

PROYECTO

DETERMINAR LAS CAUSAS DE AUSENTISMO LABORAL EN EL AREA COMERCIAL
DE LA EMPRESA “CONSUERTE”
DURANTE LOS ULTIMOS TRES AÑOS

PRESENTADO POR:

MONICA ALEXANDRA PARDO ROJAS ID 000295085

ROSA NORELLY TOCANCHON CRUZ ID 000290592

HONATHAN RICARDO ARDILA CABEZAS ID 000290608

ERICKA ALEXANDRA JIMENEZ RODRIGUEZ

DOCENTE DE OPCIÓN DE GRADO

ADMINISTRACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL

OPCIÓN DE GRADO NRC 9453

VILLAVICENCIO, 24 DE NOVIEMBRE DEL 2017.

PROYECTO

DETERMINAR LAS CAUSAS DE AUSENTISMO LABORAL EN EL AREA COMERCIAL
DE LA EMPRESA “CONSUERTE”
DURANTE LOS ULTIMOS TRES AÑOS

PRESENTADO POR:

MONICA ALEXANDRA PARDO ROJAS ID 000295085

ROSA NORELLY TOCANCHON CRUZ ID 000290592

HONATHAN RICARDO ARDILA CABEZAS ID 000290608

ADMINISTRACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL

OPCIÓN DE GRADO NRC 9453

VILLAVICENCIO, 24 DE NOVIEMBRE DEL 2017.

TABLA DE CONTENIDO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
3. OBJETIVO	3
4. JUSTIFICACIÓN	4
5. MARCO REFERENCIAL	5
5.1 MARCO TEÓRICO	5
5.2 MARCO LEGAL	9
5.3 MARCO HISTÓRICO	12
5.4 MARCO CONCEPTUAL	14
5.5 MARCO CONTEXTUAL	21
6. METODOLOGÍA	28
7. RESULTADOS	34
7.1 Validación lista de chequeo	34
7.1.1 Aplicación de la lista de chequeo	34
7.2 Análisis de la información de ausentismo de la empresa Consuerte en los años 2015 hasta el primer semestre del año 2017	35
Variables donde se relaciona el cargo de asesor de venta comisión prestacional y los meses del año 2015 hasta el primer semestre del año 2017 que presentan mayor ausentismo laboral.	36
Variables donde se relaciona el cargo de asesor de venta comisión prestacional y las causas de ausentismo laboral del año 2015 hasta el primer semestre del año 2017	39
Variables donde se relaciona el cargo de asesor de venta comisión prestacional y los días de la semana del año 2015 hasta el primer semestre del año 2017 que presentan mayor ausentismo laboral	42
Variables donde se relaciona el diagnóstico médico y los días de ausentismo laboral del primer semestre del año 2017	44
7.3 Análisis de los resultados en la aplicación de la lista de chequeo en línea	45
Análisis de variables de la lista de chequeo	46
Mes de aplicación del instrumento de medición	47
Género	47
Años cumplidos	48
Estado civil	49
Experiencia laboral en meses	50
Grado de escolaridad	51
Situaciones presentadas durante la ejecución de actividades laborales	51
Hábitos	53

Individuo	53
El trabajo exige simultáneamente varias tareas de las asignadas.....	53
El trabajador conoce el desarrollo de sus actividades durante la jornada laboral.	54
Las actividades realizadas generan síntoma de cansancio físico (muscular).	55
Las actividades realizadas genera fatiga visual.	55
Realiza pausas activas durante la tarea.	56
El trabajador ha sido víctima de un asalto.....	56
Posturas adecuadas para el desarrollo de las actividades.	57
Puesto de trabajo	57
El asiento es ajustable en altura.....	58
El espaldar es ajustable en altura.....	58
El espaldar se ajusta en profundidad.	59
La pantalla se encuentra en condiciones óptimas.....	60
Los elementos de la pantalla se encuentran legibles.	60
La pantalla está a la altura de los ojos del trabajador.....	61
La profundidad del uso de la pantalla es de 50 cm.	61
La silla se puede mover libremente.....	62
La profundidad de la mesa permite la comodidad del trabajador.	62
Existe elementos almacenados en el lugar de trabajo que pueda generar un accidente laboral.	63
Condiciones de la tarea	63
La jornada de trabajo se desarrolla más de 8 horas.....	64
Atiende de manera simultánea varios clientes	64
La tarea exige un ritmo excesivo de trabajo.....	65
Realiza movimientos repetitivos en manos, dedos, muñecas por más de treinta minutos.....	66
La exigencia de la tarea se dificulta por factores ambientales como ruido.....	66
La exigencia de la tarea se dificulta por factores ambientales como temperatura	67
La exigencia de la tarea se dificulta por factores ambientales como entorno del trabajo.....	68
Entorno	68
La ubicación geográfica del punto de atención se presta para atracos.....	69
Hay evidencias de listado de números telefónicos de empresas de atención de emergencias ..	69
Existe vigilancia por parte de los cuadrantes de la policía.....	70
Existe botón de pánico para prevenir un atraco	71
7.4 Factores determinantes.....	71
7.5 Sugerencias.....	72
8. BIBLIOGRAFÍAS.....	74

LISTADO DE TABLAS

-Tabla 1. Información obtenida de la base de datos de Consuerte en relación a las causas de ausentismo año 2015 a primer semestre del 2017.

LISTADO DE FIGURAS

- Figura 1. Elaboración propia: Meses del año 2015 donde se ausentan los trabajadores de la empresa Consuerte.
- Figura 2. Elaboración propia: Meses del año 2016 donde se ausentan los trabajadores de la empresa Consuerte.
- Figura 3. Elaboración propia: Meses del primer semestre del año 2017 donde se ausentan los trabajadores de la empresa Consuerte.
- Figura 4. Elaboración propia: Meses del año 2015 al primer semestre de 2017 donde se ausentan los trabajadores de la empresa Consuerte.
- Figura 5. Elaboración propia: Causas de ausentismo laboral año 2015.
- Figura 6. Elaboración propia: Causas de ausentismo laboral año 2016.
- Figura 7. Elaboración propia: Causas de ausentismo laboral del primer semestre año 2017.
- Figura 8. Elaboración propia: Causas de ausentismo laboral año 2015 al primer semestre del año 2017.
- Figura 9. Elaboración propia: Días de la semana de más ausentismo laboral año 2015.
- Figura 10. Elaboración propia: Días de la semana de más ausentismo laboral año 2016.
- Figura 11. Elaboración propia: Días de la semana de más ausentismo laboral primer semestre año 2017.
- Figura 12. Elaboración propia: Diagnóstico médico de la causa del ausentismo laboral primer semestre año 2017.
- Figura 13. Elaboración propia: Meses de aplicación del instrumento de medición.

- Figura 14. Elaboración propia: Género de los trabajadores de la empresa Consuerte.
- Figura 15. Elaboración propia: Años cumplidos de los trabajadores de la empresa Consuerte.
- Figura 16. Elaboración propia: Estado civil de los trabajadores de la empresa Consuerte.
- Figura 17. Elaboración propia: Experiencia laboral en meses de los trabajadores de la empresa Consuerte.
- Figura 18. Elaboración propia: Grado de escolaridad de los trabajadores de la empresa Consuerte.
- Figura 19. Elaboración propia: Síntomas presentados de los trabajadores durante la actividad laboral.
- Figura 20. Elaboración propia: Hábitos de los trabajadores de la empresa Consuerte.
- Figura 21. Elaboración propia: Realización de tareas asignadas de manera simultánea.
- Figura 22. Elaboración propia: Conocimiento de la actividad durante la jornada laboral.
- Figura 23. Elaboración propia: Actividades que generan cansancio físico (muscular).
- Figura 24. Elaboración propia: Actividades que generan cansancio visual.
- Figura 25. Elaboración propia: Pausas activas.
- Figura 26. Elaboración propia: El trabajador ha sido víctima de asalto.
- Figura 27. Elaboración propia: Posturas adecuadas para el desarrollo de la actividad.
- Figura 28. Elaboración propia: El asiento es ajustable en altura.
- Figura 29. Elaboración propia: El espaldar es ajustable en altura.
- Figura 30. Elaboración propia: El espaldar se ajusta en profundidad.
- Figura 31. Elaboración propia: La pantalla en condiciones óptimas.

- Figura 32. Elaboración propia: Los elementos de la pantalla se encuentran legibles.
- Figura 33. Elaboración propia: La pantalla a la altura de los ojos.
- Figura 34. Elaboración propia: La profundidad del uso de la pantalla.
- Figura 35. Elaboración propia: La silla se puede mover libremente.
- Figura 36. Elaboración propia: La profundidad de la mesa.
- Figura 37. Elaboración propia: Elementos almacenados en el lugar de trabajo.
- Figura 38. Elaboración propia: Jornada de trabajo.
- Figura 39. Elaboración propia: Atención de clientes de manera simultánea.
- Figura 40. Elaboración propia: La tarea exige un ritmo excesivo de trabajo.
- Figura 41. Elaboración propia: Movimientos repetitivos en manos, dedos y muñecas.
- Figura 42. Elaboración propia: Exigencia de la tarea por factores ambientales como ruido.
- Figura 43. Elaboración propia: Exigencia de la tarea por factores ambientales como temperatura.
- Figura 44. Elaboración propia: Exigencia de la tarea por factores ambientales como entorno de trabajo.
- Figura 45. Elaboración propia: Ubicación geográfica de los puntos se presta para atracos.
- Figura 46. Elaboración propia: Evidencias de números de emergencias.
- Figura 47. Elaboración propia: Vigilancia de los cuadrantes de la policía.
- Figura 48. Elaboración propia: Existencia de botón de pánico en los puntos de atención.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las empresas, la productividad es la razón principal de su existencia; para ellas son los trabajadores el motor del desarrollo y la evolución de la misma, recurso que al igual que otros se ve afectado por variables que impiden su desempeño normal.

Algunos factores que afectan la productividad del trabajador, están relacionados con las licencias de maternidad, licencias no remuneradas, permisos sindicales, accidentes de trabajo, enfermedades de origen común, laboral y calamidades domésticas, entre otras.

Por tal razón es importante establecer estrategias y un plan de mejoramiento que contribuya a minimizar esta situación en la empresa CONSUERTE S.A., es necesario determinar los factores en el área comercial asociados a las condiciones de salud, competencias, habilidades, destrezas y experiencia laboral, esto requiere de un análisis que permita identificar los impactos tecnológicos, financieros, humanos y organizacionales que son inherentes a la productividad.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las causas del ausentismo laboral durante los años 2015, 2016 y 2017, en el área comercial de la empresa CONSUERTE S.A, en la ciudad de Villavicencio (Meta)?

3. OBJETIVO

GENERAL

Determinar las causas del ausentismo laboral en el área comercial de la empresa CONSUERTE S.A, mediante el análisis de información recopilada, para identificar los factores que afectan la baja productividad de los trabajadores.

ESPECIFICOS

1. Reunir la información necesaria por medio de instrumentos de medición, para obtener la caracterización de la muestra.
2. Analizar la información obtenida mediante datos estadísticos para compararlo con los datos existentes de la empresa.
3. Evaluar la información analizada mediante la clasificación por grupos de causas para identificar el factor determinante que genera el ausentismo laboral en el área comercial de la empresa CONSUERTE S.A.

4. JUSTIFICACIÓN

El ausentismo laboral es considerado un factor que reduce significativamente la productividad de las empresas, donde la ausencia de los empleados a su trabajo es uno de los puntos que preocupan y perjudican e impiden el logro de los objetivos de la organización, Sin embargo, es importante resaltar el elemento básico en una organización para su crecimiento llamado factor humano; el cual ha dejado de ser considerado como un herramienta manejable dentro de los procesos, para pasar a ser el recurso de mayor atención debido a que son las encargadas de ofrecer los servicios para el logro de la organización.

La presente investigación pretende identificar, clasificar aquel factor determinante del ausentismo dentro de la organización CONSUERTE S.A en el área comercial; donde se generen nuevas estrategias que permitan disminuir su impacto y mejorar el crecimiento, con el fin de presentar las recomendaciones necesarias para la mejora de los procesos administrativos, rentabilidad económica, fortalecimiento empresarial, y el cumplimiento de la misión organizacional.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO TEÓRICO

A continuación se desarrollara las teorías relacionadas con el ausentismo laboral:

“El concepto de ausentismo laboral según la real academia de la lengua se define como absentismo; que provienen del latín absens. Tomándose el absentismo de origen latino al absenteeems del neologismo inglés. La primera definición define “costumbres de abandonar el desempeño de sus funciones y deberes ajenos a un cargo”; la segunda define “abstención deliberada de acudir al trabajo”. (Jiménez B, 2014)

Hamoui, Sirit & Bellorin (2005) “La Organización Internacional del Trabajo (OIT), “define al ausentismo como la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir”, quedando excluidos los períodos de vacaciones, el embarazo normal y las huelgas”.

Francisco (2006) “En su libro titulado Absentismo Laboral, define el ausentismo como: un acto individual de la no presencia del trabajador en su puesto de trabajo como consecuencia de una elección entre actividades personales que implica abandono de sus obligaciones”

“El ausentismo es el incumplimiento de parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo, cuando estaba previsto que se debía presentar, de manera justificada o

injustificada, o no desarrollando sus tareas de forma voluntaria e involuntaria por: problemas médicos, obligaciones legales o familiares, durante toda la jornada o una parte”. (Molinera 2006 & Samaniego, 1998)

El ausentismo laboral es un problema que afecta de manera directa a todas las empresas sin importar su tamaño, actividad comercial y sector al que pertenece. Por lo que una de las áreas importantes en la prevención y control de este factor es la oficina de Talento o Gestión Humana ya que es la encargada de velar por el bienestar de los empleados.

El ausentismo laboral son todas aquellas condiciones que obstaculizan el funcionamiento de las empresas, obligándolas a contratar más personal del necesario, aumentando los costos y teniendo que reorganizar la programación de actividades dentro de la producción, incidiendo en la competitividad y el buen servicio.

El ausentismo laboral se puede clasificar de las siguientes maneras:

1. Según su origen: éste puede clasificarse en ausencias de origen médico (por enfermedad) o de origen no médico (por una situación familiar particular como enfermedad de los hijos)
2. Según las causas amparadas por la ley: las ausencias pueden ser legales (calamidad doméstica) o ilegales (no justificada)
3. Según la decisión del trabajador: el ausentismo puede ser voluntario (ausencia por paro cívico) o involuntario (ausencia por falta de motivación).

Los factores que intervienen en el ausentismo son:

-Factores individuales: Con relación a la edad, los estudios de ausentismo laboral son discrepantes. Mientras algunos han demostrado que a mayor edad, mayor tasa de ausentismo asociado a la carga de enfermedad, otros estudios, en los que se han analizado factores motivacionales, han demostrado que la edad, representada en mayor antigüedad de vinculación a la empresa, es un factor limitante para las ausencias, por cuanto el trabajador siente que “debe” conservar su empleo hasta el momento de su jubilación.

-Con respecto al sexo: Los estudios han demostrado que las mujeres tienen mayor tendencia a ausentarse por factores relacionados con la familia, los hijos, el embarazo y otras enfermedades frecuentes, como migraña, dismenorrea o infección urinaria. Por su parte, si la mujer está casada o tiene un compañero permanente, su tendencia a las ausencias se reduce.

-La raza: más que un factor racial, el factor cultural y socioeconómico abordado desde la localización geográfica, ha permitido vislumbrar que los países asiáticos tienen menores tasas de ausentismo laboral en comparación con los países latinoamericanos.

El nivel de cualificación educativa que usualmente mantiene una relación directa con el rango salarial y el cargo, ha demostrado, en algunos estudios, ser un factor inversamente asociado con el ausentismo laboral. Por ejemplo, los cargos de confianza y alta responsabilidad

dentro de una organización (que en su mayoría requieren mayor cualificación), se asocian con menor ausentismo. Sin embargo, un reciente estudio sobre ausentismo laboral entre empleados de una universidad, evidenció que los trabajadores con nivel educativo profesional, maestría, doctorado y posdoctorado, se ausentaron más, proporcionalmente comparados con los que tenían una cualificación académica menor.

El estado de salud del trabajador determina mayor ausentismo por causa médica. Enfermedades crónicas como la diabetes mellitus, la hipertensión arterial sistémica, la bronquitis crónica y la artritis reumatoidea, entre otras, han sido claramente vinculadas con ausentismo laboral repetitivo y crónico. Igualmente, el sedentarismo es un conocido factor vinculado al empeoramiento del estado de salud de los trabajadores, las enfermedad psiquiátrica ha cobrado relevancia entre los diagnósticos que generan ausencias al trabajo: el estrés, la ansiedad, la depresión y el consumo de sustancias psicoactivas son cada vez más frecuentes dentro del listado de condiciones que incapacitan a la población trabajadora, generan alteración en la productividad e, incluso, pueden ser la causa de accidentes en el trabajo.

-Factores organizativos: La organización estructural de una empresa, y la asignación de roles, responsabilidades, poder y jerarquías, pueden incidir positiva o negativamente en las motivaciones de los trabajadores. Mientras que, por un lado, los mandos medios y superiores pueden crear entre sus subalternos un mal ambiente laboral mediante acciones punitivas, impositivas y coercitivas, creyendo conseguir mayor productividad bajo el régimen del miedo, también, pueden ser la vía para la formación de verdaderos equipos de trabajo caracterizados por

la colaboración, la solidaridad, la responsabilidad colectiva, el respeto y el sentido de pertenencia frente a la empresa. Es por esto que los llamados factores de riesgo psicolaborales, cada vez más son considerados con un peso importante dentro de los factores determinantes del ausentismo; la alta demanda psicológica, la discriminación, el desequilibrio entre la vida personal y laboral, la baja probabilidad de promoverse y el matoneo, son sólo algunos de los ejemplos que condicionan las ausencias.

(Sánchez, 2015).

Condiciones de trabajo es otros de los factores determinantes. Los trabajos nocturnos, los de alto riesgo (trabajo en altura, minería, transporte, etc.) y los empleos que implican jornadas extensas. (Sánchez, 2015).

Otros factores externos al individuo y a la organización:

Se consideran “macro” y por razones obvias, son muchísimo más difíciles de controlar o intervenir, por cuanto muchos de ellos tienen que ver con controles gubernamentales, políticas públicas o cambios en la legislación, o bien, pueden ser impredecibles y de manejo complejo, tales como ciertas condiciones climatológicas, los desastres naturales, las epidemias o las epidemias” (Sánchez, 2015).

5.2 MARCO LEGAL

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIANA, 1991 Articulo 53.” El Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: Igualdad de oportunidades para los trabajadores;

remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad”.

-Decreto 2663 de 1950, Artículo 23 ELEMENTOS ESENCIALES “Para que haya contrato de trabajo se requiere que concurren estos tres elementos esenciales:

- a. La actividad personal del trabajador, es decir, realizada por sí mismo;
- b. La continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del patrono, que faculta a éste para exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo, e imponerle reglamentos, la cual debe mantenerse por todo el tiempo de duración del contrato; y
- c. Un salario como retribución del servicio”.

-Decreto 2663 de 1950, Artículo 127. Elementos integrantes. “Constituye salario no sólo la remuneración fija u ordinaria, sino todo lo que recibe el trabajador en dinero o en especie y que implique retribución de servicios, sea cualquiera la forma o denominación que se adopte, como las primas, sobresueldos, bonificaciones habituales, valor del trabajo suplementario o de

las horas extras, valor del trabajo en días de descanso obligatorio, porcentajes sobre ventas comisiones o participación de utilidades”.

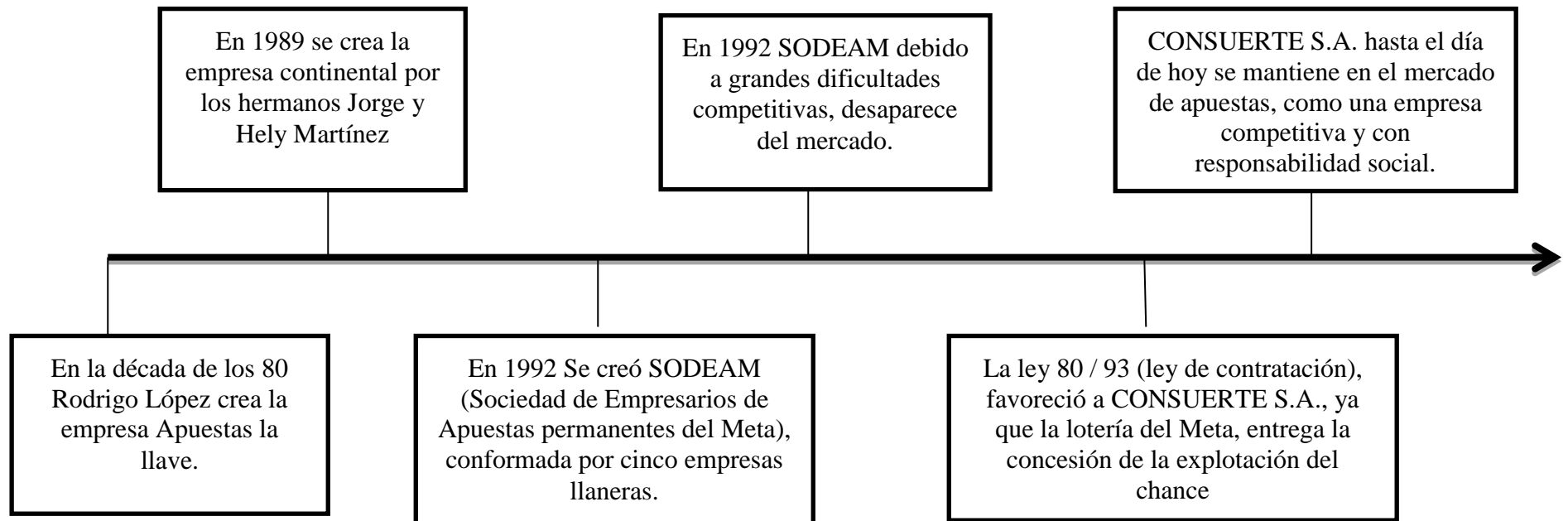
-Decreto 614 de 1984, Artículo 30, literal b) “El subprograma de medicina del trabajo de las empresas deberán: Numeral 2. Desarrollar actividades de vigilancia epidemiológica de enfermedades profesionales, patología relacionada con el trabajo y ausentismo por tales causas”.

-Decreto 1072 de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6, 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. Para la definición y construcción de los indicadores que evalúan el resultado, el empleador debe considerar entre otros: Análisis de los registros de enfermedades laborales, incidentes, accidentes de trabajo y ausentismo laboral por enfermedad; (Decreto 1443 de 2014, art. 22)”

- Resolución 1016 de 1989, Artículo 15. “Para la evaluación de los programas de Salud Ocupacional, por parte de las entidades competentes de vigilancia y control, se tendrán como indicadores los siguientes aspectos, Numeral 2. Tasas de ausentismo general, por accidente de trabajo, por enfermedad profesional y por enfermedad común, en el último año”.

5.3 MARCO HISTÓRICO

LINEA DE TIEMPO CONSUERTE S.A.



RELATORIA

De acuerdo con la gráfica la empresa CONSUERTE se da en la década de los 80' con el señor Rodrigo López, quien crea la empresa apuestas en la ciudad, esta posteriormente se divide dando origen a otras como: apuestas Betancourt, apuestas punto negro y apuestas la llanerita. A finales de los 80' apuestas la llanerita fue comprado por apuestas Betancourt para actuar como contratista ante la beneficencia del Meta (Hoy lotería del Meta), esta sociedad llamada SODEAM (Sociedad de Empresas de Apuestas permanentes del Meta).

En el año 1989, nace la empresa CONTINENTAL DE APUESTAS liderada por los hermanos Jorge y Hely Martínez, quien trabajaron de la mano con Lotería del Meta; tiempo después formaron parte de SODEAM y se presentaron como empresa única, conformada por (La llave, punto negro, continental de apuestas y Betancourt hermanos); en el año 1992 desaparece del mercado.

Gracias a los avances tecnológicos, en la actualidad CONSUERTE S.A se ha convertido por medio de sus convenios en la red de multiservicios más grande del departamento del Meta, ofreciendo servicios con los estándares de calidad más alto, con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus clientes.

5.4 MARCO CONCEPTUAL

Los conceptos a tener en cuenta en la investigación son:

-ACCIDENTE DE TRABAJO: Accidente de trabajo: “Es 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”. Ley 1562 de 2012, Artículo 3.

- Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.
- Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.
- También se considerará como accidente de trabajo el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función.
- De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión” (Gerencie.com, 2012).

-ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. (Decreto 1443, 2014)

-ACCIÓN DE MEJORA: Acción de optimización para lograr mejoras en el desempeño de la organización de forma coherente. (Decreto 1443, 2014)

-ACCIÓN PREVENTIVA: Acción para eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. (Decreto 1443, 2014)

-ACTIVIDAD NO RUTINARIA: Actividad que no forma parte de la operación normal de la organización o actividad que la organización ha determinado como no rutinaria " por su baja frecuencia de ejecución. (Decreto 1443, 2014)

-ACTIVIDAD RUTINARIA: Actividad que forma parte de la operación normal de la organización, se ha planificado y es estandarizable. (Decreto 1443, 2014)

-ALTA DIRECCIÓN: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa. (Decreto 1443, 2014).

-AUSENCIA NO JUSTIFICADA: Es la no presencia del trabajador en el lugar de trabajo cuando estaba programado, sin permiso del empleador ni de una constancia física que lo respalde. (Molinera 2006).

-AUSENTISMO: Pérdida temporal de horas o días de trabajo, independiente de las causas que lo originen, alude a la inasistencia de una persona al sitio donde debe cumplir una obligación o desarrollar una función. Real Academia Española, (2017).

-AUSENTISTA: Es el trabajador que presenta episodios repetidos de ausencia en una frecuencia mayor que la mediana. Cuevas Y.S, & García T. V, (2011).

-AUSENTISMO LABORAL: Se utiliza para describir el comportamiento de la población laboral en relación con la no asistencia al trabajo dentro de la jornada anual legalmente establecida, sin tener en cuenta vacaciones, compensatorios capacitación, antigüedad. Cuevas Y.S, & García T. V, (2011).

-CALAMIDAD (C): Es un suceso que se le presenta al empleador bien sea de carácter legal, catastrófico o de salud de algún familiar de consanguinidad primero, segundo grado o conyugue.(Molinera 2006)

-CONDICIONES DE TRABAJO: Se entiende como cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.(Ortiz, L.C, & Gómez A. C, 2016).

-CLIMA LABORAL: Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

-DESCRIPCIÓN SOCIODEMOGRÁFICA: Perfil socio demográfico de la población trabajadora, que incluye la descripción de las características sociales y demográficas de un grupo de trabajadores, tales como: grado de escolaridad, ingresos, lugar de residencia, composición familiar, estrato socioeconómico, estado civil, raza, ocupación, área de trabajo, edad, sexo y turno de trabajo. (Decreto 1443, 2014).

-ENFERMEDAD GENERAL (EG): Son problemas de enfermedad que afectan el desarrollo de las funciones en el trabajo. Entran todas las patologías, menos las lesiones por enfermedad profesional y accidentes laborales. (Molinera, 2006).

-ENFERMEDAD PROFESIONAL (EP): Es el daño a la salud que se adquiere por la exposición a uno o varios factores de riesgo presentes en el ambiente de trabajo. La empresa paga el primer día de incapacidad y la ARL el resto. (Molinera, 2006).

-ENFOQUE CUANTITATIVO: Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. (Hernández, & Baptista, 2006).

-ESTRÉS LABORAL: La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés laboral como la “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, gustos y aptitudes, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.

-FUENTES GENERADORAS DE IDEAS DE INVESTIGACIÓN: Instancias de donde surgen las ideas de investigación, como materiales escritos y audiovisuales, teorías, conversaciones, creencias, etcétera. (Hernandez, Fernandez, & Baptista , 2006)

-IDEAS DE INVESTIGACIÓN: Representan el primer acercamiento a la realidad que se investigará, o a los fenómenos, eventos y ambientes por estudiar. (Hernandez, Fernandez, & Baptista , 2006)

-INVESTIGACIÓN: Se define como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno. (Hernandez, Fernandez, & Baptista , 2006)

-JORNADA ORDINARIA DE TRABAJO: Según el ministerio de trabajo: “Es el tiempo al que se compromete un trabajador, a laborar al servicio de un empleador, dentro de una relación laboral.”

-MEJORA CONTINUA: Mejorar la eficacia de su sistema aplicando la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las verificaciones de inspección, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la Dirección. (ISO 9001 Numeral 8.5.1)

-PERMISO SINDICAL: Es la virtud del derecho de asociación sindical consagrado en el Artículo de la Constitución Política de Colombia, se reconoció a los representantes sindicales las garantías necesarias para el cumplimiento de sus funciones, entre las cuales se encuentran los permisos sindicales para los empleados del sector público.

-LACTANCIA MATERNA (LM): Es la hora de lactancia materna que la madre tiene permiso después de periodo post natal, hasta el hijo tenga como mínimo 6 (seis) meses de edad. (Código Sustantivo del Trabajo 2011)

-LICENCIA DE LUTO (LT): Es el tiempo que se concede al trabajador en caso de fallecimiento de su conyugue, compañero o compañera permanente o de un familiar hasta el grado 2 de consanguinidad primero de afinidad y primero 47 civil, una licencia remunerada por

luto de cinco (05) días hábiles, cualquiera sea su modalidad de contratación o de vinculación laboral (Ley 1280 de 2009)

-LICENCIA NO REMUNERADA (LN): Es un permiso especial que se le concede al trabajador sin pago. En la institución de estudio no concede licencias no remuneradas mayor de 30 días. (Ley 1280 de 2009)

-TRABAJO: Según el artículo 5 del Código Sustantivo del Trabajo, “es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo”. (Gerencie.com, 2012).

5.5 MARCO CONTEXTUAL

La Sociedad Empresarial del Meta (SEM) “CONSUERTE”, con número de NIT: 800.159.687-5, ubicada en la calle 37 No 30-65 Bis, Centro de Villavicencio, bajo la Dirección General del SR. JAIRO PATIÑO, cuenta con 27 sedes en los diferentes municipios del departamento del Meta distribuidas de la siguiente manera:

- ACACIAS
- BARRANCA DE UPIA
- CUBARRAL
- CABUYARO
- CASTILLA
- CUBARRAL
- CUMARAL
- EL CALVARIO
- EL CASTILLO
- EL DORADO
- FUENTE DE ORO
- GUAMAL
- GRANADA
- LA URIBE
- LEJANIAS
- MAPIRIPAN
- MESETAS
- PUERTO CONCORDIA
- PUERTO GAITAN
- PUERTO LLERAS
- PUERTO LOPEZ
- PUERTO RICO
- RESTREPO
- SAN CARLOS DE GUAROA
- SAN JUAN DE ARAMA
- SAN MARTIN
- VILLAVICENCIO
- VISTAHERMOSA

MISIÓN

Somos la red de multiservicios con mayor cobertura en el departamento del Meta generando mayor felicidad a nuestros clientes.

VISIÓN

Ser la red multiservicios líder en el departamento del Meta con proyección nacional e internacional; la mejor opción para los clientes y valor excepcional para su grupo de interés.

VALORES CORPORATIVOS

HONESTIDAD: Hablamos con la verdad y actuamos de manera justa y recta.

RESPONSABILIDAD: Obramos oportunamente en cumplimiento de todos nuestros deberes y derechos, cumpliendo con firmeza nuestras obligaciones.

RESPECTO: Escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales

ACTITUD DE SERVICIO: Somos amables, oportunos y eficaces en la prestación de nuestros servicios

TRANSPARENCIA: Somos claros y precisos, no tenemos actos o expresiones ambiguas que lleven al error o a diferentes interpretaciones a otras personas.

- **ALIANZAS COMERCIALES**

-Alianza con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA): CONSUERTE S.A. apoya y cree en el talento juvenil del SENA, cuenta con 21 integrantes de la Familia Consuerte actualmente en el primer semestre del 2017, trabajan en las diferentes áreas de la empresa para el camino al éxito y el progreso del Departamento.

-Convenios: A continuación se dará a conocer algunas de las empresas que han requerido a CONSUERTE S.A. como un aliado importante en la prestación de servicios que ofrecen, con la finalidad de brindar una mejor atención y mayor cobertura a sus clientes:

- ❖ **INVERMETA:** Es una empresa dedicada al servicio de outsourcing para la afiliación y pago de la seguridad social integral. Brinda asesoría y afiliación a todas las entidades del Sistema de Seguridad Social (Salud, Pensión, Riesgos y Parafiscales). Servicios: Pago de Seguridad Social para las empresas independientes y contratistas, liquidación mensual de Seguridad Social Integral (Planilla PILA), seguro funerario convenio (Invermeta - Los Olivos), capacitaciones en ARL y Salud Ocupacional. Si eres cliente de Invermeta en Consuerte podrás pagar tu afiliación y parafiscales.
- ❖ **DUPREE:** Es una compañía de venta directa que incursiono hace 15 años en el mercado. Es un portafolio de productos que cuenta con más de 7 líneas de productos. fragancias,

cosméticos, joyería, cuidado corporal, nutricionales, ropa y hogar. En Consuerte podrás realizar el pago de tus facturas.

- ❖ GRUPO OBELISCO: Dedicada a la comercialización de servicios exequiales, primordialmente bajo el sistema de venta de contratos de servicios y soluciones de alta calidad. En Consuerte podrás realizar el pago de tus facturas.
- ❖ BANCO DE BOGOTÁ: Dispone de un amplio portafolio de productos y servicios electrónicos. Consuerte es el corresponsal bancario del banco en el departamento del Meta, aquí podrás hacer uso de los 3.000 productos que ofrece el banco, además podrás pagar las cuotas de tus créditos y tarjetas.
- ❖ DIRECTV: Sistema de televisión satelital. Direc TV ofrece una selección espectacular de programación que incluye películas, deportes, eventos exclusivos, noticias, canales infantiles y educativos, y muchas alternativas más. En Consuerte podrás comprar y recargar tu plan prepago.
- ❖ PROYECCIONES M&B S.A.S: Empresa prestadora de servicios de afiliaciones a EPS, ARL, AFP. En Consuerte podrás realizar el pago de tus obligaciones parafiscales.
- ❖ CAV: Central de abastos de Villavicencio. En Consuerte podrás realizar el pago de administración.
- ❖ MARKETING PERSONAL: Ventas por catálogo de vestuario femenino, masculino e infantil. Por medio de SUPERGIROS los vendedores del catálogo podrán realizar las consignaciones para el pago del catálogo.
- ❖ AVELLANO: Es una empresa llanera que se dedica a la comercialización de productos avícolas en el departamento del Meta. Realice todos sus pagos de facturas y créditos de sus productos en todos nuestros puntos Consuerte.

- ❖ SNR: La Superintendencia de Notariado y Registro orienta, inspecciona, vigila y controla los servicios públicos que prestan los Notarios y los Registradores de Instrumentos Públicos. En los puntos Consuerte podrás realizar el pago de tus pines.
- ❖ LOTI COLOMBIA: Empresa líder en Colombia en la distribución y comercialización de lotería electrónica, virtual y física. En nuestros puntos Consuerte podrás adquirirla.
- ❖ LOS OLIVOS: Hoy es la marca líder en Colombia, en la prestación de servicios funerarios y previsión exequial. En Consuerte podrás realizar el pago de tus facturas.
- ❖ SOY AGENCIA DE SEGUROS: Es una agencia de Seguros, por medio de la intermediación y comercialización, brinda, protección y tranquilidad a través de las aseguradoras líderes en el mercado. . Seguros de Vida. Seguro Educativo. Seguro de Salud. Seguro de accidentes personales. Seguro de accidentes escolares. Seguro de Deudores. Seguro de Hogar. Seguro de Vehículos. Seguro Pymes. Seguro de cumplimiento. Responsabilidad civil.
- ❖ COFREM: Caja de compensación familiar; En Consuerte puedes cambiar tus cheques; hacemos el cambio de la cuota monetaria por efectivo.
- ❖ AVON: Es una empresa estadounidense de venta por catálogo. Vende cosméticos, perfumes, juguetes, joyería de fantasía y productos para el hogar. La marca está presente en más de 135 países del mundo. En los puntos Consuerte podrás realizar el pago de las facturas de Avon.
- ❖ EAAV: Empresa de acueducto y alcantarillado de Villavicencio; En Consuerte podrás realizar el pago de tu factura.
- ❖ EMSA: Presta servicio de energía eléctrica en el departamento del Meta. Si vives en Villavicencio podrá realizar los pagos en los puntos Consuerte que tengan servicio de

Datafono o pasa tarjetas. Si estás fuera de Villavicencio podrás realizar el pago de tu factura en todos los puntos de atención Consuerte.

- **CLIENTES**

CONSUERTE S.A. ofrece a los clientes la red de multi servicio líder del Departamento del Meta, convirtiéndose como la mejor opción en apuestas de chance y una alternativa rápida de recaudo en cada uno de los grupos de interés como son los convenios.

- **PROVEEDORES**

- ❖ **LOTERÍA DEL META:** Es la entidad encargada de autorizar y entregar a CONSUERTE S.A. la entrega de rollos para la apuesta del chance.
- ❖ **DISPAPELES:** Encargada de suministrar el material de rollos para giros y recargas.
- ❖ **SEPON DE COLOMBIA S.A:** Empresa que suministra las cintas para cualquier clase de impresión.
- ❖ **ALKOSTO:** Proveedor que suministra los electrodomésticos que necesita la Empresa de manera interna, a los puntos de atención y los premios a los clientes.
- ❖ **ÉXITO CENTRO:** Proveedor que suministra los electrodomésticos que necesita la Empresa de manera interna, a los puntos de atención y los premios a los clientes.
- ❖ **CALA NETWORK:** Suministra equipos de cómputo y sistemas electrónicos.
- ❖ **TOPALXE:** Es la encargada de entregar toda clase de papelería que necesita la empresa para la prestación del servicio.
- ❖ **ASDISAN:** Suministra toda clase de elementos de aseo.
- ❖ **TORO PEREZ ALEJANDRO:** Suministra los elementos de cafetería

- ❖ PLAY TECHNOLOGY: Suministra equipos de cómputo y sistemas electrónicos.
- ❖ LLANO ELECTRICOS: Es la empresa encargada de suministrar materiales eléctricos y herramientas.
- ❖ CONTRAIMAGEN: Es el proveedor encargado de la publicidad y mantenimiento de la empresa y los puntos de atención.
- ❖ EAAV: Empresa de acueducto y alcantarillado de Villavicencio e.s.p., encargada de garantizar a la empresa CONSUERTE S.A. la calidad de agua y la continuidad del servicio en óptimas condiciones.
- ❖ EMSA: Electrificadora del Meta S.A., encargada de suministrar la energía de manera excelente y responsable, para que CONSUERTE S.A. preste de manera continúa sus operaciones administrativas, operativas y así satisfacer las necesidades de los clientes.
- ❖ SEGURIDAD RAYO LTDA: Empresa de Vigilancia y seguridad privada encargada de brindar por medio de sus Guardas y escoltas, la protección a las personas e instalaciones.

6. METODOLOGÍA

Según Sampieri, Fernández y Baptista (2006), en la investigación cuantitativa existen cuatro tipos de investigación, para el presente proyecto de investigación se analizará la percepción de los trabajadores de los puntos de atención acerca del ausentismo laboral; como las características más importantes que provoca esta problemática.

-Investigación cualitativa se fundamenta en la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de la investigación en el proceso de interpretación y sacar algunas recomendaciones, con la finalidad de identificar la causa del ausentismo laboral. A continuación se explicará los tipos de investigación que se llevarán a cabo:

-Descriptiva: Se emplea con el objetivo de detallar como son y cómo se manifiesta las situaciones respecto al ausentismo laboral, para buscar características importantes de la investigación que se está realizando.

Se selecciona una serie de actividades y se recolecta información sobre cada una de ellas definiendo conceptos y variables.

-Explicativa: Se pretende establecer las causas de los eventos, generando un entendimiento y la combinación de elementos de estudio para determinar lo que causa el ausentismo laboral.

-Fuentes de datos

Para determinar y analizar las causas del ausentismo laboral, se empleará la información obtenida de las fuentes de datos primarios y secundarios.

-Primaria: Para satisfacer las necesidades de la investigación, los datos recolectados se obtendrán a partir de la lista de chequeo que se aplicara a los trabajadores en los puestos de trabajo.

-Secundaria: Son los datos recolectados que se encuentra disponibles internamente en la empresa CONSUERTE S.A.

-Clasificación de la investigación

Según Sampieri, Fernández y Baptista (2006), manifiestan que es posible encontrar diferentes clasificaciones de los diseños de la investigación cuantitativa, para esta investigación se llevara a cabo:

-No experimental: Se aplicara solo la lista de chequeo a los trabajadores en los puestos de trabajo.

-Transeccional - Exploratorio: La recolección de datos será en un único momento y se desea explorar a los trabajadores.

-Tipo de muestra

La muestra es probabilística en el caso de los trabajadores en sus puntos de atención, ya que la elección para realizar los instrumentos de medición es de manera aleatoria.

-Tamaño de la muestra

Para obtener la muestra de la población de los trabajadores de la empresa CONSUERTE S.A., se tomó como evidencia el número total de los trabajadores del mes de Marzo del presente periodo según el reporte de nómina generado por la dirección de talento humano y se seleccionó una fórmula para estimar la muestra en base a la formulación del problema:

¿Cuáles son las causas del ausentismo laboral durante los años 2015, 2016 y 2017, en el área comercial de la empresa CONSUERTE S.A, en la ciudad de Villavicencio (Meta)?

$$n = \frac{\frac{z^2 (p \cdot q)}{e^2}}{1 + \left[\frac{\frac{z^2 (p \cdot q)}{e^2}}{N} \right]}$$

En donde:

Z^2 = nivel de confianza.	= 95% = 1.96
p = probabilidad de éxito.	= 50% = 0.5
q = probabilidad de fracaso.	= 50% = 0.5
e^2 = error estándar muestral	= 5% = 0,05
N = Universo.	= 410

n :

$$\begin{aligned}
 & \frac{(1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}{(0,05)^2} = \frac{384.16}{0.0025} = 153664 \\
 & 1 + \left[\frac{(1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}{\frac{(0,05)^2}{410}} \right] = 1 + \left[\frac{384.16}{410} \right] = 1 + 0.937 = 1.937 \\
 & \text{Tamaño de la muestra} = 1.937 \times 153664 = 297600
 \end{aligned}$$

Fórmula 1. Calcular el Tamaño muestral

Recolección de datos

La recolección de datos se llevara a cabo mediante la lista de chequeo en los diferentes puntos de atención de la empresa CONSUERTE S.A. ya que nos permite medir percepciones, y la realización de preguntas dicotómicas y explicativas para identificar las posibles causas de la formulación del problema. Para asegurarse que los instrumentos de medición están bien diseñados, serán evaluados por cuatro profesionales en una prueba piloto.

La recolección de datos serán almacenados en Excel con la finalidad de un mejor análisis y confiabilidad de los resultados obtenidos.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

OBJETIVO	ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS	RESULTADOS
<p>Reunir la información necesaria por medio de instrumentos de medición, para obtener la caracterización de la muestra.</p>	<p>-Identificar la muestra</p> <p>-Diseñar los instrumentos de medición.</p>	<p>Computador</p> <p>Impresora</p> <p>Internet 4G</p> <p>Papelería</p>	<p>Identificar el número de personas que nos servirá como muestra en este proyecto de investigación y la aprobación del instrumento de medición.</p>
<p>Analizar la información obtenida mediante el estudio estadístico para compararlo con los datos existentes de la</p>	<p>-Aplicar los instrumentos de medición.</p> <p>- analizar la información.</p>	<p>Computador</p> <p>Impresora</p> <p>Internet 4G</p> <p>Papelería</p>	<p>Ordenar las recolección de los datos encontrados y convertir estos resultados en conocimiento útil para</p>

empresa.	- ordenar la información obtenida.		el desarrollo de la muestra de investigación.
<p>Evaluar la información analizada mediante la clasificación por grupos de causas para identificar el factor determinante que genera el ausentismo laboral en el área comercial de la empresa CONSUERTE S.A.</p>	<p>-Clasificar por grupos las causas del ausentismo laboral. - Identificar el factor determinante.</p>	<p>Computador Impresora Internet 4G Papelería</p>	<p>-Procesar la información analizada para presentar los resultados obtenidos que sustente los objetivos del proyecto de investigación.</p>

7. RESULTADOS

7.1 Validación lista de chequeo

Para la validación de la lista de chequeo se tuvo en cuenta las diferentes asesorías, correcciones de cinco (5) profesionales de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, afines al programa de Administración en Salud Ocupacional, donde se tuvo en cuenta criterios generales para la mejora del instrumento de medición, como:

- Orden de los datos del trabajador para facilitar la tabulación.
- Hábitos del encuestado.
- Enfermedades laborales presentadas en la ejecución de la labor, (mencionadas en el proyecto de investigación).
- Ausencias laborales.
- Fue dividida en cuatro fases: individuo, puesto de trabajo, condiciones de la tarea y entorno.
- Dentro del cuerpo de la lista de chequeo se adicionaron preguntas para el análisis de la información de ausentismo; donde se detalló mejora de redacción y puntuación.

7.1.1 Aplicación de la lista de chequeo

Para reunir la información de la muestra que fue modificada por decisión de la Directora de talento Humano Adriana Céspedes por procesos de depuración al momento de solicitar el dato de la población, ya que inicialmente se tuvo en cuenta 410 trabajadores en los diferentes cargos de

según el reporte del mes de marzo del año 2017, por lo tanto mediante la fórmula 1 de tamaño muestral se estimó 150 trabajadores en los puntos de atención donde se aplicó la lista de chequeo de manera aleatoria , para ello se diseñó una cuenta en línea donde fue aprobada por el asesor de investigación el Docente Francisco Romero, Docente de opción de grado Ericka Jiménez y la Directora de Talento Humano Adriana Céspedes de la empresa Consuerte, con el fin de obtener la información de manera ágil.

7.2 Análisis de la información de ausentismo de la empresa Consuerte en los años 2015 hasta el primer semestre del año 2017.

A continuación se expone la información obtenida de la base de datos de la empresa Consuerte en los años 2015 hasta el primer semestre del año 2017 del cargo de asesores de venta de comisión prestacional, el proceso de análisis corresponde de la siguiente manera:

- Revisión de la información de los diferentes cargos de la empresa Consuerte donde se presenta ausentismo laboral.
- Selección del cargo de asesor de venta comisión prestacional para analizar.
- Orden de la información por variables como: año, causas de ausentismo, días de la semana, meses de ausentismo y diagnóstico.
- Análisis de los datos estadísticos por medio de tablas de frecuencia y gráficas circulares.

VARIABLES DONDE SE RELACIONA EL CARGO DE ASESOR DE VENTA COMISIÓN PRESTACIONAL Y LOS MESES DEL AÑO 2015 HASTA EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2017 QUE PRESENTAN MAYOR AUSENTISMO LABORAL.

En este punto se va a analizar el cargo de asesor de venta comisión prestacional en relación al mes donde los trabajadores de la empresa Consuerte presentan mayor ausentismo laboral, en la gráfica 1 contiene información de días de ausentismo en los meses de Enero hasta Diciembre del año 2015, las variables que intervienen meses y el tiempo medido en días.

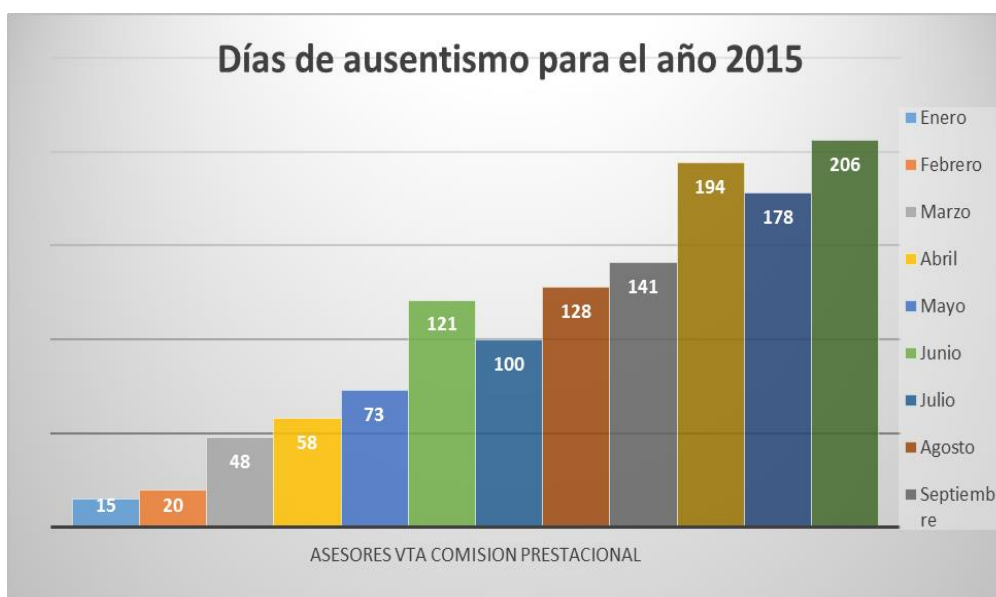


Figura 1. Elaboración propia: Meses del año 2015 donde se ausentan los trabajadores de la empresa Consuerte.

En la figura 1 inicia con el mes de enero con 15 días de ausentismo tiene una tendencia ascendente hasta el mes de Junio con 121 días, en julio descendió 21 días, pero es notorio que en adelante tuvo un crecimiento drástico, siendo el mes de Diciembre el de mayor ausentismo con 206 días.

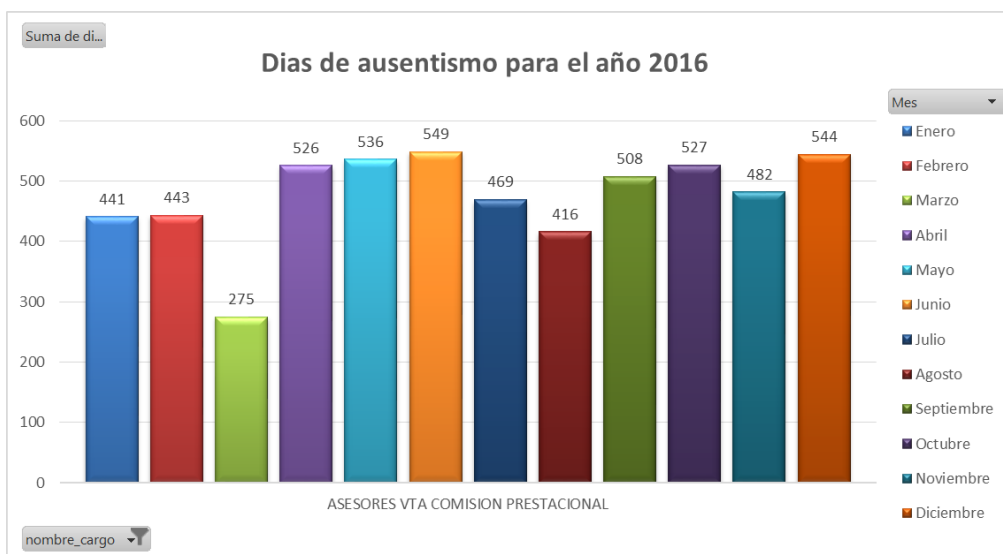


Figura 2. Elaboración propia: Meses del año 2016 donde se ausentan los trabajadores de la empresa Consuerte.

En la figura 2 el mes de junio del año 2016 es donde más se presentó ausentismo con un total de 549 días, el mes de Marzo con 275 días fue donde se presentó menos ausentismo.

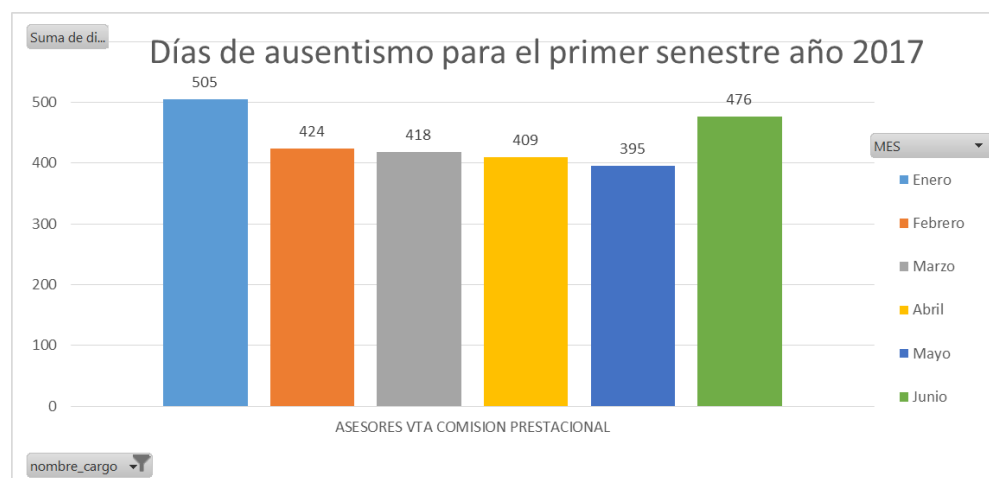


Figura 3. Elaboración propia: Meses del primer semestre del año 2017 donde se ausentan los trabajadores de la empresa Consuerte.

En la figura 3 respecto al mes donde se presentó mayor ausentismo es el mes de Enero se con un total de 505 días, el mes de Mayo con 395 fue el de menos ausentismo laboral.

En la gráfica 4 se recopiló toda la información anterior para analizar el cargo de asesores de venta comisión prestacional en relación a los meses de mayor ausentismo laboral de los años 2015 hasta el primer semestre del 2017:

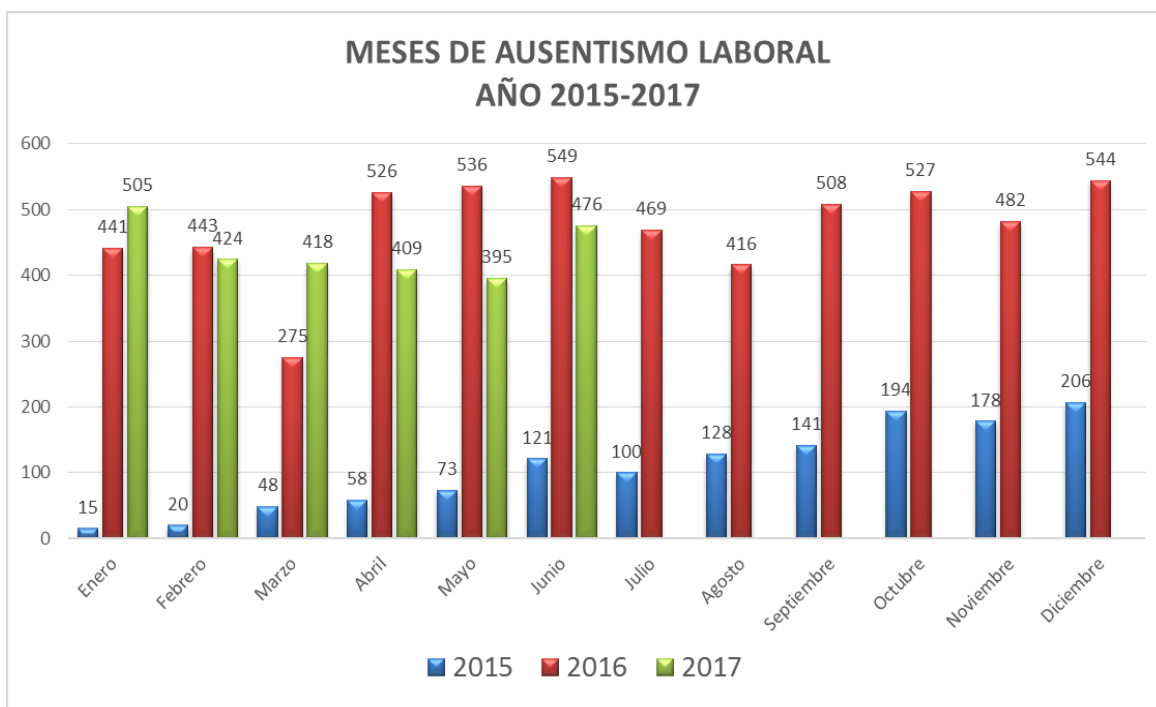


Figura 4. Elaboración propia: Meses del año 2015 al primer semestre de 2017 donde se ausentan los trabajadores de la empresa Consuerte.

Entre los años 2015 hasta el primer semestre del 2017 los meses en los que más se ausenta a nivel laboral es Junio con 1146 días, seguido de Mayo con 1004 días, cabe mencionar que Enero del año 2015 presenta el menor valor con 15 días de ausentismo laboral, evidenciando una tendencia a que cada año los días de ausentismo es cada vez mayor.

VARIABLES DONDE SE RELACIONA EL CARGO DE ASESOR DE VENTA COMISIÓN PRESTACIONAL Y LAS CAUSAS DE AUSENTISMO LABORAL DEL AÑO 2015 HASTA EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2017.

Existe en la empresa Consuerte una serie de causas de ausentismo laboral, identificadas como lo muestran los siguientes gráficos circulares clasificadas en porcentajes.

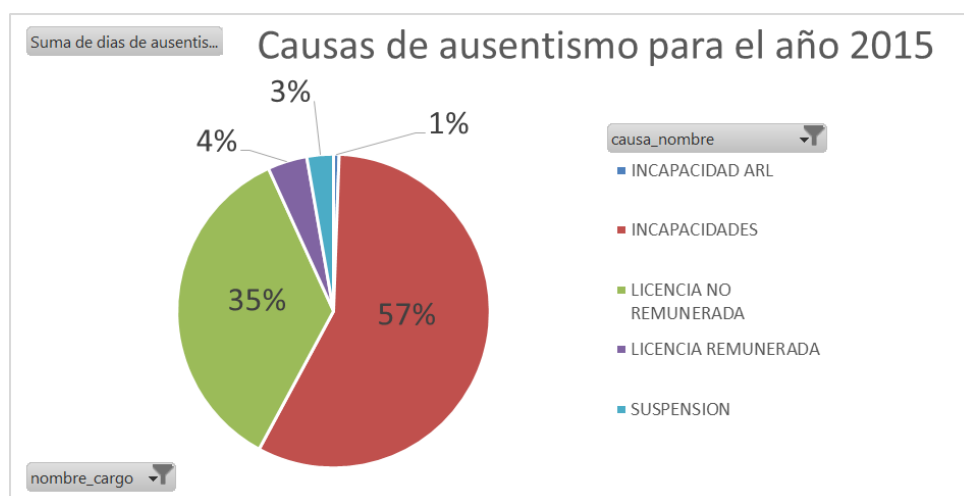


Figura 5. Elaboración propia: Causas de ausentismo laboral año 2015.

En la figura 5 la causa de ausentismo con mayor frecuencia son las incapacidades con 1686 días, seguidas de las licencias no remuneradas con 1038 días.

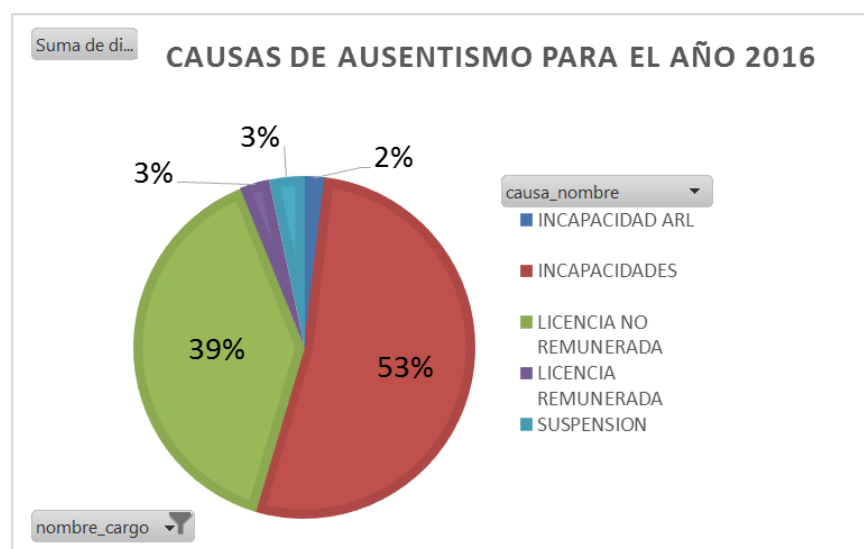


Figura 6. Elaboración propia: Causas de ausentismo laboral año 2016.

En la figura 6 la causa de ausentismo que se presenta con mayor frecuencia con un total de 3010 días son las incapacidades, seguidas de las licencias no remuneradas con 2249 días.

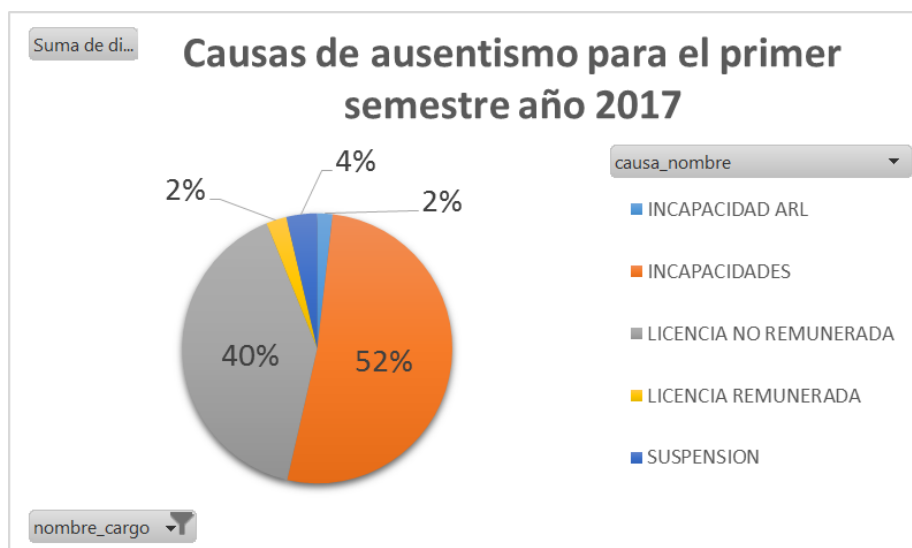


Figura 7. Elaboración propia: Causas de ausentismo laboral del primer semestre año 2017.

En la figura 7 la causa de ausentismo que se presenta con mayor frecuencia con un total de 1360 días son las incapacidades, seguidas de las licencias no remuneradas con un total de 1058 días.

En la siguiente figura 8 se analizara el cargo de asesores de venta comisión prestacional en relación a las causas del ausentismo laboral de los años 2015 hasta el primer semestre del 2017 teniendo en cuenta la siguiente información:

CAUSAS DE AUSENTISMO	2015	2016	2017
INCAPACIDAD ARL	17	111	48
INCAPACIDADES	1686	3010	1360
LICENCIA NO REMUNERADA	1038	2249	1058
LICENCIA REMUNERADA	120	158	64
SUSPENSION	81	188	97
Total general	2942	5716	2627

Tabla 1. Información obtenida de la base de datos de Consuerte en relación a las causas de ausentismo año 2015 a primer semestre del 2017.

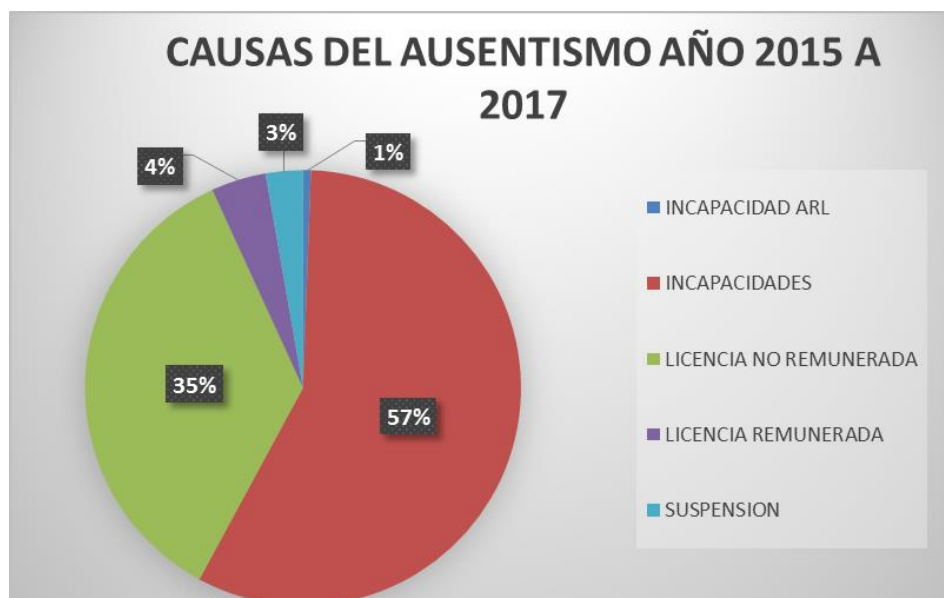


Figura 8. Elaboración propia: Causas de ausentismo laboral año 2015 al primer semestre del año 2017.

Al hacer un análisis global de la figura 8 se deduce que la causa principal de ausentismo son las incapacidades con un total de 6056 días, desconociendo el diagnóstico médico que no fue encontrado en la base de datos de la empresa Consuerte, sin embargo hubo una segunda causa importante con un total de 4345 días correspondiente a licencias no remuneradas que fueron entendidas por la Directora de talento humano como permisos autorizados por la empresa.

VARIABLES DONDE SE RELACIONA EL CARGO DE ASESOR DE VENTA COMISIÓN PRESTACIONAL Y LOS DÍAS DE LA SEMANA DEL AÑO 2015 HASTA EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2017 QUE PRESENTAN MAYOR AUSENTISMO LABORAL.

Con el propósito de identificar los días de la semana en los cuales los trabajadores se ausentan con mayor frecuencia según la causa, se realizó un análisis por separado de los años como lo presentan las siguientes figuras, tomando como variables la causa de ausentismo, días de la semana:

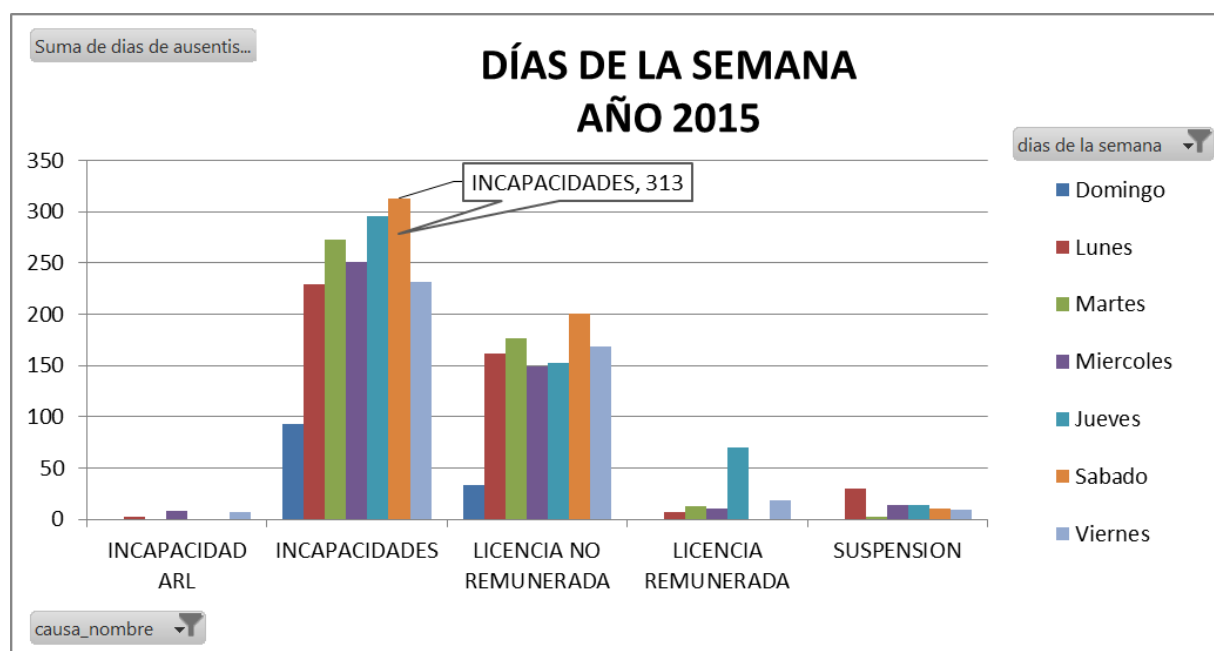


Figura 9. Elaboración propia: Días de la semana de más ausentismo laboral año 2015.

En el figura 9 se presenta las incapacidades como la causa principal de ausentismo, y el día más frecuente de inasistencia es el sábado con 313 días.

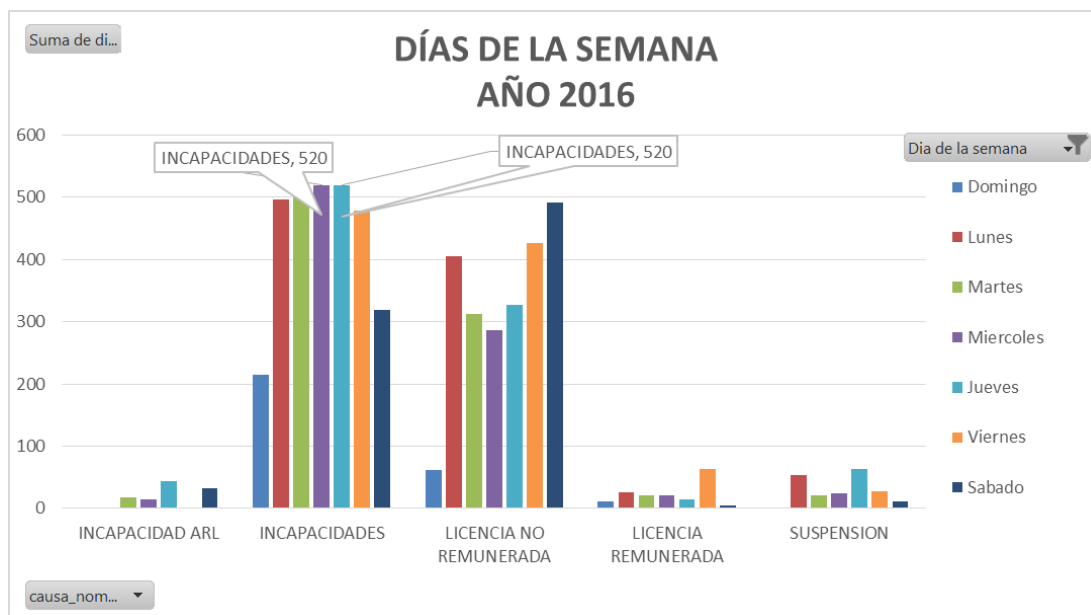


Figura 10. Elaboración propia: Días de la semana de más ausentismo laboral año 2016.

En la figura 10 se presenta las incapacidades como la causa principal de ausentismo del año 2016, y los días más frecuentes de inasistencia son los miércoles y jueves con 1040 días.



Figura 11. Elaboración propia: Días de la semana de más ausentismo laboral primer semestre año 2017.

En la figura 11 se presenta las licencias no remuneradas (permisos) como la causa principal de ausentismo del año 2017, y el día más frecuentes de inasistencia son los sábados con 181 días.

Teniendo en cuenta la información anterior de la figura 9,10 y 11 las causas principales de principales son las incapacidades y la licencias no remuneradas siendo los días miércoles, jueves y sábado el día de la semana donde más se presenta la inasistencia laboral.

Variables donde se relaciona el diagnóstico médico y los días de ausentismo laboral del primer semestre del año 2017.

Otro factor determinante de la información obtenida en la base de datos de la empresa Consuerte, que solo puede ser analizada en el primer semestre del año 2017, es el diagnóstico de la causa del ausentismo ya que por medio de esta se puede justificar la inasistencia laboral (días) y los síntomas que presentan los trabajadores en sus actividades laborales, cabe resaltar que se seleccionó las diez (10) con mayor relevancia para llevar acabo su análisis como lo muestra la siguiente figura:

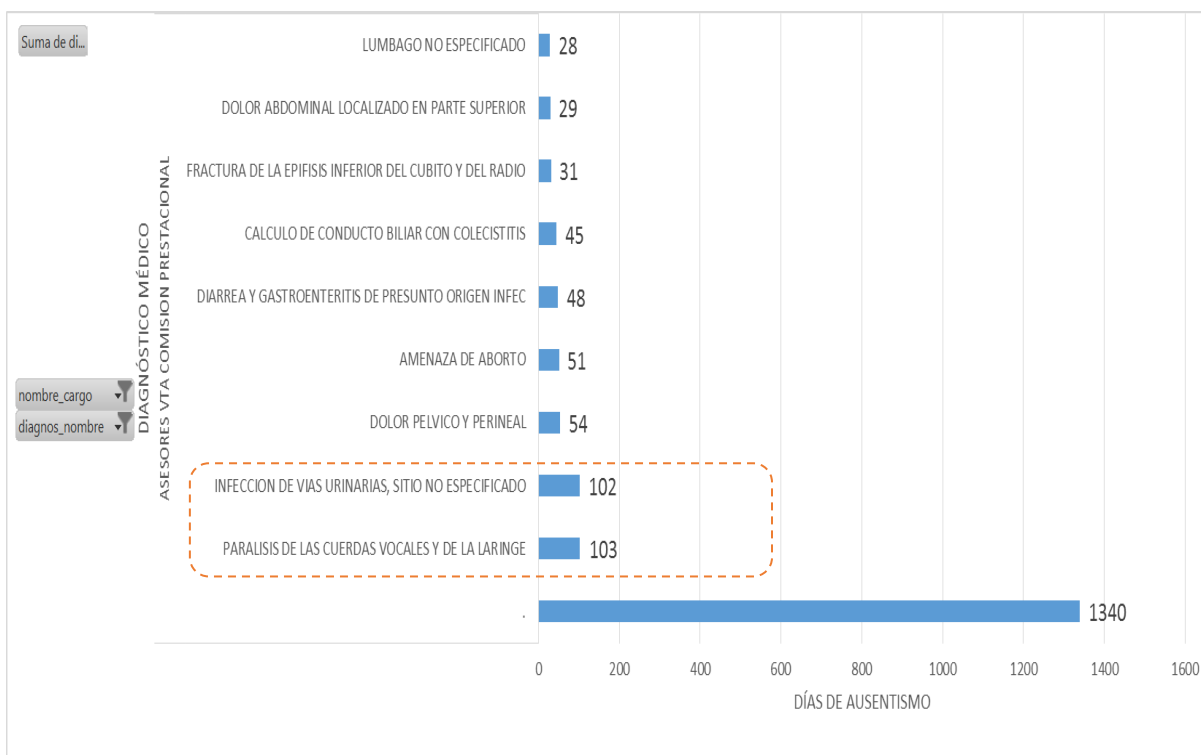


Figura 12. Elaboración propia: Diagnóstico médico de la causa del ausentismo laboral primer semestre año 2017.

Cabe señalar como lo muestra la figura 12 la variable que presenta mayor ausentismo está representada por un punto (.) con 1340 días, donde se entiende que son los casos donde la empresa ha autorizado permisos a sus trabajadores; pero el diagnóstico médico que se presenta con frecuencia a nivel de ausentismo es la parálisis de las cuerdas vocales y la laringe con 103 días de ausentismo, seguido de las infecciones urinarias con 102 días, y por consiguiente un indicador que va en aumento y de preocupación son las amenazas de aborto que cada vez son más frecuentes con 51 casos.

7.3 Análisis de los resultados en la aplicación de la lista de chequeo en línea.

A continuación se expone el análisis de la información del instrumento de medición de los 150 trabajadores del área comercial de la empresa CONSUERTE, en los diferentes puntos de

atención de la ciudad de Villavicencio, la lista de chequeo en línea fue aplicada en los meses de Septiembre, Octubre y Noviembre del año 2017; consta de 30 preguntas con única respuesta donde algunas de ellas se tomaron con rango de evaluación para su análisis, preguntas de información personal del trabajador, los temas de identificación de condiciones de trabajo se dividieron en cuatro(4) enfoques (Individuo, puesto de trabajo, condiciones de la tarea y entorno).

Para la aplicación de la lista de chequeo se estableció el siguiente proceso:

-Distribución a los encargados de aplicar el instrumento de medición del listado de personal de asesores de venta comisión prestacional por zonas en la ciudad de Villavicencio.

-Identificar el trabajador en su punto de atención para aplicar el instrumento de medición.

-Aplicación de forma directa de la lista de chequeo en línea al trabajador en su puesto de atención.

- Orden de la información por variables como: Información personal, Individuo, Puesto de trabajo, condiciones de la tarea, entorno y sugerencias.

-Análisis de los datos estadísticos por medio de tablas de frecuencia y gráficos circulares.

Análisis de variables de la lista de chequeo

De aquí en adelante se va a realizar un análisis de la información contenida en la lista de chequeo mediante variables, se tuvo en cuenta el tamaño de la muestra de 150 trabajadores del área comercial de la empresa Consuerte que se cumplió a cabalidad :

Mes de aplicación del instrumento de medición.

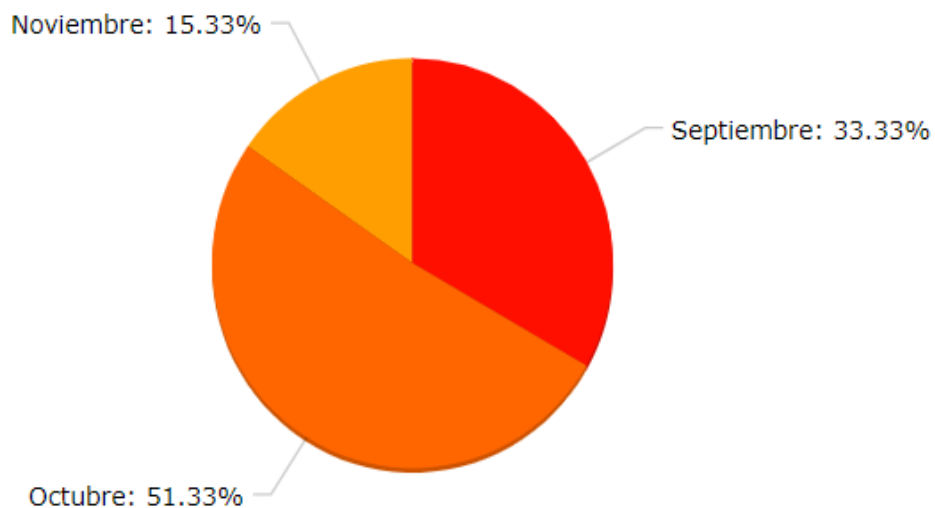


Figura 13. Elaboración propia: Meses de aplicación del instrumento de medición.

La figura 13 representa el porcentaje de la aplicación de las 150 lista de chequeo en los mes de Septiembre con 50, Octubre con 77 y Noviembre 23.

Género

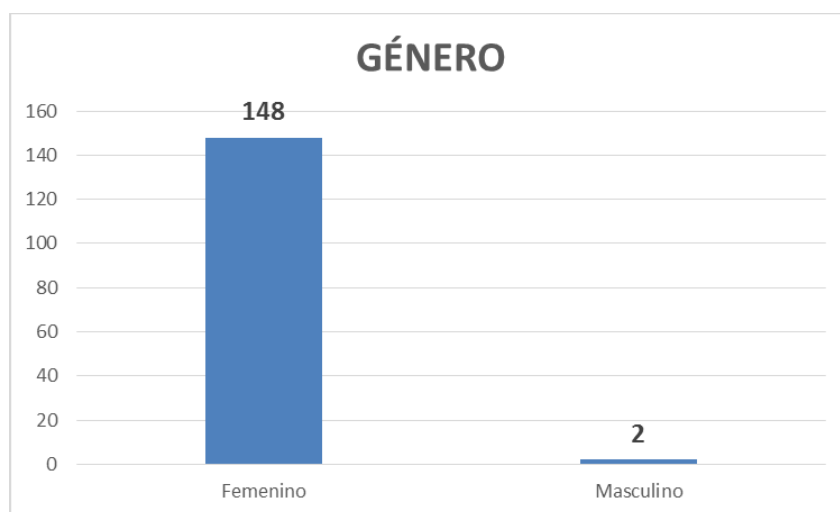


Figura 14. Elaboración propia: Género de los trabajadores de la empresa Consuerte.

La figura 14 expone el género de los trabajadores quienes participaron en la aplicación de la lista de chequeo, representando las mujeres un total de 148 y 2 hombres.

Años cumplidos.

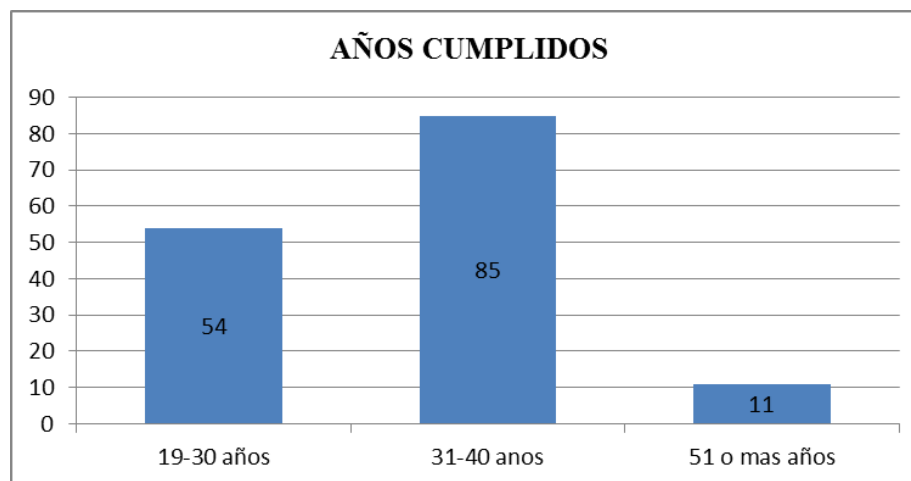


Figura 15. Elaboracion propia: Años cumplidos de los trabajadores de l empresa

Consuerte.

Con relación a los trabajadores las edades comprendida entre los 31-40 años es del 57% donde se evidencia el mayor rango de evaluación, seguidamente el 36% del personal que oscila entre los 19-30 y el 7% de 51 o más años de edad.

Estado civil

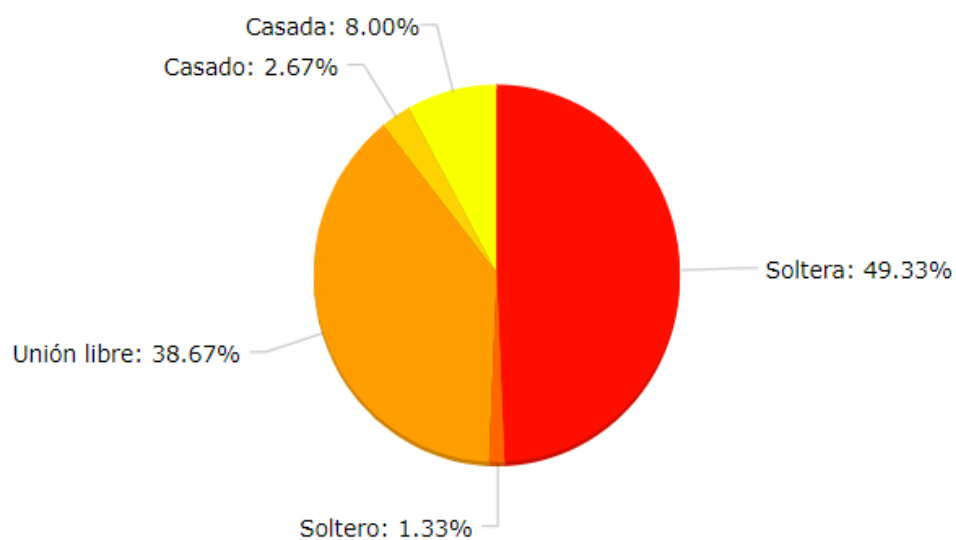


Figura 16. Elaboración propia: Estado civil de los trabajadores de la empresa Consuerte.

La figura 16 representa que el estado civil soltera es el más prevalente con 74 trabajadores, que sigue incrementado debido a la mayoría de los casos son mujeres cabeza de familia, seguidamente de 58 trabajadores en unión libre, casada 12 trabajadores, casado 4 trabajadores y el 2 trabajadores soltero.

Experiencia laboral en meses

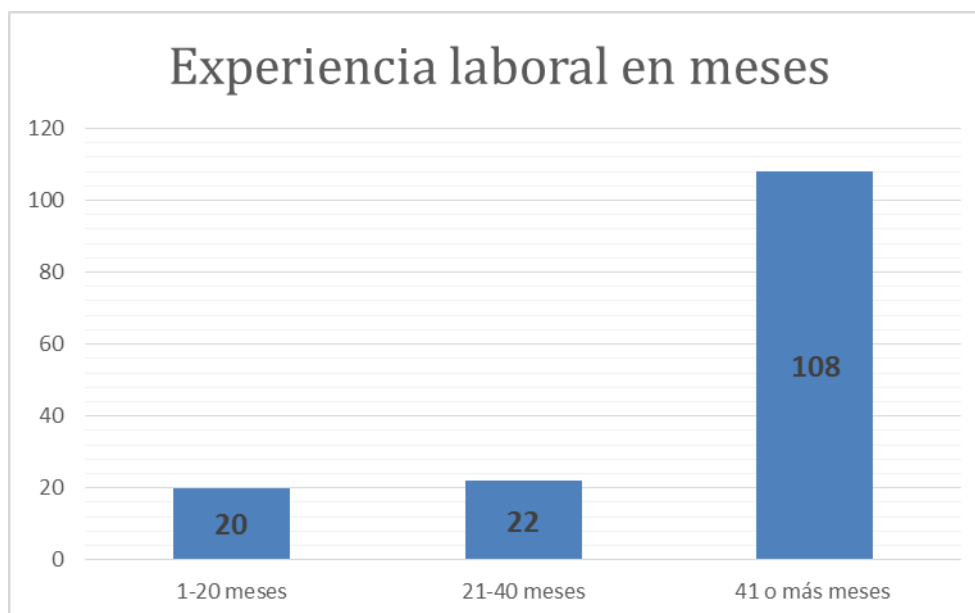


Figura 17. Elaboración propia: Experiencia laboral en meses de los trabajadores de la empresa Consuerte.

La figura 17 representa el tiempo de experiencia laboral en meses, donde 108 trabajadores constituyen el índice más alto con un tiempo en la empresa mayor a 41 o más meses.

Grado de escolaridad

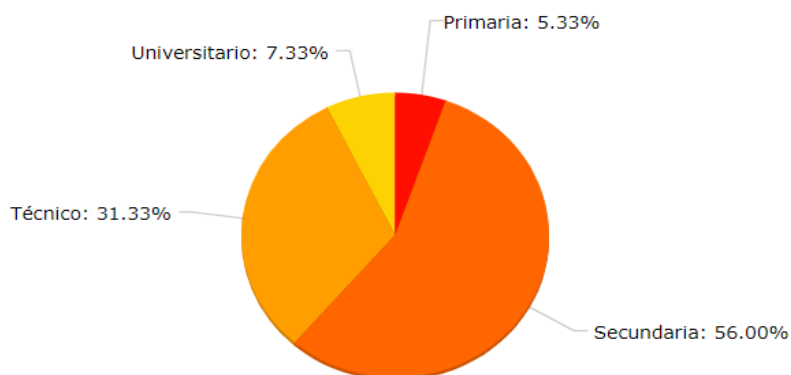


Figura 18. Elaboración propia: Grado de escolaridad de los trabajadores de la empresa Consuerte.

La figura 18 representa el grado de escolaridad de la muestra que se les aplicó la lista de chequeo, siendo la secundaria el mayor número con 84 trabajadores, Técnico con 47 trabajadores, Universidad con 11 trabajadores y por último la primaria con 8 trabajadores.

Situaciones presentadas durante la ejecución de actividades laborales.

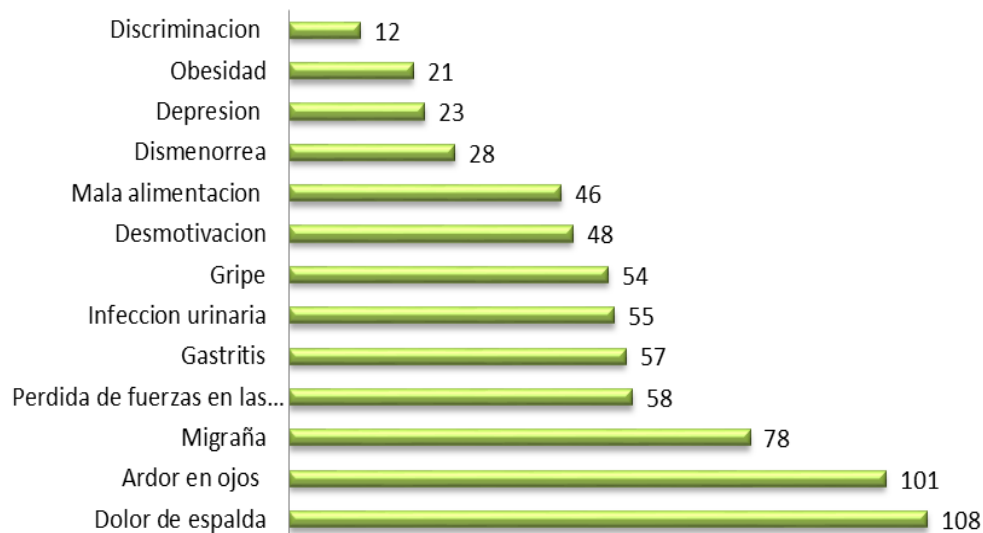


Figura 19. Elaboración propia: Síntomas presentados de los trabajadores durante la actividad laboral.

La figura 19 representa los síntomas de los trabajadores durante la ejecución de su actividad laboral, siendo el dolor de espalda con un 72% la situación más presentada en los puntos de atención, seguido del ardor en los ojos con un 67.3%.

Hábitos

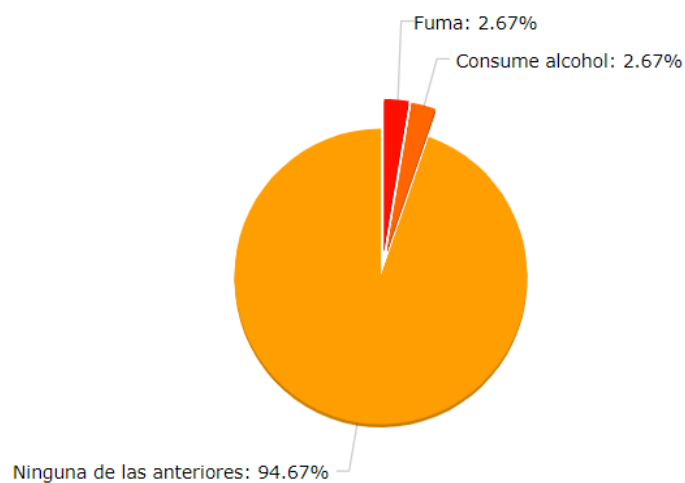


Figura 20. Elaboración propia: Hábitos de los trabajadores de la empresa Consuerte.

La figura 20 expone los trabajadores con sus hábitos de los cuales 04 fuman, 04 consumen alcohol y 142 respondieron que ninguna de las anteriores.

Individuo

A continuación se va exponer las condiciones individuales o características del trabajador en la ejecución de su actividad laboral:

El trabajo exige simultáneamente varias tareas de las asignadas.

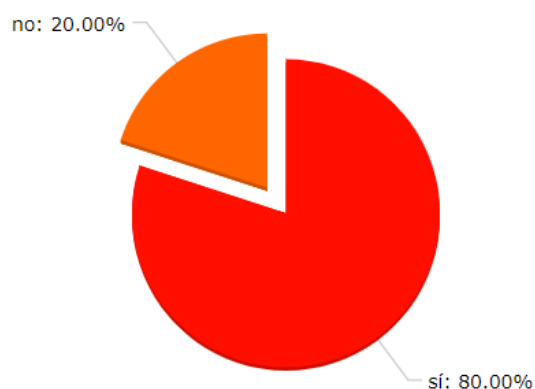


Figura 21. Elaboración propia: Realización de tareas asignadas de manera simultánea.

La figura 21 representa la realización de tareas asignadas de manera simultánea, los 120 trabajadores representan el porcentaje más alto con el SI, manifestando que es debido a la variedad de servicios que ofrece la empresa Consuerte y la concurrencia de clientes.

El trabajador conoce el desarrollo de sus actividades durante la jornada laboral.

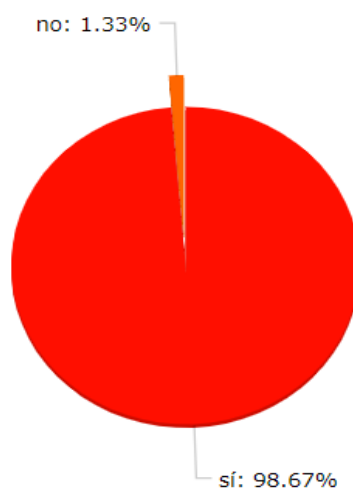


Figura 22. Elaboración propia: Conocimiento de la actividad durante la jornada laboral.

Para la empresa es muy importante que el trabajador conozca las actividades a realizar en su puesto de atención, los 148 trabajadores exponen que SI conocen a cabalidad sus funciones siendo el porcentaje más alto en la figura 22.

Las actividades realizadas generan síntoma de cansancio físico (muscular).

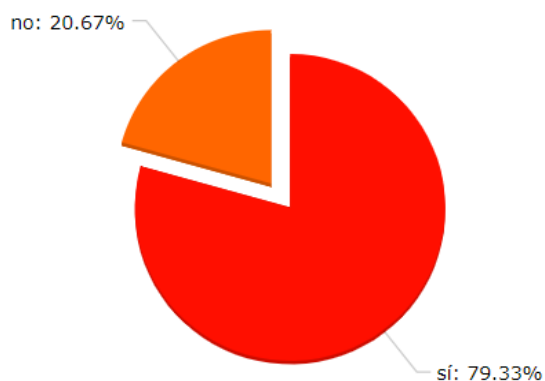


Figura 23. Elaboración propia: Actividades que generan cansancio físico (muscular).

La figura 23 representa el porcentaje de cansancio físico generado por las actividades laborales, donde 119 trabajadores siendo el mayor índice manifiesta sentir dolores articulares debido a las tareas asignadas, 31 trabajadores NO presenta ninguna molestia.

Las actividades realizadas genera fatiga visual.

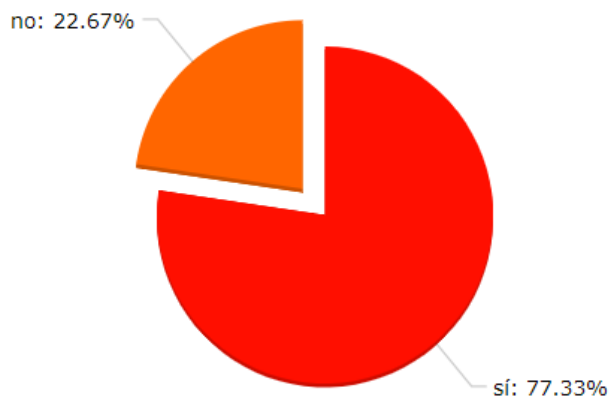


Figura 24. Elaboración propia: Actividades que generan cansancio visual.

En la figura 24 se puede analizar que 116 de los trabajadores SI presentan fatiga visual respecto a la actividad, debido al mal diseño del puesto de trabajo, el NO que equivale a 34 trabajadores que no presenta ninguna molestia en los ojos.

Realiza pausas activas durante la tarea.



Figura 25. Elaboración propia: Pausas activas.

De acuerdo con la figura 25 se evidencia que 79 de los trabajadores realizan pausas activas y el 71 no realizan este ejercicio.

El trabajador ha sido víctima de un asalto



Figura 26. Elaboración propia: El trabajador ha sido víctima de asalto.

La figura 26 representa el porcentaje de los que han sido víctimas de asaltos en los puntos de atención, siendo el NO con un total de 89 trabajadores el mayor valor, y el SI con 61 trabajadores que han sido asaltos, manifestando su inconformismo por la falta de vigilancia policial.

Posturas adecuadas para el desarrollo de las actividades.

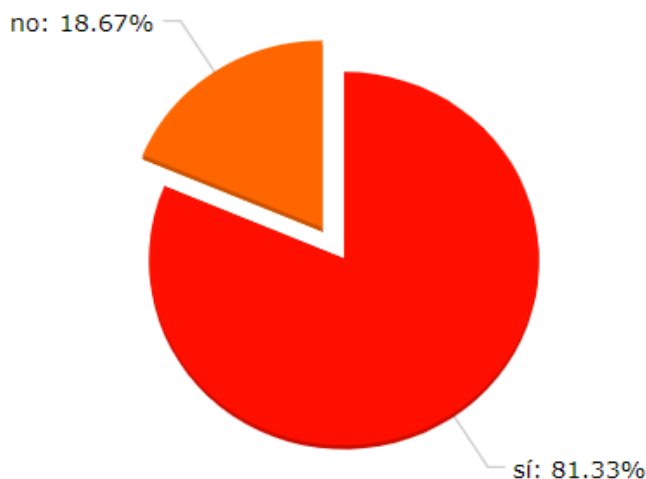


Figura 27. Elaboración propia: Posturas adecuadas para el desarrollo de la actividad.

La figura 27 se puede evidenciar que los trabajadores que SI adopta una postura adecuada al momento del desarrollo de la actividad son 122, mientras 28 trabajadores NO realizan posturas adecuadas en la ejecución de la actividad.

Puesto de trabajo

Analizar el puesto de trabajo nos servirá para saber que tal eficiente puede ser el trabajador en las diferentes actividades laborales, que nos permitan propiciar mejores condiciones en su entorno de trabajo:

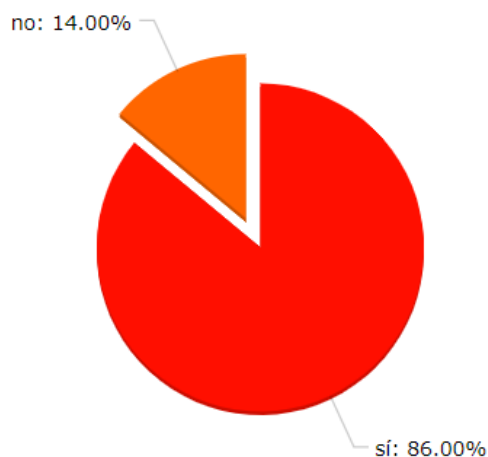
El asiento es ajustable en altura.

Figura 28. Elaboración propia: El asiento es ajustable en altura.

En la figura 28 se expone una de las características de una silla ergonómica, donde se evidencio en 129 trabajadores en los puntos de atención que el asiento es ajustable en altura, Mientras 21 trabajadores NO se cumple con lo especificado.

El espaldar es ajustable en altura.

Figura 29. Elaboración propia: El espaldar es ajustable en altura.

En la figura 29 se expone una de las características de una silla ergonómica, donde se evidencio en 92 trabajadores en los puntos de atención que el asiento es ajustable en altura, Mientras 58 trabajadores NO se cumple con lo especificado.

El espaldar se ajusta en profundidad.



Figura 30. Elaboración propia: El espaldar se ajusta en profundidad.

En la figura 30 se expone una de las características de una silla ergonómica, donde se evidencio en 88 trabajadores en los puntos de atención que el espaldar se ajusta en profundidad, Mientras 62 trabajadores NO se cumple con lo especificado.

La pantalla se encuentra en condiciones óptimas.

Figura 31. Elaboración propia: La pantalla en condiciones óptimas.

La figura 31 representa el estado de la pantalla en los puntos de atención, donde SI se evidencio en 141 trabajadores sus condiciones óptimas para realizar su actividad laboral, en 9 trabajadores NO se cumple el requisito.

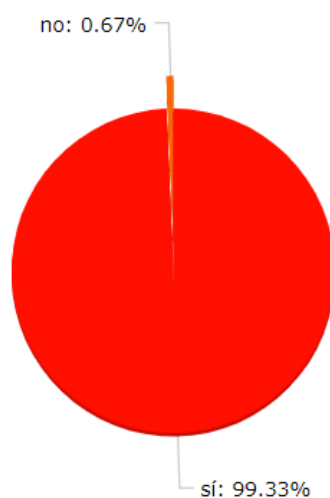
Los elementos de la pantalla se encuentran legibles.

Figura 32. Elaboración propia: Los elementos de la pantalla se encuentra legibles.

La figura 32 representa el porcentaje de los elementos de la pantalla, donde SI se evidencio en 149 trabajadores se encuentran legibles, mientras en 1 trabajador NO se cumple el requisito.

La pantalla está a la altura de los ojos del trabajador.



Figura 33. Elaboración propia: La pantalla a la altura de los ojos.

La figura 33 representa el porcentaje de la altura de la pantalla, donde SI se evidencio en 82 trabajadores el cumplimiento del requisito, mientras en 68 trabajadores NO se cumple con lo especificado debido al mal diseño del puesto de trabajo.

La profundidad del uso de la pantalla es de 50 cm.



Figura 34. Elaboración propia: La profundidad del uso de la pantalla.

En la figura 34 se expone una de las características establecidas de distancia de 50 cm, entre los ojos del trabajador y la pantalla para un menor esfuerzo visual, donde se evidencio en 84

trabajadores en los puntos de atención que NO se cumple con lo especificado debido al mal diseño del puesto de trabajo, Mientras 66 trabajadores SI se cumple el requerimiento.

La silla se puede mover libremente.



Figura 35. Elaboración propia: La silla se puede mover libremente.

La figura 35 representa el porcentaje de movilidad de manera libre de la silla en los puestos de trabajo, donde SI se evidencio en 83 trabajadores el cumplimiento del requisito, mientras en 67 trabajadores NO se cumple con lo especificado.

La profundidad de la mesa permite la comodidad del trabajador.

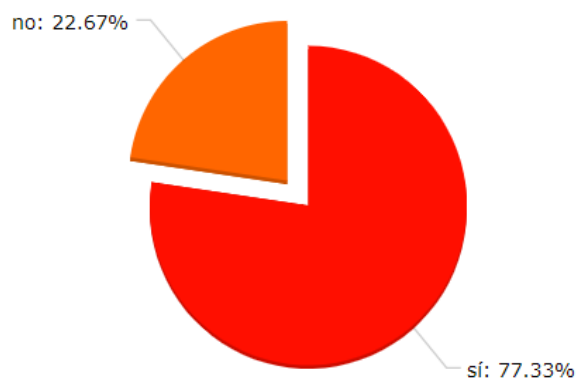


Figura 36. Elaboración propia: La profundidad de la mesa.

La figura 36 representa el porcentaje de comodidad en la actividad laboral respecto a la profundidad de la mesa, donde SI se evidencio en 116 trabajadores el cumplimiento del requisito, mientras en 34 trabajadores NO se cumple con lo especificado.

Existe elementos almacenados en el lugar de trabajo que pueda generar un accidente laboral.

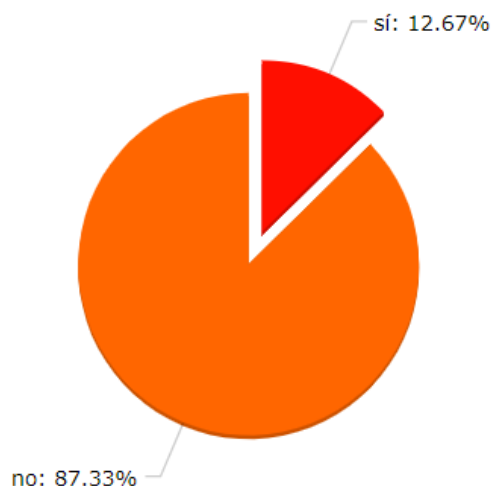


Figura 37. Elaboración propia: Elementos almacenados en el lugar de trabajo.

La figura 37 representa el porcentaje de existencia de elementos en los lugares de trabajo, que puedan causar un incidente o accidente laboral, donde NO se evidencio en 131 puestos de atención el cumplimiento del requisito, mientras que en 19 puestos de atención SI había elementos que pueden ocasionar algún tipo de lesión al trabajador.

Condiciones de la tarea

Son de gran importancia conocer las condiciones de la tarea en las que el trabajador se encuentra inmerso durante su jornada laboral pues estas determinan la eficacia, salud, bienestar del colaborador y el rendimiento del mismo.

La jornada de trabajo se desarrolla más de 8 horas

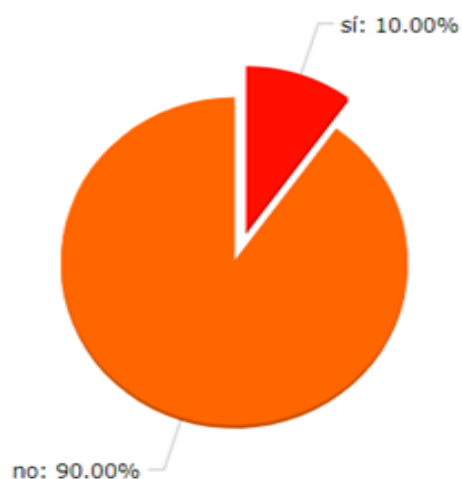
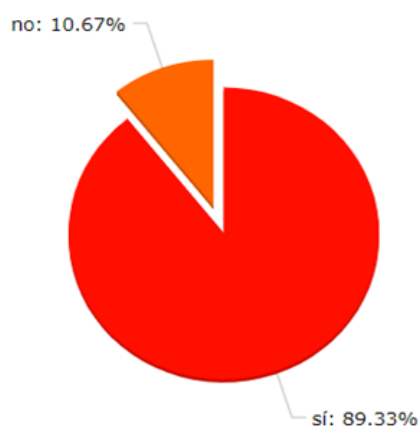


Figura 38. Elaboración propia: Jornada de trabajo.

La figura 38 representa el porcentaje de las horas de trabajo, 135 trabajadores manifiestan NO trabajar más de las 8 horas laborales en los puntos de atención, 15 trabajadores SI trabajan más tiempo del estipulado debido que cubren otro puesto de manera consecutiva de tiempo.

Atiende de manera simultánea varios clientes



Elaboración propia: Atención de clientes de manera simultánea.

La figura 39 representa la evidencia de los 134 trabajadores que SI atienden de manera simultánea varios clientes, mientras que 16 trabajadores NO lo hacen debido a la poca afluencia de clientes.

La tarea exige un ritmo excesivo de trabajo



Figura 40. Elaboración propia: La tarea exige un ritmo excesivo de trabajo.

La figura 40 representa el porcentaje de la exigencia de la tarea en los puntos de atención, se evidencia que 110 trabajadores que SI tienen un ritmo excesivo en la tarea por los diferentes servicios que ofrece la empresa, mientras que en los 40 trabajadores NO se ve reflejado por poca visita de clientes.

Realiza movimientos repetitivos en manos, dedos, muñecas por más de treinta minutos



Figura 41. Elaboración propia: Movimientos repetitivos en manos, dedos y muñecas.

La figura 41 representa la evidencia de los 109 trabajadores que SI realizan movimientos repetitivos en manos, muñecas y dedos por más de treinta minutos, debido a la exigencia de la tarea, mientras que 41trabajadores NO lo realizan continuamente por la poca afluencia de clientes.

La exigencia de la tarea se dificulta por factores ambientales como ruido



Figura 42. Elaboración propia: Exigencia de la tarea por factores ambientales como ruido.

La figura 42 representa el porcentaje de la exigencia de la tarea por factores ambientales como el ruido, donde se pudo evidenciar que 104 trabajadores SI se les dificulta realizar la tarea debido a

que se encuentran ubicados en sitios estratégicos como avenidas principales y negocios comerciales, mientras que los otros 46 trabajadores NO presentan esta inconveniente.

La exigencia de la tarea se dificulta por factores ambientales como temperatura



Figura 43. Elaboración propia: Exigencia de la tarea por factores ambientales como temperatura.

La figura 43 representa el porcentaje de la exigencia de la tarea por factores ambientales como la temperatura, donde se evidencia que 76 trabajadores NO se les dificulta realizar la tarea debido a que se cuentan en los puntos de atención con un buen ventilador y parasol, mientras que los otros 74 trabajadores SI porque no cuentan con estos elementos o simplemente están en mal estado.

La exigencia de la tarea se dificulta por factores ambientales como entorno del trabajo



Figura 44. Elaboración propia: Exigencia de la tarea por factores ambientales como entorno de trabajo.

La figura 44 se expone el nivel de dificultad de la tarea por factores ambientales como el entorno, siendo 89 los trabajadores donde se evidenció que NO presentan esta dificultad en el puesto de atención, mientras que 61 trabajadores SI presentan esta dificultad.

Entorno

El análisis del entorno permite conocer las condiciones a las que se ve expuesto el trabajador en los puntos de atención, y el apoyo que la empresa Consuerte les brinda para afrontar este tipo de situaciones.

La ubicación geográfica del punto de atención se presta para atracos

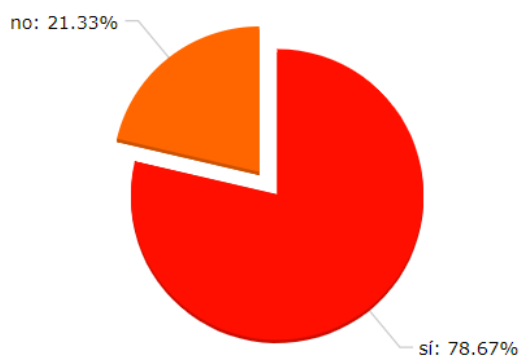


Figura 45. Elaboración propia: Ubicación geográfica de los puntos se presta para atracos.

La figura 45 expone a lo que los trabajadores están expuestos en los puntos de atención, debido a que se encuentran ubicados en barrios populares donde la delincuencia es mayor que la vigilancia policial, por tal motivo 118 trabajadores manifiestan SI ser víctimas de atracos, mientras que 32 trabajadores NO consideran estar en riesgo de presentar esta situación.

Hay evidencias de listado de números telefónicos de empresas de atención de emergencias

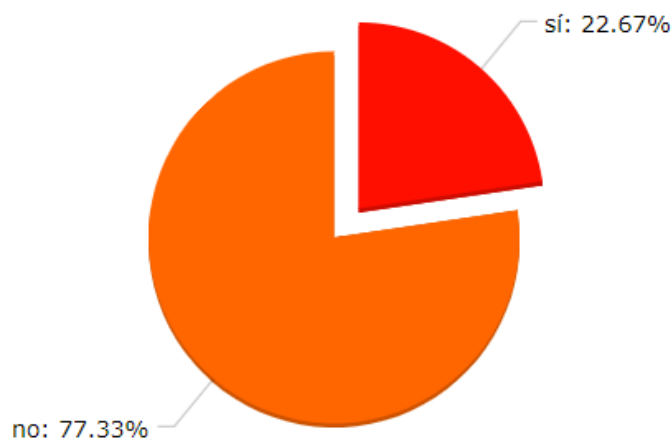


Figura 46. Elaboración propia: Evidencias de números de emergencias.

La figura 46 representa el porcentaje de la importancia que debe tener los números de emergencia en caso de presentar una novedad interna o ajena alrededor del punto de atención, por tal motivo se pudo evidenciar que de los 150 trabajadores; 116 NO tienen números telefónicos de empresas de emergencia, mientras que 34 SI cuentan con esta herramienta para utilizarla en caso de una novedad.

Existe vigilancia por parte de los cuadrantes de la policía



Figura 47. Elaboración propia: Vigilancia de los cuadrantes de la policía.

La figura 47 representa el porcentaje de vigilancia que realizan los policías en los puntos de atención, donde 91 de los trabajadores manifiestan que las revistas en los puestos de trabajo como las notaciones en minuta ha bajado considerablemente, afirmando NO tener vigilancia por parte del cuadrante, mientras que 59 trabajadores afirman que SI tiene ese respaldo de la policía.

Existe botón de pánico para prevenir un atraco



Figura 48. Elaboración propia: Existencia de botón de pánico en los puntos de atención.

La figura 48 se puede evidenciar que en las visitas en los puntos de atención, 139 trabajadores SI tiene como medida preventiva el botón de pánico para prevenir un atraco, mientras que 11 trabajadores NO cuentan con esta herramienta o no se encuentra en funcionamiento.

7.4 Factores determinantes.

Para identificar el factor determinante de las causas del ausentismo laboral de la Empresa CONSUERTE S.A. de los últimos tres años, se toma como referencia el diagnóstico médico y los días de incapacidad del primer semestre del año 2017, que al ser comparados con el análisis de la lista de chequeo los factores que tiene mayor incidencia son parálisis de las cuerdas vocales y de la laringe con 103 días de incapacidad, seguido de infección de vías urinarias sitio no especificado con 102 días de incapacidad como se muestra en la figura 12 , síntomas que son

asociados a las condiciones laborales que se observó en el momento de aplicar el instrumento de medición.

En la lista de chequeo se detalló unas características de los trabajadores de la empresa que pueden relacionarse con los factores antes mencionados como: trabajo exige simultáneamente varias tareas de las asignadas con un 80 %, atiende de manera simultánea varios cliente 89.33%, La tarea exige un ritmo excesivo 73.33%, el tiempo de respuesta es oportuno al cliente 100%; lo que está relacionado con la comunicación constante, generando un esfuerzo vocal de manera continua, otro elemento asociado es la ausencia de baños en los puntos los cuales dificultan realizar sus necesidades fisiológicas lo que provoca infecciones urinarias.

Otro resultado obtenido en la lista de chequeo son los síntomas de los trabajadores en su actividad laboral como lo indica la figura 19, donde manifestaron en alto grado de incidencia en las actividades laborales como es el dolor de espalda con 108, ardor en los ojos 101, migraña 78, pérdida de fuerza en las manos con 58, gastritis 57, identificando la infección urinaria una de las variables con un porcentaje 36,7 % de incapacidad en los datos proporcionados por la empresa, que es un dato significativo en las situaciones presentadas en la ejecución de las actividades en los puntos de atención con 55 trabajadores, siendo proporcional a la muestra de la población equivale a un factor determinante de ausentismo laboral en la empresa CONSUERTE S.A

7.5 Sugerencias.

Con base al análisis de la información recopilada en la lista de chequeo y los diagnósticos médicos del primer semestre del año 2017 de la base de datos de la empresa, se puede recomendar que es necesario cumplir con los indicadores propuestos en el subprograma de

medicina preventiva con el fin de promover el auto cuidado y minimizar los factores que generan enfermedades de origen laboral.

Los puestos de trabajo deben estar diseñados de acuerdo a las medidas antropométricas del trabajador, con el fin de garantizar las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores previniendo trastornos de origen musculo esquelético y fatiga visual.

Atender las solicitudes del trabajador relacionadas al puesto de trabajo, con el fin de mejorar las condiciones laborales, la calidad del servicio y así reducir el indicador de ausentismo.

Fortalecer la alianza con los cuadrantes de la policía en los puntos de atención de manera permanente, con el fin de evitar posibles atracos que puedan afectar la integridad del trabajador.

La empresa con el apoyo de la ARL, implemente un programa sistematizado el cual se difunda por medio de la intranet, y tenga como fin educar al trabajador en la realización esporádica de pausas activas durante la jornada laboral, para prevenir enfermedades laborales como el túnel carpiano.

8. BIBLIOGRAFÍAS

- Gallardo, Y., & Moreno, A. (1995) Serie aprender a investigar. Módulo 4. Análisis de la Fernández-Ríos, M. Análisis y descripción de puestos de trabajo: teoría, métodos y ejercicios. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el día 20 de Febrero del 2017 de <http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/12062/1/JimenezBeltranFlorMariela2014.pdf>
- Gerencie.com. (2012). Definicion legal de accidente de trabajo. Recuperado el día 28 de Marzo del 2017 <https://www.gerencie.com/definicion-legal-de-accidente-de-trabajo.html>
- Gómez, I. C. (2009). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. Bogotá, CO: D - Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado el día 18 de Febrero del 2017 de <http://www.ebrary.com>.
- Guaján, P., & Alexandra, V. (2015). La satisfacción laboral y su influencia en el ausentismo laboral de los funcionarios operativos de la empresa Hoteles Decameron Ecuador SA/Unidad de Negocios Decameron. Recuperado el día 20 de Febrero del 2017.
- Guerrero, P. J., Cañedo, A. R., & Rubio, R. S. (2007). Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. Recuperado el día 25 de Febrero del 2017 de <http://www.ebrary.com>.
- Grau, J. B. I., Vallejo, R. D. D., & Tomás, E. A. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. Pp212-218. Recuperado el día 26 de Febrero del 2017.

- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2006). Metodología de la investigación (4a. ed.). Distrito Federal, MÉXICO: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el día 28 de marzo del 2017 de <http://www.ebrary.com>.
- Jiménez B. Flor M. (2014) Fenómenos que fomentan el ausentismo laboral. Disponible Información. ARFO EDITORES LTDA (1994), Bogotá D.C: Recuperado el día 7 de marzo del 2016 de www.unilibrebaq.edu.com/unilibrebaq/images/CEUL/mod4analisisinfor.pdf.
- Mateos, J. F. M. (2006). Absentismo laboral: causas, control y análisis, nuevas formas, técnicas para su reducción. FC Editorial. Recuperado el día 27 de Febrero del 2017
- Nova, P. (1996). El absentismo laboral como indicador de unas deficientes condiciones de trabajo. Cuadernos de relaciones laborales, 9, 229. Recuperado el día 18 de Febrero del 2017.
- Molinera, F. (2006). Absentismo laboral: causas control y análisis nuevas técnicas para su educación. (2era. Ed.). Recuperado el día 28 de abril del 2017.
- Ortega Martínez, J. C. (2012). El ausentismo en Bodegas Mas SA de CV de Xalapa, ver causas y estrategias de solución. Recuperado el día 18 de Febrero del 2017.
- Ortiz, L.C, & Gómez A. C, (2016). Educación para el cuidado ARL Sura. Recuperado el día 28 de Abril del 2017 de http://www.ridssso.com/documentos/muro/207_1452814635_5698312b842a0.pdf.
- Ríos, J.N. (2014). Decreto 1443. DOI 49229. Recuperado el 28 de Marzo del 2017 de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/decreto_1443_sgsss%20\(9\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/decreto_1443_sgsss%20(9).pdf)
- Romero, B. A. M. (2013). La gestión del absentismo laboral: impacto económico, aspectos sociales y psicológicos y régimen jurídico-laboral. Recuperado el día 02 de Marzo de 2017de <http://www.ebrary.com>.

-Sánchez Diana (2015) Ausentismo laboral: Una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. Recuperado el día 01 de marzo del 2016 de http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_salud_bosque/volumen5_numero1/07-articulo5-salud-bosque_vol5-No1.pdf.