnicasantamaria.cl*. Recuperado el 06 de 03 de 2018, de [clnicasantamaria.cl](http://www.clinicasantamaria.cl/noticias/noticia_muestra.asp?new=611):  
[http://www.clinicasantamaria.cl/noticias/noticia\\_muestra.asp?new=611](http://www.clinicasantamaria.cl/noticias/noticia_muestra.asp?new=611)
- ICONTEC. (1996). *INCONTEC*. Obtenido de INCONTEC: <https://tienda.icontec.org/producto/e-book-ntc3793-salud-ocupacional-clasificacion-registro-y-estadisticas-de-ausentismo-laboral/?v=42983b05e2f2>

- Industria, Revista Dinero. (16 de 10 de 2005). *Dinero.com*. Obtenido de Dinero.com:  
<http://www.dinero.com/edicion-impresa/negocios/articulo/falabella-llega-colombia/27814>
- Menéndez, J. F. (2009). *medigraphic.com*. Recuperado el 08 de Abril de 2018, de medigraphic.com:  
<http://www.medigraphic.com/pdfs/gaceta/gm-2003/gms031h.pdf>
- Ministerio del trabajo. (11 de Julio de 2012). *Presidencia.gov.co*. Obtenido de Presidencia.gov.co:  
<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>
- Ministerio del trabajo. (27 de Marzo de 2017). *Ministerio del trabajo Resolución 1111*. Obtenido de Ministerio del trabajo Resolución 1111:  
<https://www.arsura.com/files/resolucion11112017.pdf>
- Montautti, M. (26 de NOVIEMBRE de 2017). *EL OBSERVADOR*. Recuperado el 08 de ABRIL de 2018, de EL OBSERVADOR: <https://www.elobservador.com.uy/falto-aviso-el-ausentismo-laboral-sigue-siendo-una-realidad-n1145384>
- MORÁN, F. J., & GUZMÁN, R. M. (2014). *UNIVERSIDAD DE CARTAGENA*. Recuperado el 14 de FEBRERO de 2017, de UNIVERSIDAD DE CARTAGENA:  
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2779/1/MONOGRAFIA%20UDC%20-%20CORTE%20XXI.pdf>
- MOSQUERA, A. V., DURAN, L. D., & ARCINIEGAS, S. H. (05 de Septiembre de 2016). *unilibre.edu.co*. Recuperado el 14 de Febrero de 2017, de unilibre.edu.co:  
[http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9664/Forero\\_Nunez\\_Patino\\_2016.pdf?sequence=1](http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9664/Forero_Nunez_Patino_2016.pdf?sequence=1)
- NIH: Instituto Nacional de Trastornos Neurológicos y Accidentes Cerebrovasculares. (s.f.). *medlineplus.gov*. Obtenido de medlineplus.gov:  
<https://medlineplus.gov/spanish/migraine.html>
- OIT. (2 de Diciembre de 2012). *UNIVERSIDAD DE SONORA*. Obtenido de UNIVERSIDAD DE SONORA:  
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19128/Capitulo2.pdf>
- Programa Nacional de Salud Sexual y Reproductiva. (2015). *Ministero de salud Perú*. Recuperado el 08 de Abril de 2018, de Ministerio de salud Perú:  
[http://www.minsa.gob.pa/sites/default/files/programas/guias-complicaciones-embarazo\\_diciembre\\_2015.pdf](http://www.minsa.gob.pa/sites/default/files/programas/guias-complicaciones-embarazo_diciembre_2015.pdf)
- Puc-Valdez Manuel, 2. R.-J.-A.-S. (2005). *medigraphic.com*. Obtenido de medigraphic.com:  
<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2005/eim053d.pdf>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. d. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVETSIGACIÓN*. En R. H. Sampieri, C. F. Collado, & M. d. Lucio, *METODOLOGÍA DE LA INVETSIGACIÓN* (pág. 634). México: Mc Graw Hill.

Sandra Fernández Alonso. (s.f.). *migrana.org*. Obtenido de migrana.org: <http://www.migrana.org/>

Sierra Alvillar, L. d., & Hurtado Rojas, D. d. (Marzo de 2012). *Universidad de Oriente*. Recuperado el Febrero de 2017, de Universidad de Oriente:

<http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1241/2/08-TESES.WA9.S571.pdf>

Yuridy Shirley Cuevas Duarte, T. V. (Diciembre de 2011). *urosario.edu.co*. Obtenido de urosario.edu.co:

<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2834/22647541-2012.pdf;jsessionid=B4B67F55413DFC7A8DB2D452B040E0E2?sequence=1>

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1: Cronograma plan de trabajo**