

**“RELACIÓN ENTRE EL AUSENTISMO LABORAL Y LA SOBRECARGA
LABORAL” EN UN GRUPO DE INGENIEROS DE LA CIUDAD DE CALI**

**PAOLA ANDREA MARROQUÍN MOLANO
CÓDIGO 328320**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM
FACULTAD DE SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
CALI – COLOMBIA
2020**

**“RELACIÓN ENTRE EL AUSENTISMO LABORAL Y LA SOBRECARGA
LABORAL” EN UN GRUPO DE INGENIEROS DE LA CIUDAD DE CALI**

**PAOLA ANDREA MARROQUÍN MOLANO
CÓDIGO 328320**

Trabajo de grado como requisito para optar al título de: PSICOLOGÍA

**ASESOR:
Diana Marcela Martínez Galarza**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM
FACULTAD DE SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
CALI – COLOMBIA
2020**

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
1 MARCO DE REFERENCIA	11
1.1 Marco Contextual	11
1.2 Antecedentes	11
2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	25
2.1 Descripción del problema	25
3 JUSTIFICACIÓN	27
4 OBJETIVOS	29
4.1 Objetivo general	29
4.2 Objetivos específicos	29
5 MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	30
5.1 Ausentismo laboral	30
5.2 Factores de incidencia en el ausentismo laboral	33
5.3 Clima organizacional	37
5.4 Sobrecarga laboral	38

5.5	Colaboradores Activos	39
5.6	Marco jurídico	40
6	MARCO METODOLÓGICO	42
6.1	Paradigma	42
6.2	Método	43
6.3	Población	46
6.4	Instrumento	47
6.5	Procedimiento	47
7	RESULTADOS	50
7.1	Presentación de resultados	50
8	DISCUSIÓN	76
9	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
9.1	Conclusiones	80
9.2	Recomendaciones	82
	REFERENCIAS	83
10	ANEXOS	91

LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Costos de reposición debido a rotación de personal o ausentismo	34
Figura 2. Pirámide Motivacional.....	35
Figura 3. Estabilidad laboral.....	36
Figura 4. Género.....	51
Figura 5. Rango de edad	51
Figura 6. Formación académica.....	52
Figura 7. Estrato socioeconómico.....	52
Figura 8. Estado civil.....	53
Figura 9. Personas a cargo.....	53
Figura 10. Tiene hijos	53
Figura 11. Número de hijos.....	53
Figura 12. Tiempo laboral en la empresa	54
Figura 13. Experiencia laboral acumulada en su vida.....	55
Figura 14. Cargos desempeñados por colaboradores activos	55
Figura 15. Horas laboradas a la semana	57
Figura 16. Horario suficiente para funciones	57
Figura 17. Trabajo de prisa	58
Figura 18. Funciones organizadas.....	58
Figura 19. Cargas bien repartidas.....	59
Figura 20. Colaboración entre compañeros.....	59
Figura 21. Ausentismo problema para la organización	60
Figura 22. Atención múltiple a tareas.....	61
Figura 23. Trabajo horas extra.....	61
Figura 24. Asumir actividades.....	62
Figura 25. Trabajo a casa	62
Figura 26. Correlación de asumir actividades y trabajo en casa.....	63
Figura 27. Trabajo extra.....	63
Figura 28. Carga de trabajo	63
Figura 29. Correlación trabajo extra y carga de trabajo	64
Figura 30. Horas extras por ausencias	65
Figura 31. Retrasos en trabajos por ausencias.....	65
Figura 32. Correlación entre Retrasos y Horas extras	66
Figura 33. Nivel de atención	67
Figura 34. Interferencia en tiempo libre	67
Figura 35. Información para funciones.....	68
Figura 36. Cantidad de información	68
Figura 37. No interrupciones laborales	69
Figura 38. Realización de varias tareas.....	69
Figura 39. Ausencia de trabajo	70

Figura 40. Control de actividades70
Figura 41. Libre expresión sobre actividades71
Figura 42. Colaboración entre compañeros por tareas difíciles71
Figura 43. Movilización de actividades72
Figura 44. Correlación movilización vs carga laboral.....72

RESUMEN

El ausentismo laboral es una problemática presente en todas las organizaciones que genera afectaciones económicas, productivas y de bienestar de los trabajadores. Entendiendo esto, la presente investigación describe la relación entre el ausentismo y la sobrecarga laboral que asumen los ingenieros de sistemas de una empresa de tecnología, considerados colaboradores activos, pues, siempre asisten a su puesto de trabajo a desempeñar sus funciones. Para describir dicha relación se contó con una población de 20 ingenieros. Esta investigación se desarrolló desde un paradigma positivista mediante el cual se comprueba la hipótesis de la relación existente entre el ausentismo laboral y la sobrecarga laboral asumida por los colaboradores activos, adoptando el enfoque cuantitativo de tipo transversal no experimental, donde se estudia información de un tiempo en específico. La recopilación de información se efectuó mediante un cuestionario compuesto por cuatro categorías de análisis que miden aspectos sociodemográficos, laborales, contenido de trabajo y carga de trabajo. En el procesamiento de datos se encontró que existe una correlación positiva fuerte entre el ausentismo y la sobrecarga laboral asumida por los colaboradores cuando existen ausencias constantes. Se puede concluir entonces, que el ausentismo ejerce una influencia directa en la carga de trabajo para los 20 ingenieros participantes del estudio, de ahí que se considere relevante seguir profundizando en la relación existente entre las dos variables, pues si bien el ausentismo afecta a la empresa en general, la sobrecarga afecta el bienestar general del trabajador.

Palabras Claves: Ausentismo laboral, Sobrecarga laboral, Colaborador activo, ingenieros de sistemas.

ABSTRACT

Absenteeism is a problem present in all organizations that generates economic, productive and welfare affectations of workers. In view of this, this research describes the relationship between absenteeism and labor overload assumed by systems engineers of a technology company, considered active collaborators, therefore, it always attends its job to perform its functions. To describe this relationship, a population of 20 engineers participated independently of the company, because the company because of COVID-19 revoked the interaction with the personnel and use of its data. This research was developed from a positivist paradigm by which the hypothesis of the relationship between absenteeism at work and the labor overload assumed by active collaborators is tested, adopting the quantitative approach of a non-experimental transversal type, where information of a specific time is studied. The collection of information was carried out through a questionnaire consisting of four categories of analyses that measure sociodemographic, labor, workload aspects. Data processing found that there is a strong positive correlation between absenteeism and the labor overload assumed by employees when there are constant absences. It can be concluded then that absenteeism has a direct influence on the workload for the 20 engineers participating in the study, so it is considered important to continue to deepen the relationship between the two variables, for although absenteeism affects the company in general, overloading affects the overall welfare of the worker.

Keywords: Job absenteeism, Labor overload, Active collaborator, systems engineers.

INTRODUCCIÓN

La problemática derivada del ausentismo laboral ha sido un comportamiento que hasta hace unos años no se analizaba a profundidad; sin embargo, a partir del año 2010 la importancia de la gestión en el área de recursos humanos y la necesidad del mercado, impulsó al seguimiento continuo de esta incidencia que se presenta en las diferentes organizaciones tanto nacionales como internacionales; perjudicando la productividad en la consecución de los objetivos de operación y sus costos en términos monetarios (Martínez y Saldarriaga, 2018).

El término de ausentismo laboral o absentismo no tiene una definición puntual, no obstante, se entiende como la ausencia de un empleado en el lugar de trabajo en tiempo requerido, según lo explica Llana (2007), ello implica factores como enfermedades, accidentes, retrasos, calamidades, ausencias imprevistas entre otras, esto acarrea el incumplimiento del empleado en sus obligaciones laborales en los horarios pactados en un contrato laboral, que infringe normas jurídicas que pueden ser causal de manejo interno de las organizaciones e incluso llegar al despido. Es importante puntualizar que existen ausencias justificadas o injustificadas.

Los procesos de desarrollo en una organización teniendo en cuenta la implementación de los sistemas de gestión, permiten identificar las causas y factores asociados a la problemática del ausentismo, con el objetivo de realizar seguimiento y mitigar las ausencias dentro de la jornada laboral y realizar las correspondientes acciones preventivas (Molinera, 2006).

En este sentido, en el presente documento se efectúa una descripción de las variables ausentismo laboral y sobrecarga laboral que asumen los ingenieros de sistemas de una empresa de tecnología considerados colaboradores activos. Se parte de la identificación de elementos relacionales entre las dos variables de estudio y mediante las cuales se espera describir la relación existente entre las dos.

Por consiguiente, surge la necesidad de identificar los aspectos sociodemográficos, la percepción de los colaboradores activos frente a la sobrecarga laboral, los elementos que se relacionan con el ausentismo y sobrecarga, y otros aspectos o factores que influyen en la presencia del ausentismo, siendo objetivos en el análisis multifactorial que se presente. Este tipo de investigaciones ayudan a futuro a poder formular estrategias que den como resultados índices de reducción de la ausencia del colaborador en su puesto de trabajo, disminución de costos asociados a la problemática y que generen un posible aumento de la productividad de las compañías.

El presente documento consta de tres apartados, en el primero se presentan las generalidades que conforman la investigación, partiendo por los antecedentes, planteamiento del problema, justificación, objetivos que guían la investigación y los sustentos teóricos y prácticos que se deben tener en cuenta para entender las causas del ausentismo laboral, desde aspectos demográficos, motivacionales y enfermedades laborales que informen del estado actual del nivel de ausentismo.

El segundo apartado consta del desarrollo de los objetivos, es decir, la aplicación de la propuesta de investigación y presentación de los resultados. La presente investigación se llevó a cabo con 20 ingenieros de sistemas encargados de crear soluciones inteligentes para resolver las necesidades de los clientes a través del diseño de software y hardware. En este apartado se evidencia la identificación sociodemográfica de los colaboradores activos, dando respuesta al primer objetivo; también se describe la percepción que tienen los empleados frente a la sobrecarga laboral que asumen los colaboradores activos en ausencia de los compañeros que faltan a sus actividades laborales y finalmente, se identifica cuáles son los factores relacionados entre el ausentismo laboral y la sobrecarga laboral.

El tercer y último apartado aborda análisis de resultados, discusión y conclusiones a las cuales se llega con el desarrollo de la investigación; así como, recomendaciones para posteriores investigaciones.

Al desarrollar los apartados mencionados, se encontró que en el caso específico de los 20 ingenieros de sistemas participantes del estudio; el ausentismo laboral tiene una estrecha relación con la sobrecarga laboral, donde cada vez que se presenta una ausencia de compañeros laborales en su área, ésta influye en las actividades que se deben desarrollar. Más aun teniendo en cuenta que la mayoría de los procesos que llevan a cabo los ingenieros se encuentran relacionados entre si y que el éxito de los proyectos que se desarrollan dependen de las diferentes funciones de los cargos existentes en el área de desarrollo.

1 MARCO DE REFERENCIA

1.1 MARCO CONTEXTUAL

La presente investigación se llevó a cabo en la ciudad de Cali, con 20 ingenieros de sistemas que se encuentran laborando en una empresa de tecnología Oracle. El estudio se realiza con la participación voluntaria de los trabajadores sin acudir a las instalaciones de la empresa, debido a la emergencia sanitaria Covid-19, que se está viviendo en el año 2020, por lo que, por cuestiones de Bioseguridad la empresa limita el acceso e interacción con sus colaboradores. De ahí que únicamente se trabaje con 20 ingenieros de sistemas. Éstos dentro de la empresa principalmente realizan actividades de programación, diseño de aplicaciones, herramientas de desarrollo y administración, entre otras.

Los ingenieros de sistemas constantemente se están preparando y capacitando para tener un mejor conocimiento de las herramientas de sistemas, programación y programas que se emplean en el diseño y desarrollo de softwares, con el propósito de efectuar su trabajo de la forma más eficiente y productivamente.

Los ingenieros de sistemas de la empresa de tecnología, laboran de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y los días sábados de 8:00 am a 2:00 pm, el día domingo no laboran y cuentan con una contratación a término indefinido. Dentro de sus funciones estos diseñan y programan sistemas informáticos, también administran las redes y sistemas de información de la empresa, es decir, que mantienen optimizados los datos con los que trabaja la organización. Igualmente, los ingenieros crean y desarrollan software y hardware de acuerdo a las especificaciones de los clientes; al cumplir todas las funciones anteriores de la forma más eficiente los ingenieros participantes de esta investigación demuestran el compromiso que actualmente tienen con los proyectos que realizan en la empresa de tecnología. Para llevar a cabo las funciones laborales, los ingenieros actualmente están laborando desde sus casas con el fin de preservar su salud.

1.2 ANTECEDENTES

En este apartado del trabajo se presentan las investigaciones que se han realizado en relación a la temática y línea de estudio del presente proyecto, que sirven de guía y proporcionan pautas para el desarrollo del mismo; en otras palabras, la identificación de la relación entre el ausentismo laboral y la sobrecarga laboral de los colaboradores activos de la empresa.

Este trabajo parte del estudio de investigaciones que aporten y apoyen con datos, análisis de información y factores que se deben tener en cuenta para el estudio del ausentismo laboral en el personal de una empresa. Por medio de los antecedentes que se han efectuado sobre el tema, se obtendrá una guía práctica para la elaboración del marco de referencia, normatividad vigente del tema, la metodología que dichas investigaciones emplearon y que servirán para reconocer qué aspectos organizacionales, variables y características influyen en el ausentismo laboral, lo cual contribuirá en el cumplimiento de los objetivos de investigación; adicionalmente permitirán la identificación de conceptos y aspectos relacionados con el ausentismo laboral, entre otros aspectos relevantes para el desarrollo del presente trabajo.

A continuación, se presentan y relacionan los autores que en sus investigaciones abarcan la temática de ausentismo laboral.

Echeverri et al., (2017) en su estudio de caracterización del ausentismo laboral en una IPS de Manizales, Caldas, expone que el ausentismo laboral afecta de manera significativa el funcionamiento de las empresas, pues el recurso humano es el que permite que se desarrollen de manera efectiva y productiva las diversas funciones de cada empleado. Al faltar uno o varios miembros del personal, se generan un sin número de inconvenientes, que afectan el funcionamiento de la empresa, no sólo en términos económicos, sino productivos, administrativos y de desgaste del capital humano.

Así mismo, Echeverri et al. (2017), manifiesta que medir el nivel de ausentismo de una empresa, es de gran complejidad, pues “no existe un modelo estandarizado para medirlo” (p. 6), no obstante, existen indicadores que permiten establecer datos comparativos, patrones, tendencias y metas. Indicadores como el de frecuencia y proporción de ausentismo, son empleados a nivel internacional pues brindan parámetros del ausentismo en una empresa. Estos autores dentro de su investigación, explican que el ausentismo laboral en Colombia se encuentra en constante crecimiento, es por ello que las empresas cada día se preocupan por contrarrestar este fenómeno y para ello recurren a un análisis interno. Es importante plantear que Echeverry et al., manifiesta que en “Colombia los estudios sobre ausentismo laboral y los factores que lo determinan son limitados” (p. 14) y los datos que existen son de carácter sociodemográfico, obviando información relevante como las enfermedades comunes, clima organizacional, agotamiento, desmotivación – insatisfacción, factores psicosociales y otros aspectos que influyen en la asistencia del empleado.

Los autores, para el desarrollo de su investigación se apoyaron en diferentes conceptos y clasificación de ausentismo, en primera instancia presentan el ausentismo legal, previsible, justificado o involuntario, seguidamente presentan el

ausentismo personal, no previsible, sin justificación o voluntario, además exponen el ausentismo presencial, ausentismo por razones conocidas o extralegales, el ausentismo por razones ignoradas y finalmente ausentismo por otras causas. Adicionalmente, aborda el ausentismo en la seguridad y salud en el trabajo, donde éste se considera aceptable cuando su nivel está dentro de los límites establecidos y de encontrarse en niveles muy altos, podría afectar de manera negativa la operatividad de la empresa (Echeverri et al., 2017).

Por otro lado, Echeverri et al., (2017), expresa que disminuir los índices o el nivel de ausentismo acarrea una transformación significativa de la organización y administración y para ello el área de gestión de talento humano será la encargada de velar por la calidad de vida laboral, estandarización de procesos, motivación e implementación de medidas para evaluar y controlar los índices de ausentismo, además de ayudar al crecimiento del trabajador por medio de la implementación de capacitaciones y prevención de enfermedades. Finalmente, los autores presentan los indicadores de medición de ausentismo laboral de acuerdo con la Organización Internacional de Trabajo (OIT).

Para el logro de los objetivos Echeverri et al. (2017), adoptan la metodología de estudio de tipo observacional descriptivo; la población que formó parte de la investigación estuvo constituida por 26 empleados de la sede administrativa de una IPS. El diseño metodológico consta de una encuesta para la evaluación y diagnóstico, adicionalmente indagaron en la base de datos de la IPS con el objetivo de analizar las incapacidades médicas y el registro de causas de ausentismo.

Finalmente, la investigación realizada por Echeverri, et al. (2017), llegó a la conclusión que la causa principal del ausentismo en la IPS es por enfermedad general, siendo la diarrea y gastroenteritis el diagnóstico con mayor presencia entre los empleados incapacitados del área administrativa. Además, cabe resaltar que el género femenino es el que presenta mayores ausencias laborales y que los accidentes laborales no son una causa importante de ausentismo debido a su baja frecuencia y severidad.

Continuando, Forero et al (2016), en su trabajo de caracterización del ausentismo laboral en una empresa del sector salud del suroccidente colombiano para el año 2016, exponen que el ausentismo es un fenómeno que ocasiona a nivel general un impacto negativo en las organizaciones, principalmente debido a que los funcionarios no desarrollan de forma óptima o no realizan las actividades por las cuales fueron contratado, lo cual a largo plazo produce un nivel de sobrecarga laboral en otros funcionarios, afectando el clima laboral y en un periodo prolongado la productividad, el logro de metas, así mismo, incrementa los costos de productividad. Desde el punto de vista organizacional y de gestión de talento

humano, el costo que ocasiona el ausentismo laboral es uno de los factores económicos críticos que pueden afectar la solvencia de una empresa, pues como se menciona con anterioridad, el ausentismo impacta negativamente en la competitividad, productividad y eficacia de una organización, pues ésta asume los costos tanto directos (incapacidades) como indirectos (reemplazo de personal) de las ausencias.

Forero et al., (2016), en su investigación para la caracterización del ausentismo parten de conceptos teóricos como el ausentismo laboral, modelo económico, modelo psicosocial y modelo medico de ausentismo laboral, así mismo abordan el ausentismo laboral y retiro organizacional.

Los autores mencionan algunas causas del ausentismo laboral, que pueden ser enfermedad común o profesional, accidente sea o no laboral y enfermedad laboral. Adicionalmente, como guía teórica Forero et al. (2016), exponen los indicadores de medición del ausentismo y plantean que es necesario que las empresas definan con precisión los hechos que se consideran ausentismo, para posteriormente elaborar los índices de este fenómeno. Los índices más empleados para medir el nivel de ausentismo son: el índice de ausentismo momentáneo, índice de ausentismo, índice de incapacidad e índice de ausentismo absoluto. Finalmente, los autores exponen la evaluación del coste por absentismo, ya que toda empresa debe contar con un control de las ausencias para así evitar las consecuencias negativas causadas por éstas, de ahí parte la necesidad de medir el desempeño laboral de los empleados.

Por último, para el logro de los objetivos Forero et al., (2016), abordan una investigación observacional descriptiva; la población que hizo parte del estudio son los empleados de una empresa del sector salud y para el análisis tomaron los registros de empleados de la base de datos, a partir de dicha información los autores realizan la caracterización del ausentismo por aspectos sociodemográfico, ocupacional, áreas, cargos y enfermedades, por medio de la información recolectada se estableció que el género femenino presenta mayor presencia de ausentismo, además, de los trabajadores con un estado civil soltero. Con respecto a la ocupación que presenta un mayor índice de ausencia es el personal médico y por último la patología que ocasiona más ausentismo en el personal son las enfermedades del sistema respiratorio, seguido de enfermedades infecciosas y parasitarias.

Otras autoras que tratan la temática de ausentismo como eje central de sus investigaciones son Ángel et al., (2018) en su investigación titulada El ausentismo laboral por enfermedad común y sus costos totales en una Empresa de Almacenamiento y Acondicionamiento de productos cosméticos durante el año 2017 y el primer semestre del 2018, pretenden identificar, a partir de estadísticas e

índices de incapacidad de los empleados, las variables que aportan información relevante para determinar los costos directos e indirectos del ausentismo laboral; para ello las autoras en primera instancia dejan en manifiesto que uno de los factores que más influye en los resultados financieros de una empresa son el ausentismo, generado por causa de enfermedad laboral o común, y el accidente de trabajo. Dichas situaciones impactan directamente en la productividad, por lo cual se hace necesario que las empresas estimen y visualicen el costo que están generando. El ausentismo le acarrea a la empresa no sólo el pago de incapacidades, reemplazos, horas extra, entrenamiento y elementos de protección personal, sino que influye en el decrecimiento de la productividad.

Ángel et al. (2018), en su investigación abordan una metodología cuantitativa de diseño no experimental descriptiva, a través de la cual analiza la información recopilada para conocer cuál es el costo del ausentismo laboral por enfermedad común. La población que los autores toman para el estudio son 10 trabajadores del área de acondicionamiento. Adicionalmente, diseñaron una matriz de caracterización de variables sociodemográficas, ocupacionales e incapacidad médica, con el propósito de identificar el costo total del ausentismo.

Una vez que Ángel et al. (2018), aplican el instrumento de recopilación de información, proceden a efectuar un análisis que dejó en manifiesto que la tendencia de ausentismo ha ido en aumento con respecto a años anteriores, reflejando un incremento en costos para la organización tanto por el pago de incapacidades, como por la disminución en productividad del área de acondicionamiento, convirtiendo a esta área en “la principal causa de ausentismo laboral por enfermedad común” (p. 73). Se identificaron costos directos relacionados con la atención en salud por enfermedad común, donde le ha significado a la empresa un “equivalente a dos salarios mínimos legales vigentes” y costos indirectos por la disminución de la productividad por ausencias o morbilidad, “equivalentes a \$9.440.000” (p. 72). Lo anterior expone que las empresas se ven mayormente afectadas por las enfermedades comunes en cuanto a los costos indirectos, pues no sólo afecta a nivel general la productividad, sino, la economía de la misma.

Complementando lo dicho anteriormente, Pardo et al., (2017), manifiestan que la productividad es la principal razón de la existencia de una empresa y para que esto sea posible se debe contar con un personal cualificado y eficaz en el desarrollo de las actividades, esto permite la evolución y crecimiento de la empresa; sin embargo, algunos factores afectan el desempeño y productividad laboral del empleado como, las licencias de maternidad, permisos sindicales, accidentes laborales, enfermedades de origen común o laborales, entre otros factores; es por ello que las empresas cada día se preocupan en establecer estrategias y planes de

mejoramiento que contribuyan a minimizar los factores que generan altos índices de ausentismo laboral y para esto recurren a análisis internos de las ausencias.

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos por los autores, estos optan por un diseño metodológico que parte de una investigación cuantitativa, descriptiva explicativa, mediante la cual pretenden analizar la percepción sobre el ausentismo laboral en los puntos de atención. La población que hace parte del estudio son los 410 trabajadores de la empresa Consuerte S.A, los investigadores aplicaron un muestreo aleatorio simple y al aplicar las variables les arrojó una muestra de 198. Cabe señalar que Pardo et al. (2017), para la recolección de datos recurren a una lista de chequeo.

Finalmente, la investigación realizada por Pardo et al., (2017), llegó a la conclusión que los factores que presentan mayor probabilidad de incidencia es la parálisis de las cuerdas vocales y de la laringe y que podrían ocasionar una incapacidad hasta de 103 días, igualmente pueden presentarse infecciones de vías urinarias con 102 días de incapacidad. Por otro lado, se encontró que aspectos como el dolor de espalda, ardor en ojos, migrañas, pérdida de fuerza en las manos, gastritis, son patologías causantes de una gran proporción de las incapacidades por la empresa siendo un “factor determinante de ausentismo laboral” (p. 73).

Profundizando un poco más en el tema del ausentismo, Peña (2016), expone los factores y efectos del ausentismo laboral en una empresa de acero. Manifiesta que el ausentismo se ha convertido en un problema que afecta los procesos productivos y consecuentemente el beneficio económico, y a su vez el clima laboral de la organización. Dentro de las principales causas de ausentismo se encuentran los permisos pago, que hacen referencia a consultas especializadas, descanso compensatorio, permiso compensatorio, permiso sindical, seguido de la incapacidad por enfermedad general y accidente de trabajo, que tiene efecto directamente en los costos de la empresa reflejado en horas extras, pues es la única manera de reemplazar y compensar el tiempo no laborado por el personal que está en permiso.

El proyecto es de metodología mixta, se desarrolló de forma exploratoria y descriptiva, con el objetivo de conocer el ausentismo en una organización y a partir de dicha información plantear una propuesta de mejoramiento; para el estudio se contó con la base de datos de la empresa, de donde se recopiló información de la asistencia de los colaboradores; adicionalmente el autor aplicó un instrumento de medición de ausentismo a los trabajadores del área productiva. En el momento de aplicar el instrumento la empresa contaba con una población de 1.282 trabajadores, no obstante, el autor toma una muestra de 74 trabajadores.

Dentro de las conclusiones a las que llega Peña (2016) es que entre “las principales causas de ausentismo se encuentran los permisos pagos, ausencias no remuneradas, incapacidad por enfermedad general y accidentes de trabajo” (p. 99), no obstante, la empresa debe centrarse en los permisos pagos pues en un 81,91% son la mayor causante de ausentismo. Por otro lado, el área que presenta mayor incidencia de ausentismo es la de mantenimiento de la planta productiva con un 95% y los días donde más ocurren dichas ausencias son el viernes y sábado. De ahí que el autor proponga acciones de mejora enfocadas a periodos, cortos, medianos, y largos con el fin de evaluar su efectividad y disminuir los costos que genera el ausentismo.

Continuando con los estudios realizados en torno a la temática de ausentismo laboral, se encuentra a Morquera (2017), que en su trabajo determinó los factores que influyen en el ausentismo laboral en las empresas, donde manifiesta que en primera instancia se encuentran los factores imputables al trabajador, dentro de los cuales se encuentra el ausentismo por causa médica, ya sea por enfermedades comunes o accidente laboral, seguido está el ausentismo por obligaciones legales, familiares y por licencias. En segunda instancia, se encuentran los factores atribuibles a la organización que están relacionados con el clima laboral, falta motivación, aspectos económicos y finalmente se encuentran otros factores como los paros cívicos, manifestaciones, fenómenos ambientales entre otros. Cabe señalar que Morquera (2017) expresa que los efectos del ausentismo aparte de afectar de manera negativa a la organización también influyen en el personal, con efectos como la reducción de los ingresos familiares, indisciplina y aumento de la carga laboral en los compañeros.

Por su parte, Caballero (2015), aborda en su investigación la relación que existe entre ausentismo y satisfacción laboral de los empleados; es decir, el autor analiza las variables que influyen en la satisfacción y generan el ausentismo laboral. Caballero (2015) aclara primero, que el ausentismo laboral es muy complejo y es uno de los temas más difíciles de abordar en una organización pues influye en diferentes aspectos tanto organizacionales, como del individuo. Dentro de la investigación que efectúa el autor, encuentra que el clima laboral agradable, se ve reflejado en una mejor calidad de vida de los trabajadores, es por ello que invertir en el clima organizacional se traducirá en una mayor productividad, pues el empleado aprecia el lugar de trabajo que le brinda espacios de realización y sana convivencia, donde son valorados y mantienen relación satisfactoria con compañeros, es por ello que las empresas que cuentan con un alto grado de satisfacción laboral presentan un menor índice de ausentismo.

Otro referente guía para el desarrollo de la presente investigación es el autor Valdez (2017), quien en su trabajo expone cómo el ausentismo influye en el desempeño de

una empresa de seguridad. El autor establece que el ausentismo tiene una correlación negativa significativa con la utilidad en la empresa, dejando en manifiesto que el ausentismo genera pérdidas económicas a la organización y es por ello que las empresas deben contar con un plan de retención de personal e incrementos de la satisfacción en el trabajo, con el objetivo de disminuir el ausentismo y a su vez la rotación de personal, el autor para llegar a esta conclusión efectuó un modelo de optimización donde en primera instancia realizó un análisis interno de la empresa, por medio del cual identificó el índice de ausentismo, permitiéndole calcular los costos asociados al mismo.

Continuando, se presenta el estudio de Carbajal y Palomino (2018), en el que se identifica el ausentismo laboral justificado por causas médicas en una empresa de Perú, donde se manifiesta que la ausencia de un empleado genera una sobrecarga laboral a los otros colaboradores, lo cual requiere de un ritmo de trabajo más acelerado y asignar más actividades o responsabilidades, convirtiéndose en exceso laboral, lo cual a largo plazo se verá reflejado en la salud, motivación y satisfacción de los colaboradores; es decir, que el ausentismo ocasiona que el trabajador que asiste cumplidamente a su trabajo se desgaste física, psicológica y socialmente, es por ello que las empresas actualmente deben velar por la integridad y salud de sus empleados pues a nivel mundial las enfermedades comunes y los accidentes de trabajo son considerados las principales causas de la inasistencia laboral.

Prosiguiendo con la indagación de estudios realizados sobre el ausentismo, Tatamuez, Domínguez y Matabanchoy (2018), presentan una revisión documental sistemática sobre los factores asociados al ausentismo laboral en países de América latina, donde queda en evidencia que el ausentismo se considera una problemática de todas las áreas del campo laboral y que acarrea efectos negativos sobre la productividad de una organización. En los artículos revisados por los autores, éstos encuentran dos tipos de ausentismo, el primero hace referencia a la ausencia del trabajador a cumplir sus actividades en la empresa y el segundo hace énfasis a cuando el colaborador, aunque asiste a realizar sus funciones, no las desempeña de forma efectiva, conllevando a una disminución en la productividad.

Tatamuez et al. (2018), para la realización de la revisión sistemática abordaron una metodología donde emplearon un estudio de corte integrativo, observacional y retrospectivo. La búsqueda de los artículos la llevaron a cabo en diferentes bases de datos, además de aplicar las siguientes etapas de ejecución: “1. Especificación de criterios de inclusión; 2. Formulación del plan de búsqueda; 3. Exploración de artículos; 4. Evaluación de calidad; 5. Sistematización de información; 6. Interpretación y presentación de resultados” (p. 100).

Dentro de los resultados, los autores manifiestan que los factores que generan ausentismo dentro de las organizaciones principalmente se deben a aspectos

individuales, sociodemográficos, intralaborales y extralaborales, que generalmente se encuentran relacionados entre sí y además tienen efectos negativos a nivel individual y organizacional. Los autores presentan tres grupos en los que se relacionan aspectos que generan el ausentismo, el primero el de factores individuales, en el cual se encuentran aspectos relacionados directamente con la salud del trabajador, en relación a enfermedades generales, trastornos mentales y del comportamiento; es decir, que los factores individuales reconocen que cualquier tipo de afección a la salud genera una incapacidad médica que afecta la asistencia del trabajador. El segundo grupo hace énfasis a las variables sociodemográficas donde aspectos como el sexo y edad incrementan la frecuencia de ausentismo de mediano y largo plazo. Finalmente, el tercer grupo hace énfasis a “los factores intralaborales o propios de la organización como la sobrecarga laboral, en la cual las cargas psíquicas relacionadas a la propia naturaleza del trabajo y a los mecanismos de control y supervisión, son considerados como generadores de estrés y depresión que conllevan a ausentarse de su lugar de trabajo” (Tatamuezet al. 2018. p. 107).

En otro orden de ideas, Camarota y Pardiñas (2015), caracterizan los factores del ausentismo laboral en policías por causas médicas, teniendo en cuenta que el ausentismo influye de manera negativa en todo el proceso productivo, pues, un elevado ausentismo laboral contribuye de manera directa a la reducción de productividad de una organización ocasionando problemas a nivel gerencial y organizacional, acarreando altos costos pues cuando se presenta una ausencia en un puesto, ocasiona una mala ejecución de las actividades dado que cada individuo forma parte de un sistema.

Los autores recopilaron la información de estudio, de la base de datos de las certificaciones médicas de la policía, además, efectuaron un estudio observacional, descriptivo de corte transversal, retrospectivo, que les permitió identificar que las causas médicas que generan un mayor índice de ausentismo en la policía nacional son las patologías respiratorias y osteoarticulares y que la duración promedio de ausencias era de 1,14 días. Donde las afectaciones del sistema respiratorio representan un total de 864 días de ausentismo y las afectaciones del sistema osteomuscular 1311 días de ausencias. (Camarota y Pardiñas, p. 47).

Soledad (2015), aborda el ausentismo en la empresa y su relación con la satisfacción laboral, teniendo en cuenta la satisfacción de los trabajadores frente a aspectos organizacionales como el clima laboral, salario, condiciones de trabajo y factores psicosociales, dado que el ausentismo influye en el proceso de desarrollo organizacional. El autor expresa que el ausentismo es un tema complejo y difícil de abordar para una organización ya sea pública o privada y que se encuentra influenciada por diferentes factores tanto internos, como externos de la empresa.

Un aspecto que influye de forma directa en la generación de ausentismo es la satisfacción del empleado frente a labores o condiciones del trabajo y que puede estar representada por aspectos como la situación de trabajo, las prestaciones y percepción de los trabajadores frente a las actividades que desarrollan.

La metodología que el autor aplica para la recolección de información es de tipo cualitativo y exploratoria, además, empleó la técnica de observación, encuesta y entrevista. Al recopilar y analizar los datos dentro de la empresa, se detectan en el clima organizacional, las siguientes consecuencias negativas como ausentismo, poca innovación, baja productividad, impuntualidad, actitudes laborales negativas y conductas indeseables. El autor expone que de haber un clima laboral favorable repercutiría en una mayor calidad de vida de los empleados, lo cual se reflejaría en el incremento de la productividad en los puestos de trabajo (Soledad, 2015. p. 54).

Finalmente, Soledad (2015) manifiesta que el ausentismo laboral es un indicador de gestión del talento humano de una organización, que debe medirse constantemente con el fin de poder identificar su presencia, y así poder analizar y ejecutar planes de control y prevención para mantenerlo en rangos aceptables.

Complementando lo dicho anteriormente, González (2014) en su artículo presenta las posibles causas que ocasionan el ausentismo laboral en el personal de enfermería de un hospital, para encontrar dichas causas, el autor empleó un estudio descriptivo de corte transversal, además de contar con variables de estudio sociodemográficas, profesionales y laborales. Dentro de sus principales resultados expone que el ausentismo laboral en el hospital debido a faltas justificadas del total del personal de enfermería fue del 1,43%. Por otro lado, al analizar el ausentismo por género, el autor encontró que el índice de ausentismo en hombres es de 1,52% frente al 1,01% de las mujeres, además, manifiesta que con relación al ausentismo por servicio se encontró que la mayoría de ausencias se presentan en los servicios de noche, seguido de los turnos de la tarde. Finalmente, el autor recomienda que exista una flexibilidad entre los turnos, donde los trabajadores puedan seleccionar el que sea más conveniente, pero teniendo en cuenta la organización que requiere este aspecto, otro aspecto que recomienda el autor, es evitar la interferencia trabajo – familia con el fin de que los trabajadores tengan una mejor calidad de vida.

Profundizando más en el ausentismo laboral, Arregui (2018), presenta una investigación cualitativa donde de acuerdo a los resultados del índice de ausentismo expone una propuesta para la implementación de un sistema de gestión del ausentismo, donde la empresa deberá conformar un comité que sea el encargado de planificar, ejecutar y dar seguimiento a las actividades o medidas de reducción, prevención y control dirigidas al tratamiento y análisis de las diferentes variables que generan las causas del ausentismo. Adicionalmente, el autor propone

desarrollar actividades encaminadas a la disminución y prevención del riesgo laboral psicosocial que está asociada con el ausentismo. De igual forma propone una capacitación como herramienta de apoyo dirigida a todo el personal del área de gestión de ausentismo y plantea la necesidad de la “automatización del control de asistencia y puntualidad y estandarización de registros de causas de ausentismo” (p. 74).

En la misma línea que los autores anteriormente expuestos, Jiménez y Marrugo (2017), expresan que “el ausentismo laboral es un problema que afecta la productividad y el rendimiento en las organizaciones, por lo cual es indispensable que toda empresa identifique las causas que generan dicha problemática” (p. 14). Los autores también exponen que, debido al cambio constante del mercado, las organizaciones de Colombia se encuentran en renovación continua especialmente en el talento humano, debido a que éste es el recurso de mayor valor de una empresa y es totalmente indispensable para el cumplimiento de los objetivos, de ahí que toda empresa busque estrategias y actividades encaminadas a mantener al personal y fomentar un clima laboral óptimo. No obstante, en la actualidad las organizaciones se han visto afectadas por el ausentismo laboral, que tiene consecuencias como los altos costos administrativos, baja productividad, insatisfacción de los colaboradores, entre otros aspectos.

Ferraro (2016), en su estudio sobre la incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería, expone que el ausentismo ha ido aumentando a nivel mundial en los últimos años, pues es una problemática que se presenta con mucha frecuencia afectando a las empresas a nivel general, y que de acuerdo al entorno o contexto en el que se presente influye en la productividad de cada una de las áreas de una empresa y sus características, además, la percepción de falta de equidad puede afectar el desarrollo y eficiencia la organización. Dentro de los factores que son determinantes del ausentismo se encuentra la carga de trabajo, las condiciones de trabajo, los cambios organizativos, cultura organizacional.

Otro referente guía para el desarrollo de la presente investigación, es Rojas (2014), quien realizó un estudio descriptivo sobre el ausentismo por incapacidad laboral en trabajadores del sistema público, dado a que éste genera fuertes costos económico y organizacionales que afectan la productividad del sector, para ello el autor efectuó una descripción del ausentismo por tipo de licencia de incapacidad, donde encontró una tasa de frecuencia de 3 licencias médicas al año con una duración de 6 días, los índices más altos fueron por enfermedad común y descanso maternal. Adicionalmente el autor, expone que el mayor índice de prevalencia se presentó en mujeres.

En el estudio efectuado por Baptista, Méndez y Zunino (2016), los autores presentan una investigación bibliográfica con el fin de indagar en el impacto que tiene el ausentismo en las organizaciones, donde afirman que no es posible la eliminación total del ausentismo, dado a que en diversas ocasiones es por causas ajenas al empleado, de ahí la necesidad de su medición, control y evaluación para lograr su disminución. Los autores recalcan que no existe una metodología unánime para el cálculo de esta categoría, pues hay diferentes indicadores que junto con un análisis costo/beneficio, permiten que la organización se plantee diferentes medidas o estrategias para combatir el ausentismo involuntario y voluntario. El ausentismo involuntario hace énfasis a problemas de salud y el trabajador es quien sufre la carga negativa de una complicación de salud, por otro lado, el ausentismo voluntario es aquel que se refiere a certificaciones médicas innecesarias o ausencias injustificadas, este tipo de ausentismo generalmente ocasiona conflictos entre los colaboradores restantes, que se ven obligados a aumentar involuntariamente su volumen de trabajo sin una contrapartida económica adicional, ocasionando malestar y un clima laboral conflictivo.

De acuerdo con Martínez y Saldarriaga (2008), las principales causas de incapacidad en la población laboral son las enfermedades respiratorias, las osteomusculares y los traumatismos, así mismo, el género femenino es el que presenta un mayor índice de ausencia en el trabajo, lo cual influye de manera directa en su desempeño laboral, también, los resultados de la investigación realizada exponen que la población sedentaria no es la que más se incapacita sino que la duración de la incapacidad es mayor con relación a una persona activa. Adicionalmente el autor señala que el ausentismo no sólo es un indicador de enfermedad, sino también de insatisfacción en el trabajo, donde influyen factores como la percepción del empleado sobre su trabajo, las relaciones laborales, la remuneración y las tareas rutinarias, entre otros.

Por otro lado, Azael (2015), en su investigación aborda el ausentismo como aspecto a estudiar dentro del personal de las universidades, pues manifiesta que los países en desarrollo si bien están construyendo universidades, le prestan poca atención a los académicos encargados de la enseñanza, y estos cargos presentan altos índices de rotación laboral y altos niveles de ausentismo, lo cual conlleva a que no se cumpla a cabalidad con los estándares de calidad requeridos, influyendo en la satisfacción y compromiso organizacional. De ahí que el autor, en su investigación presente la influencia de la satisfacción laboral y el ausentismo laboral que influye en el rendimiento de las instituciones educativas y de sus académicos, encontrando que existe una relación directa entre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el ausentismo.

Pereira y Pozo (2010), explican que el ausentismo laboral se caracteriza por la ausencia constante del colaborador en el trabajo, retrasos por diferentes causas, tiempo libre, incapacidades, vacaciones, entre otros. Aunque el ausentismo laboral se debe a muchos factores, la causa más frecuente es la enfermedad y generalmente ésta conlleva a una incapacidad prologada o permanente, frente a esto los autores manifiestan que los índices de licencia para tratamientos de salud son altos y los que mayormente causan ausencias en las empresas.

Para las organizaciones, determinar el costo que genera el ausentismo laboral es de vital importancia, pues influye en la productividad y presupuesto de la misma, Jave (2015), manifiesta que los costos que genera el ausentismo laboral por incapacidad son altos y que además del impacto económico que ocasiona en una organización, también altera la estructura organizacional de la misma, pues implica un mayor desgaste para el resto de los colaboradores, “desencadenando la ausencia de más colaboradores, lo que a largo plazo determina un deterioro en la oferta de las prestaciones de servicio y un empobrecimiento de la calidad de atención” (p. 3).

Por lo anterior, el ausentismo laboral se ha convertido en un problema para las organizaciones tanto privadas como públicas, pues la ausencia física de un colaborador le representa a la organización un incremento de los costos laborales y “a menudo las consecuencias se visualizan en el resto de la organización, más aún si el colaborador forma parte de un equipo cuyos resultados deben obtenerse en un plazo determinado” (Jave, 2015, p. 4).

Complementando la información recopilada anteriormente, Guerra (2013), expresa en su investigación que la “carga laboral es un problema que afecta a la mayoría de los trabajadores de las diferentes empresas” (p. 16) independiente de su actividad económica, donde su consecuencia más directa es la fatiga que genera una disminución de la capacidad física y mental, ocasionando inestabilidad de rendimiento, disminución de la productividad, errores, fallos, entre otros.

El autor manifiesta que hoy en día los trabajadores son sobrecargados a diario laboralmente lo que influye en su desempeño general tanto laboral como personal y esto se debe al principalmente al cambio en los mercados y el crecimiento acelerado que están teniendo las empresas, conllevando a que estas incrementen sus contrataciones y a la vez dupliquen el trabajo para la mayoría de sus colaboradores.

Las investigaciones expuestas anteriormente suministran un horizonte amplio y uniforme, donde se exhibe cómo el ausentismo laboral es un fenómeno que cada

día se encuentra con mayor presencia y con altos índices en las empresas, es una problemática que no sólo afecta productiva y económicamente a la empresa, sino también a los diferentes colaboradores de la misma, las investigaciones dejaron en evidencia que el ausentismo es un tema actual, latente y ha dejado cimientos para aquellas personas que quieran profundizar más en él.

2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En un ambiente cambiante como el que se vive actualmente en torno a las empresas, donde constantemente se evidencia cómo estas, para ser más competitivas, buscan innovarse, crear nuevos procesos y generar un valor agregado para los consumidores. Recurren al desarrollo de estrategias que les permitan tener un mejor posicionamiento en el mercado y el capital humano se encuentra inmerso en el éxito de dicho posicionamiento (Garijo, 2014). Para ello las organizaciones requieren de un elevado grado de eficacia, productividad y desempeño de sus trabajadores, pues de lo contrario no podrán desarrollar de manera fructífera sus procesos y actividades conllevando a una disminución del rendimiento de la empresa, es por ello, que se considera al capital humano el recurso más importante para la organización pues tiene la capacidad de apoyar el incremento de productividad, impulsar la innovación y con ello la competitividad (Valencia, 2005; OIT, 2016).

Así como el capital humano representa grandes ventajas para las organizaciones si se encuentra óptimamente cualificado, desempeña sus funciones con la mayor productividad. También puede causar un impacto negativo en la sostenibilidad económica de la empresa, cuando el personal presenta un alto índice de ausencias o abandono, justificado o no, de su cargo. En la actualidad, el ausentismo laboral es uno de los indicadores de mayor impacto que se utiliza en el área de talento humano para medir productividad laboral, éste se comporta de manera fluctuante y atípico en algunos casos, pues si bien existen patrones generales que a simple vista se determinan como enfermedades generales, existen otras que no están previstas y que no ocurren para el general de los colaboradores, a ello Velázquez, Palomino y Ticse (2017) le denominan ausentismo por causa justificada; es decir, todo aquello que comprenda: licencias de maternidad, permisos sindicales, accidentes de trabajo, enfermedades de origen común, laboral, calamidades doméstica, educación, deporte y dependencia de menores, e injustificadas aquellas que no presentan un soporte sobre la ausencia o que no tiene un aviso previo.

Adicionalmente, la ausencia de los colaboradores en sus puestos de trabajo, no sólo significa improductividad, también es considerada una pérdida monetaria, lo que implica aún más la necesidad de mitigar aquella problemática. Así mismo toda ausencia obliga a que otro colaborador supla las funciones inherentes al cargo del empleado ausente, generándole al colaborador que, si asiste a realizar sus actividades, una sobrecarga laboral, afectando el desempeño de sus actividades, debido a que debe dividir su atención en funciones que no están contempladas en su cargo. De igual forma, el empleado activo podrá realizar sólo la mitad de sus

tareas, descuidando las de menor relevancia propias de su rol, ocasionándole disminución en la calidad de vida y estrés (Bautista y Valencia, 2015).

Por otra parte, para la empresa, el ausentismo prolongado puede suponer una contratación adicional de personal, en la que el desgaste de capacitación y vinculación demande tiempo y dinero, donde los gastos administrativos se ven afectados en términos de liquidaciones (Bautista y Valencia, 2015).

Ahora bien, referente a los procesos que se adelantan en temas de sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo, Sánchez (2015) plantea una medición que aunque no es completamente objetiva dado los diferentes factores que intervienen en ella, la comprensión se hace clave para el manejo interno de la empresa y la reducción del impacto negativo que el ausentismo representa para costos directos e indirectos de la compañía, así como también en los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) se deberán observar las variaciones y tendencias que este presenta para adoptar medidas de control frente a estos hechos.

De acuerdo a Inngresa (2017), la falta de control del ausentismo afecta de diversas formas a la empresa, empezando por su productividad, rentabilidad y clima organizacional, en este último debido a que la ausencia injustificada o reiterativa por parte de los colaboradores, genera malestar en los demás colaboradores, pues estos tendrán que cubrir y cumplir con las tareas inconclusas de dichos ausentistas.

Por otro lado, las incapacidades mayores a 3 días deben ser asumidas por el empleador lo cual en términos monetarios, si se habla de un salario mínimo que devenga el trabajador, reflejará una pérdida de \$92.514 pesos, por lo cual es de vital importancia entender la norma del sistema de gestión que obliga a las empresas a certificarse y cumplir con la normatividad (Res. 0312, 2019).

A partir de la revisión de los antecedentes frente a la temática de ausentismo laboral y del planteamiento de la problemática, surge la hipótesis que guía el desarrollo de la presente investigación, a saber, que existe una relación entre el ausentismo laboral y la sobrecarga laboral que deben asumir los trabajadores activos (Carbajal y Palomino, 2018; Tatamuez et al., 2018; Bautista y Valencia, 2015). Por consiguiente, el interrogante de investigación es ¿Cuál es la relación que existe entre el ausentismo laboral y la sobrecarga laboral que asumen los ingenieros de sistemas “colaboradores activos” de una empresa de tecnología?

3 JUSTIFICACIÓN

La evolución y crecimiento constante de la economía de los mercados ha ocasionado un incremento en las exigencias, demandas y cualificación del personal que requieren las empresas para desempeñar con eficacia su actividad, ocasionando en muchas ocasiones que las organizaciones dejen de lado la gestión adecuada del talento humano, aspecto que produce que los colaboradores perciban un abandono o desinterés por parte de los empleadores, fomentando la generación de desmotivación e insatisfacción laboral lo cual podría conllevar al aumento del ausentismo laboral, que incrementa las funciones de los colaboradores activos de la empresa y a su vez altera la estructura organizacional de la misma. Por tal, el ausentismo es un factor que produce una disminución de la productividad, que se encuentra asociada a variables organizacionales de la empresa como el ambiente laboral en que se desenvuelven los colaboradores y aspectos externos como los personales, de salud, entre otros.

Es importante resaltar que el talento humano se identifica como el recurso más importante para la empresa y es concebido como una herramienta para el cumplimiento de las metas propuestas por la organización, y por lo tanto, es de vital importancia que se analicen todas aquellas causas y factores que impactan directamente en su desempeño, para lo cual es necesario observar sus comportamientos y determinar las acciones que encaminen un mejoramiento continuo de las condiciones de los individuos que en ellas trabajan (Ferreira y Porto, 2018).

Salazar et al., (2009), manifiesta que el clima organizacional debe ser visto como un elemento de suma importancia, puesto que es el que encamina al grupo de colaboradores a llevar al éxito las compañías, así pues, resulta interesante indagar sobre las percepciones que tienen los colaboradores frente a la relación entre el ausentismo y la sobrecarga laboral que se genera en los colaboradores que acuden normalmente a cumplir con sus funciones, pues como se ha expresado anteriormente, el ausentismo incide como un factor que produce una disminución de la productividad asociada al ambiente laboral en que se desenvuelven los colaboradores, de ahí, que las empresas se enfoquen en la medición constante de los niveles de ausentismo, y en crear medidas preventivas para su control, además, de trabajar constantemente para que sus colaboradores se encuentren satisfechos y promuevan asiduamente un buen ambiente laboral, dado que, este es un elemento de suma importancia, que encamina a los colaboradores a llevar al éxito a las compañías y contribuye a que exista un menor ausentismo de personal dentro de las organizaciones.

Por lo anteriormente expuesto, es importante recalcar que la sociedad gira entorno a la actividad laboral y este mercado depende directamente de dos variables que trabajan entre sí para lograr objetivos comunes, los empleadores y los colaboradores. En ella, se desarrollan un sinnúmero de procesos tanto físicos como intelectuales, los cuales provocan alteraciones, positivas y negativas, donde uno de los mayores aspectos que impacta de manera negativa en las organizaciones es el alto índice de ausentismo, que con el tiempo ocasiona no sólo sobrecarga laboral en los colaboradores sino, costos adicionales por la contratación y capacitación de nuevo personal, de tal forma que es importante analizar por qué ocurre, qué causa este comportamiento y cómo se puede solucionar (Criollo, 2014).

La presente investigación sobre el ausentismo y la sobrecarga laboral que asumen los colaboradores activos tiene una importancia significativa en la medida que permitirá conocer las condiciones del ausentismo y del personal que asiste diariamente a desarrollar sus actividades en el interior de la organización, qué está afectando el ambiente laboral y cómo dichos trabajadores perciben esta sobrecarga en su trabajo. Por tal motivo se presenta este trabajo, para describir la relación existente entre el ausentismo laboral y la sobrecarga laboral con la finalidad que esta información le permita a diversas empresas a un futuro buscar herramientas para la prevención y motivación de los colaboradores, que se adecuen a las necesidades del ambiente laboral para reducir los rezagos presentados en la compañía, con el ánimo de generar un adecuado uso de la información y retroalimentación ante las situaciones que se presenten dentro del objeto de estudio.

A través de la información recopilada sobre la relación de ausentismo y sobrecarga laboral como psicóloga se podrá velar por el bienestar de los colaboradores mediante el control de las cargas laborales ocasionadas desde el ausentismo con el fin de poder potenciar su rendimiento, haciendo posible tener un equipo de trabajo sólido que conlleve a un buen ambiente laboral. Igualmente, como profesional de psicología este trabajo permitirá identificar cómo aspectos relacionados con el ámbito laboral pueden tener un efecto en el bienestar y salud mental de los colaboradores, pues si bien, la satisfacción y motivación influyen en el rendimiento del trabajador, la sobrecarga laboral y experiencia personal del trabajo podrán a su vez influir en la salud, rendimiento y satisfacción laboral, esta investigación permite establecer contacto con la realidad laboral, permitiendo la estimulación del pensamiento crítico y la solución de problemas; es decir, que a través de este trabajo se adquieren competencias investigativas y analíticas que fortalecen el manejo de situaciones específicas en situaciones laborales y personales.

4 OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Describir la relación entre el ausentismo laboral y la sobrecarga laboral que asumen ingenieros de sistemas que laboran en el área de desarrollo de empresas tecnológicas de la ciudad de Cali en el año 2020.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las variables sociodemográficas de los colaboradores activos participantes voluntarios de una empresa de tecnología
- Conocer la percepción de los empleados frente a la sobrecarga que asumen los colaboradores activos en ausencia de sus compañeros.
- Identificar los factores relacionados entre el ausentismo laboral y la sobrecarga que asumen los colaboradores activos

5 MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

En esta sección del documento se presentan los conceptos y teorías que sustentan y brindan una guía sobre el desarrollo de la presente investigación. Dentro de los conceptos que se abordan se encuentran principalmente, el ausentismo laboral, sobrecarga laboral y clima organizacional.

5.1 AUSENTISMO LABORAL

La palabra ausentismo es sinónimo de absentismo, que de acuerdo a Melle (1996) hace referencia al término que se les aplicaba a los terratenientes irlandeses que residían en Inglaterra y abandonaban sus tierras, con la llegada de la revolución industrial el término toma un significado diferente, se utiliza principalmente para referirse a los trabajadores que se ausentan del trabajo por diversas causas o donde existen lapsos de tiempos en los que el colaborador no está presente para desempeñar sus labores.

Entonces, el concepto de ausentismo laboral se define de acuerdo a Prevencionar (2016), como toda ausencia del puesto de trabajo por la diferencia cronológica que existe en el tiempo de trabajo contratado y la realización de las actividades dentro de los tiempos estipulados. Molinera (2006) explica que es el acto individual del trabajador en la ausencia a su trabajo, en consecuencia a una elección entre prioridades alternas que implican el abandono de sus obligaciones laborales; el autor también manifiesta que se define el ausentismo laboral como el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones, faltando a su actividades laborales, cuando estaba previsto que acudiese, ya sea de manera justificada o injustificada, o no desarrollando sus actividades de forma voluntaria durante una parte o totalidad de la jornada laboral. Por su parte, Chiavenatto (2000), distingue el ausentismo como el término empleado por las organizaciones para referirse a la frecuencia sobre las faltas al lugar de trabajo indiferente de su motivo, incluyendo pérdidas de tiempo como faltas parciales y tiempos de retrasos en los horarios establecidos; es decir, un control de asistencia.

Otra definición refiere al incumpliendo por parte del empleado en sus obligaciones laborales, cuando estaba previsto que se acudiera en los horarios y tiempos establecidos, de manera justificada o no (Cecot, 2005). Finalmente, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) define el ausentismo como la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba iba asistir. El ausentismo es variable de acuerdo con los diferentes periodos de año, presenta tanto incremento como disminución en su incidencia, esto debido a diferentes variables que deben

ser analizadas como: el clima, el tamaño de la empresa, las remuneraciones y otros aspectos en el entorno laboral.

Cabe señalar, que con el transcurrir de los años se ha evidenciado un incremento significativo en los índices de ausentismo en todos los sectores productivos de la economía, de ahí, que el análisis de este fenómeno se ha convertido en un aspecto indispensable para las organizaciones, donde ha sobresalido que la motivación y el ausentismo se encuentran directamente relacionados, a mayor motivación menor ausentismo y viceversa (Molinera, 2006, p. 25)

De acuerdo a Borda, Rolón, Díaz y González (2017), en la actualidad el término ausentismo o absentismo laboral ha tomado un sentido social, económico y de productividad que las empresas deben evaluar para mantener estables los índices de ausentismo. Donde el sentido social hace referencia a todas las relaciones interpersonales fuera y dentro de la organización, al clima organizacional y situaciones personales de cada trabajador. Con relación al aspecto económico, se ve reflejado en la repercusión económica ligado a nómina y específicamente a pago de seguridad social por las distintas causas de ausentismo y finalmente con relación a la productividad, el ausentismo encarece el producto final y no cuenta con el mismo proceso que deberían seguir para la prestación de un servicio.

Bautista y Valencia (2015), plantea que existen dos tipos de ausentismo, el primero hace referencia al ausentismo previsible y justificado, donde el empleado informa a la empresa previamente de la ausencia y el motivo; este tipo de ausentismo se produce generalmente por causas reconocidas legalmente como la incapacidad temporal (I. T), actividades sindicales, permisos, licencias, entre otros, es decir, que son justificadas por indisposición física del trabajador para realizar las obligaciones laborales y estar presente en su lugar de trabajo. El segundo consiste en el ausentismo no previsible y sin justificación, es aquel donde el empleado abandona su puesto de trabajo sin autorización previa o el empleado no llega a realizar sus funciones laborales.

Molinera (2006), expone que dentro de las principales causas del ausentismo laboral se encuentran la incapacidad temporal, como, el accidente laboral, enfermedad, también se encuentra la maternidad, causas psicológicas como el estrés, falta de motivación, clima laboral que están directamente relacionados con la motivación de los empleados y el ausentismo voluntario. Entre otros factores se encuentra la retribución, promoción o las expectativas profesionales (p. 71).

Dentro de las causas de ausentismo, también se encuentran aquellas generadas por situaciones jurídicas que hacen relación a las obligaciones del colaborador de

presentarse ante áreas estatales frente a alguna situación fiscal, que pueden ser personales o institucionales. Además, se encuentran las causas de ausencias debido a situaciones ajenas al empresario, pero que implican un permiso con antelación que puede ser autorizado de acuerdo al requerimiento y razones que sustenten la ausencia del colaborador en sus labores, siendo coherente en su justificación, dentro de la cuales se emiten licencias para viajes programados, problemas interpersonales con compañeros de trabajo y cambios de domicilio (Bautista y Valencia, 2015).

Cabe señalar, que de acuerdo a Peña (2016), existen colaboradores que presentan un comportamiento recurrente de usencia en su lugar de trabajo para lo cual, existe una excusa injustificada, donde es considerado como una persona poco activa, falta de ética y con mala disposición en horas productivas.

Profundizando un poco más en las causas de ausentismo en la Tabla 1, se evidencia la clasificación de las causas de acuerdo a la usencia y su descripción.

Tabla 1. Causas de ausentismo

Causas	Descripción	Ausencia
Necesario por enfermedad	Accidentes de trabajo, indisposición física del trabajador para realizar las obligaciones laborales y estar presente en su lugar de trabajo. (Incapacidad Medica)	Ausencias Autorizadas
Calamidades domésticas	La persona se ausenta de su trabajo por motivos como velorios, bodas, cuidados de niños a cargo que estén enfermos, pagos en bancos de manera urgente.	Ausencias no autorizadas Ausencias por razones conocidas
Fatiga Industrial	Malas condiciones en su lugar de trabajo, problemas ergonómicos, ambiente laboral con ruido y poca limpieza, riesgos industriales que impiden la realización de las actividades designadas que producen estrés fatiga física y mental.	Ausencia autorizada
Absentista crónico	Persona que siempre presenta una excusa injustificada en la ausencia de su puesto de trabajo, considerado como individuo perezoso con falta de responsabilidades y mala disposición en el desempeño de sus funciones.	Ausencia no autorizada
Motivos Jurídicos	Obligado a estar compareciendo al estado frente alguna situación jurídica, compareciendo conflictos empresariales u otros.	Ausencias autorizadas
Eventos Personales	Licencias para viajes programados Tensiones entre sus compañeros que ameriten una ausencia de su lugar de trabajo. Cambio de domicilio.	Ausencias no autorizadas Ausencias por razones conocidas.

Fuente: Elaboración propia, basada en Peña (2016).

Ahondando la información sobre las causas más comunes, Bautista y Valencia (2015), expone que se abarcan tres dimensiones. La primera, es las causas médicas, pues sin duda que el personal de trabajo se enferme, es más frecuente cuando se mide la ausencia laboral, aunque cabe señalar que existen factores sociales que la condicionan y hacen que no coincidan, por ello es necesario identificar los tipos de enfermedad más común en los diferentes tipos de zona, empresa y categoría individual, para que las empresas puedan tomar medidas para contrarrestar el ausentismo por causas médicas. Una segunda dimensión es la económica, que se encuentra relacionada con la percepción que tiene el trabajador frente al salario que devenga, conllevando a la insatisfacción y desmotivación en la realización de las actividades laborales y a su vez a la falta de las mismas. Finalmente, en tercer lugar, se encuentra la dimensión social, que se refiere a la forma en la que el empleado se ausenta de su puesto de trabajo entendiendo que muchos de los factores que la desatan son aspectos de condiciones laborales.

Cabe enfatizar, que en muchas ocasiones el ausentismo también se da debido a las condiciones organizacionales de la empresa, como el clima laboral, estructura organizacional, honorarios, entre otros, pues al existir deficiencias en dichas condiciones se genera fatiga en los trabajadores conllevándolos a ausentarse de sus obligaciones laborales. De igual forma, existen condiciones externas como la contaminación, el ruido y el clima que también influyen; así como, la falta de limpieza, problemas ergonómicos y riesgos laborales que impiden la realización de las funciones designadas.

5.2 FACTORES DE INCIDENCIA EN EL AUSENTISMO LABORAL

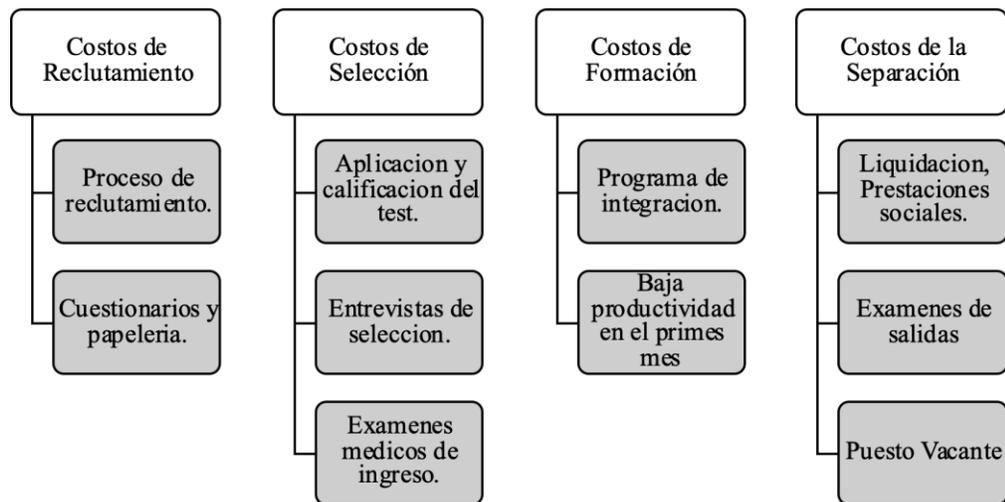
Es preciso mencionar que existen deferentes factores que o bien están relacionados con el ausentismo o bien lo generan, de ahí que uno de los factores que se ha identificado de acuerdo a Flores (2006), que presenta un mayor impacto es la percepción que los colaboradores presentan frente a la remuneración de sus funciones y cómo ésta influye en la motivación o satisfacción laboral que se encuentran directamente relacionadas con la presencia de ausentismo. Como seres humanos las comparaciones se presentan constantemente, elevando emociones frente a la insatisfacción de no obtener las mismas condiciones a las que están expuestos otros compañeros, de ahí, que el ausentismo dentro de las empresas es una preocupación para sector empresarial.

Ante el ausentismo de personal, el resultado de mayor impacto frente a los parámetros de las organizaciones es la productividad y es por ello que al disminuir los índices de ausentismo y rotación las empresas se generan ventajas competitivas ante el mercado laboral y estabilidad en la generación de calidad de servicio, continuidad frente a los colaboradores que sostienen comunicación interna y

externa con el cliente y por otra parte genera la reducción de costos en la contratación, formación profesional y disminución en tiempos muertos por la búsqueda de reemplazos (Domínguez, 2015).

Según Chiavenatto (2009), los costos relacionados a la incorporación y salida de los colaboradores son los siguientes. (Ver Figura 1).

Figura 1. Costos de reposición debido a rotación de personal o ausentismo



Fuente: Elaboración propia, basado en Chiavenato (2009).

Observando lo anterior, se denota la importancia en la reducción de los índices de ausentismo y la generación de estrategias motivacionales que permitan tener una mayor estabilidad laboral en contrataciones en las organizaciones.

Prácticas reducción del ausentismo. Algunas de las prácticas para reducir el ausentismo laboral son estímulos y mejoramiento de las condiciones en que se contrata una persona, pues se relaciona el bienestar con la estabilidad, por tanto, se debe procurar desde el área de recursos humanos las condiciones extra laborales en las que se permitan algunas flexibilidades y beneficios para garantizar el sostenimiento del personal a lo largo del tiempo (Maslow (1943), (véase Figura 2).

La motivación es aquello que impulsa a las personas en la determinación de un comportamiento específico. Maslow (1943), clasifica las necesidades que se deben

satisfacer para lograr acuerdos de estabilidad frente a las fluctuaciones de la rotación de personal.

Figura 2. Pirámide Motivacional



Fuente: Maslow (1943).

La anterior imagen representa las necesidades básicas de las personas, que se van satisfaciendo a medida que se cumplen; el progreso depende de las acciones propias de las personas, de la actitud que estos tomen con respecto al avance, es decir, el nivel de motivación que tenga, pues la conducta de las personas varía si dichas necesidades no son satisfechas. A continuación, se detalla en qué consisten los cinco escalones de las necesidades.

Fisiológica: hace referencia al mantenimiento de salud, alimentación, sueño, descanso, todo lo que está relacionado con las necesidades básicas de la persona para su supervivencia.

Seguridad: hace alusión a la sensación de seguridad en la vivienda, empleo (trabajo seguro), seguridad física, familiar y de salud (seguro médico).

Social: implica el sentimiento de pertenencia y relacionarse en un grupo social, familiar, amigos, compañeros de trabajo, además del desarrollo afectivo, es decir, tener una participación activa en una sociedad.

Estima: se basa en el reconocimiento, confianza, respeto, éxito personal y empresarial.

Autorrealización: está relacionado directamente con el crecimiento personal, a través del desarrollo de una actividad, la persona alcanzara este nivel cuando haya satisfecho el resto de sus motivaciones. (Maslow, 1943).

Lo anterior se puede aplicar fácilmente al entorno del trabajo, pues para un empleado el camino comienza cuando las necesidades fisiológicas y de seguridad están cubiertas, y si bien es cierto cuando una persona quiere trabajar, estará angustiada por recibir un salario. Las personas no sólo necesitan de la empresa una fuente de ingresos; sino que debe proporcionar unas condiciones y un lugar de trabajo que satisfaga las necesidades fisiológicas; suministrando espacios como una oficina, o unas instalaciones para comer y/o descansar.

Cuando las dos primeras necesidades estén cubiertas, generalmente el empleado se ocupará de establecerse y de disponer con su profesión de ciertos recursos fijos y de un ambiente laboral seguro y estable. Por ello, para que la persona siga satisfaciendo las necesidades básicas de acuerdo a Maslow; el empleador, deberá alinear sus procesos y decisiones a encontrar desarrollos profesionales sólidos y que protejan sus intereses y los de sus colaboradores (1943).

Satisfacción laboral. Por otro lado, la satisfacción laboral está ligada al grado de bienestar que experimenta el trabajador y se basa en las capacidades de generar lasos afectivos entre la organización y el trabajador, el sentido de pertenencia y su capacidad de decisión frente alternativas y oportunidades en diferentes cargos a los que podría acceder pero que rechaza por el nivel de estabilidad que representa el momento actual en el que se encuentra y su proyección dentro de la empresa (Andrade, 2010).

Figura 3. Estabilidad laboral



Fuente: Elaboración propia, basada en Sarries y Casares (2008)

Por lo anterior, Domínguez (2015), citando a Koontz y Weilhrich (2007), afirma que en su trabajo sobre factores humanos y motivación, las personas tienen dos categorías de necesidades las primarias y secundaria, donde las necesidades fisiológica como el agua, el aire, sueño y alimentación son fundamentales, pero las segundas como la autoestima, estatus, compañía, tener logros y autorrealizarse

varían de acuerdo al tiempo y al individuo, por lo que la figura 4 conecta toda la información y recopila las condiciones generales en las que podría generar estrategias para la sostenibilidad del personal dentro de una organización.

5.3 CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional es considerado como el pilar de toda organización, pues hace referencia a las emociones y motivaciones de los colaboradores que la conforman, por lo cual se encuentra en constante cambio influyendo directamente en aspectos psicosociales, organizacionales y laborales que afectan de manera directa tanto a los colaboradores, como a la productividad y eficacia de la empresa.

De acuerdo a Chiavenato (2011), el clima organizacional se refiere al ambiente que existe internamente en una organización entre sus diferentes miembros, está directamente ligado con el grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, por lo que es necesario que toda empresa analice los aspectos de su organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes, pues esto influirá de manera positiva o negativa en la productividad de la misma.

El clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los colaboradores y eleva la moral, por otro lado, se considera desfavorable cuando frustra esas necesidades, es decir, que el clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los empleados, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Cabe resaltar, que el clima organizacional se caracteriza por aspectos como el ambiente laboral, comunicación, estructura, capacitación, liderazgo, motivación, pertenencia, evaluación, entre otros (Máxima, 2019).

Desde la administración de recursos humanos se tiene como finalidad proporcionar espacios adecuados y requeridos para ejercer las diferentes labores de los trabajadores en una organización, velando que ésta cumpla con establecer ambientes laborales seguros y humanos que se reflejen en la productividad del trabajador en relación a su cargo, en tanto estimulen y desarrollen programas para generar habilidades y aptitudes dentro de cada uno de los individuos vinculados a la organización, no obstante, esta área es indispensable para cualquier organización, pues la base general de la organización la constituyen las personas que laboran en ella, por lo que se debe considerar el elemento más importante para el funcionamiento y la evolución de la misma.

5.4 SOBRECARGA LABORAL

Una vez que se ha planteado qué es el ausentismo, es necesario presentar el concepto de sobrecarga, que de acuerdo a Gil-Monte (2005), se encuentra relacionado con una carga o volumen excesivo de trabajo que deben soportar los profesionales de las organizaciones, así como sentimientos, estados de estrés y fatiga generados por la sensación de incapacidad para atender las demandas o requerimientos de la empresa, viendo sobrepasadas las capacidades del profesional.

La sobrecarga laboral produce lo que se denomina sobrecarga de rol, que según la OMS (2010) es

Una forma de conflicto trabajo – familia, al tener mucho que hacer en un lapso determinado de tiempo, cuando el total de demandas en tiempo y energía asociadas a las actividades prescritas por múltiples roles laborales y familiares es demasiado grande para desempeñar adecuada o confortablemente dichos roles (p. 30).

Es preciso enfatizar, que cuando existe una sobrecarga laboral generalmente las organizaciones tienden a extender los horarios, lo cual conlleva a que el colaborador presente dificultades dentro de su núcleo familiar, debido al tiempo prologando que pasa fuera de su casa, lo cual influye de manera negativa en la educación de sus hijos y a largo plazo genera una sensación de insatisfacción en el empleado (Charles, Delunas y Dawn, 2001).

De acuerdo a Alcayaga (2016), la sobrecarga laboral implica varios efectos en el trabajador como las exigencias psicológicas relacionadas con las actividades de los cargos que desempeña el colaborador y que requieren de una red de ayuda y cuando ésta no se facilita, conlleva a los trabajadores a una evidente sobrecarga que disminuye la calidad de vida y de trabajo. de ahí, que cuando el trabajador siente que las actividades laborales sobrepasan su capacidad y perciben que no pueden más y que las responsabilidades se les escapan de las manos, el nivel de estrés es mucho más alto.

Adicionalmente, Cepyme (2014), expresa que la sobrecarga laboral ocasiona presiones y conflictos entre los colaboradores y miembros superiores lo cual conlleva al incremento de los niveles de estrés, que con el pasar del tiempo puede presentar consecuencias a nivel fisiológico; es decir, que genera un deterioro tanto en la salud física, como psicológica del trabajador, aumentando así los índices de

ausentismo debido al servicio médico e incapacidades. La falta de personal, los horarios de trabajo extendidos, todos relacionados a la sobrecarga laboral, son la causa principal de los problemas de salud de los trabajadores.

Para las empresas hoy en día tener una productividad óptima es de vital importancia; sin embargo, debido a esto, asocian de manera errada que el aumento de las horas de trabajo contribuirá con el aumento de productividad y se lo toma como un indicador de compromiso y de alto desempeño. No obstante, Yasbek (2004), manifiesta que un personal cansado va a rendir menos y tendrá una mayor tendencia a presentar afecciones físicas que conllevan a una incapacidad y por ende, a disminuir la productividad, adicionalmente, los estudios demuestran que la productividad de un empleado por hora en un turno de 10 a 12 horas es significativamente más baja que la de un empleado en un turno de 8 horas “Considerando todas estas implicaciones es importante mejorar la sobrecarga de trabajo disminuyendo la intensidad del trabajo y aumentando el número de empleos” (Arcos, 2013).

La sobrecarga de trabajo puede estar asociada con muchos factores como la rotación de personal, ausencias, accidentes de trabajo, entre otros, y puede ser la causante de afectaciones como: perturbaciones del sueño, auto medicarse, abuso del alcohol y sentimientos de depresión y ansiedad provocados por el sentimiento de inequidad que produce la sobrecarga laboral (OMS, 2010, p. 26).

Guerra (2013) menciona que dentro de los efectos de la carga laboral más directa se encuentra:

La fatiga; la cual es la disminución de la capacidad física y mental de un individuo después de haber realizado un trabajo durante un período de tiempo determinado; aquello aparece cuando las capacidades psicológicas del trabajador son menores a las exigencias del medio, aquello ocasiona que se desborde el equilibrio entre trabajo y resistencia. Además, los efectos de la carga, en un sentido negativo, se presentan de manera directa en la inestabilidad de rendimiento, disminución de la productividad, errores, fallos y de forma inmediata a partir de la percepción subjetiva que es la imagen autoelaborada de su estado funcional (p. 16).

5.5 COLABORADORES ACTIVOS

Eggs (2017), expresa que el colaborador no se encuentra restringido por las jerarquías, ni se ocupa de cumplir órdenes de superiores. Es mucho más que eso y

abarca un concepto más independiente. Un colaborador hace honor a su denominación, colabora, interactúa, está a la par de los dueños, empresarios, etc. Se capacita constantemente y forma parte del proceso de decisiones, opina y comparte sus ideas, entonces, es preciso mencionar que cuando se habla de colaborador se parte de que todas las personas aprenden una cosa de los demás.

Cuando se habla de un colaborador activo, Méndez (2019) menciona que es aquella persona que en su actividad muestra su mejor esfuerzo y que trabaja de manera eficaz para alcanzar las metas de su cargo, aprovechando al máximo su jornada laboral para efectuar la mayor cantidad de sus tareas pendientes (Cornejo, 2011).

Como lo afirma Domínguez (2015), las necesidades de los individuos son totalmente distintas unas de otros, el área de recursos humanos dentro de las empresas debe darle un mayor análisis a la percepción subjetiva de cada uno de los colaboradores a los resultados que afectan los flujos de salida y entrada de personal en una organización, el sistema social como la familia, escuelas, iglesias, política, etc., esto con el fin de generalizar motivaciones en conjunto, pues las necesidades varían una de otras, por lo cual se deben establecer estrategias individuales dentro de un marco general; es decir, reunir todas aquellas necesidades individuales y buscar la manera que se puedan cumplir bajo mandos de orden subordinados.

5.6 MARCO JURÍDICO

En este apartado del documento se expone la legislación colombiana que rige el desarrollo de la presente investigación, comprendiendo que se trabajó con seres humanos a los cuales se debe respetar su integridad y privacidad.

La investigación se realizó dentro de los parámetros del código Deontológico y bioético establecido mediante la **Ley 1090 de 2006** que reglamenta el ejercicio de los psicólogos en Colombia, con el fin de que la investigación respete la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos. De acuerdo a esto, la Ley 1090 en su artículo 2, presentan los principios generales del actuar del psicólogo, donde, expone que

Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas

circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad. (Ley 1090, 2006. Art 2).

Para llevar a cabo la recolección de la información empleada en la presente investigación se aplicó un consentimiento informado.

Así mismo, en el **Art. 49** se estipula que los profesionales de la psicología son responsables del tema de estudio, metodología, materiales, análisis y resultados, así como la divulgación de los mismo, y en el **Art 50**, pacta que los profesionales de la psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes.

Es importante brindar un apoyo y bienestar a los participantes, dando un respeto por él, además de ofrecer una información completa desde lo educativo y la intervención a ejecutar, otorgando libertad de participación a la investigación por parte de las personas, siempre velando por la confidencialidad y que la información recolectada de la población objeto de estudio serán tratadas con el mayor cuidado y seguridad. Donde se respetará en todo momento el anonimato de los participantes y que será estipulado en el consentimiento informado del cual fue ilustrado a los participantes antes de realizar la aplicación de instrumento.

Por otra parte, se hace necesario abordar desde la normatividad del código sustantivo los aspectos relacionados con la jornada máxima de trabajo, en el **Art. 58**, se expone que la jornada ordinaria de trabajo es la que convengan las partes; sin embargo, el **Art 61**, aborda que la duración máxima de la jornada ordinaria es de ocho horas al día y 48 horas a la semana.

6 MARCO METODOLÓGICO

En este apartado se presentan los aspectos metodológicos que rigen el desarrollo de la investigación de la relación entre ausentismo laboral y la sobrecarga laboral. Este trabajo se enmarcó en una investigación tipo descriptiva con enfoque cuantitativo.

6.1 PARADIGMA

En la presente investigación se abordó un paradigma positivista, por medio del cual se busca comprobar la hipótesis sobre la relación existente entre el ausentismo laboral y la sobrecarga laboral que deben asumir 20 ingenieros de sistemas que se desenvuelven en el área de desarrollo y son trabajadores activos (presentan pocas ausencias). De acuerdo a Ricoy (2006) este paradigma busca conocer la realidad a través de la investigación, donde sustentará que tenga como objetivo comprobar una realidad por medios estadísticos o de características, proceso que se llevó a cabo en la indagación de la relación existente entre el ausentismo laboral y la sobrecarga laboral que deben afrontar los colaboradores activos (ingenieros de sistemas) de la empresa. Mediante este paradigma se buscó que a través de la experiencia del sujeto de estudio se acepte un conocimiento que se adquiere del empirismo. (Cuenya y Ruetti 2010).

Adicionalmente, en la presente investigación se partió de lo expuesto por Field (2009), que manifiesta que para el positivismo la realidad es absoluta y totalmente aprehensible, es decir, comprendida por el ser humano, de ahí, que desde este paradigma se pudo determinar los diferentes aspectos que se encuentran relacionados con el ausentismo como aspectos sociodemográficos, percepción de colaboradores frente a la sobrecarga y demás que se encuentran en relación con el fenómeno de estudio “ausentismo laboral” ya sean estos causales del problema, mediadores o moderadores

Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que es necesario entender que cuando se realiza este tipo de investigación, si bien no existe un esquema predeterminado de acción, se debe contar con una planeación que permita llevar a cabo la investigación con una cierta organización que ayude a cumplir los objetivos, pues, el paradigma positivista ha proporcionado indudables conocimientos, donde los investigadores trabajando con comunidades y personas empezaron a darse cuenta que la subjetividad, la esencia de lo humano, difícilmente se encasillaba en los números y las cifras.

6.2 MÉTODO

Para el desarrollo de la investigación se abordó un método deductivo, que parte de observaciones generales para alcanzar aspectos particulares del tema de investigación. De acuerdo a Hurtado y Toro (2007), la deducción es un proceso mental o de razonamiento que va de lo universal a lo particular, consisten en partir de una premisa para llegar a una conclusión. La deducción como método científico, impone la necesidad de una lógica formal como condición al proceso, en este trabajo se parte del ausentismo como premisa para finalmente identificar la relación con la sobrecarga.

Enfoque. El enfoque que se adoptó en el presente trabajo es el cuantitativo, este permitió medir y generar datos estadísticos relacionados con las principales variables y elementos de ausentismo laboral y la relación con la sobrecarga que asumen los colaboradores activos, tanto a nivel productivo como económico, este método recopila los datos numéricos necesarios para la medición y cálculo de las variables del estudio.

A partir la información que se recopile mediante la investigación descriptiva retrospectiva y por medio del enfoque cuantitativo se describió la relación entre el ausentismo y la sobrecarga laboral de los colaboradores activos, igualmente, se identificó las variables sociodemográficas, la percepción de los colaboradores frente al tema y finalmente se conoció los elementos de relación entre ausentismo y sobrecarga en el área de desarrollo de la empresa.

Alcance. El estudio consiste en la identificación y descripción de la relación entre el ausentismo y la sobrecarga laboral que en el año 2020 están asumiendo 20 ingenieros de sistema del área de desarrollo de una empresa de Tecnología en la ciudad de Cali, entendiendo que éstos son los encargados del diseño, desarrollo y programación de los diferentes software y hardware (proyectos) que se llevan a cabo dentro del área. Entonces, el trabajo tiene como fundamento la recopilación de información cuantitativa, en lo que tiene que ver con la variable ausentismo laboral y en lo concerniente a la sobrecarga.

En cuanto a las variables sociodemográficas permite segmentar la variable de estudio (ausentismo) para visualizar un nivel de análisis superior y más preciso. Igualmente partió de una investigación de tipo descriptiva que de acuerdo a Vásquez (2016), permitió la identificación de las características y particularidades del tema de estudio, es decir, detalla una o más de sus propiedades, se basa en la recopilación de datos cuantitativos, retroalimentando el objeto de estudio, que, a su vez permitió identificar las características de los colaboradores, ausentismo,

sobrecarga laboral, y otros aspectos relacionados con el tema de investigación (p. 1).

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista, (2014), en los estudios descriptivos se

Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, por lo cual, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (p. 92).

Para el desarrollo de los objetivos propuestos en la investigación se consideró el tipo analítico-descriptivo, que de acuerdo a Cohen y Gómez (2019), permite tener un acercamiento del conocimiento y experiencia con relación a un tema, donde se tiene en cuenta aspectos relevantes a para el desarrollo de una investigación, además de construir desde el no saber y basado en la teoría de enfoques y argumentos que dan cuenta explicaciones del tema o sujeto de estudio.

■ Diseño. El presente trabajo corresponde a un trabajo de campo, debido a que se recurrió a la recolección de información detallada y precisa de la temática de ausentismo laboral suministrada por los colaboradores de una empresa de la ciudad de Cali; mediante los cuales se recopiló información directamente de la población objeto de estudio y de la base de datos de la empresa, además la investigación empleó diferentes herramientas como los cuestionarios, generalmente este tipo de trabajo incluye el análisis e interpretación de los resultados. (Ramírez, Gouveia y Lozada, 2011).

Cabe enfatizar que la investigación es de tipo no experimental transversal; de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista, (2014), los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento; es decir, en un tiempo único y cuyo propósito es la descripción de variables, además de analizar sus incidentes en un momento específico, por lo cual este estudio se fundamentó en un diseño no experimental transversal descriptivo donde se indaga la relación entre dos variables. Generalmente, este tipo de diseño consiste en ubicar una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, entre otros, y proporcionar su descripción. (p. 155)

Categorías. En este apartado se presentan, las categorías de análisis empleadas en el instrumento diseñado para la recolección de información, que permiten tener una mejor comprensión de la relación entre el ausentismo y la sobre carga laboral que están asumiendo los ingenieros de sistemas del área de desarrollo de una empresa de tecnología en la ciudad de Cali.

En la Tabla 2 se exponen as categorías de análisis utilizadas en la presente investigación.

Tabla 2. Categorías de análisis

Categoría análisis	Variable	Herramienta
Aspectos Sociodemográficos	Genero	Encuesta y base de datos
	Edad	
	Estado Salud	
	Nivel de formación	
	Antigüedad laboral	
Aspectos laborales	Horas laboradas	Encuesta y base de datos
	Asignaciones	
	Colaboración compañeros	
Contenido de trabajo	Ausencias	Encuesta y base de datos
	Funciones	
	Condiciones laborales	
Carga de Trabajo	Información de trabajo	Encuesta y base de datos
	Colaboración colaboradores	
	Control de actividades	

Fuente: elaboración propia del autor

Identificando las categorías que se emplearon en el instrumento de recolección de información, es necesario describir en qué consisten cada una de estas, a continuación, se define cada categoría con el objeto de brindar una mejor contextualización al lector sobre el alcance investigativo llevado a cabo.

Aspectos sociodemográficos: Son todas las características que definen particularidades de una población objeto de estudio; es decir, que son datos que reflejan la situación social de una población (Pérez, 2020).

Aspectos laborales: Hace referencia a las disposiciones laborales a las cuales está sujeto el colaborador a la hora de ejercer su actividad laboral. Los aspectos son contemplados por área o coordinación, que procuran el bienestar y conformidad del individuo en su cargo en pos de la mayor productividad de la empresa (Bembibre, 2020).

Contenido de trabajo: Se refiere al Tiempo, actividades o tareas, que son requeridas para el desarrollo de la actividad laboral de un trabajador; es decir, son las exigencias que tiene un cargo para llevar a cabo las tareas que lo conforman a través de la información que se le ha suministrado, entonces el contenido de trabajo depende fundamentalmente de la información que el trabajador maneja en su cargo laboral (Del Prado, 2014).

Carga de trabajo: Es el conjunto de actividades acumuladas en el transcurso de la jornada laboral de una persona que le requiere aspectos físicos (factores ergonómicos) y mentales (factores psicosociales) para el cumplimiento de las tareas asignadas a su cargo (INSST, 2019).

6.3 POBLACIÓN

Inicialmente el trabajo de investigación se llevaría a cabo en el área de desarrollo de una empresa de tecnología ubicada en la ciudad de Cali, donde la población objeto de estudio serían 62 colaboradores que conformaban dicha área, igualmente la empresa suministraría información directa de la base de datos relacionada con el ausentismo laboral presente a nivel general en la organización; no obstante, debido a la emergencia sanitaria surgida por el COVID-19 en el año 2020, la empresa comunicó que por cuestiones de bioseguridad limita la realización de investigaciones en sus instalaciones con el fin de disminuir la propagación del virus. Razón por la cual, la investigación se ve condicionada en el número de participantes de la misma. Igualmente, la empresa vía correo electrónico comunicó la decisión de derogar el permiso para trabajar con información suministrada por ellos, solicitando la eliminación de los datos registrados en el trabajo.

Es preciso aclarar que la población objeto de estudio, participó de manera voluntaria e independiente a la empresa; es decir, que si bien son colaboradores de la empresa de tecnología que inicialmente proporcionaría información de apoyo y autorización para acudir a sus instalaciones a encuestar a su personal, estos decidieron apoyar el desarrollo de la presente investigación de forma exenta a la organización. Por tanto, se contemplan criterios de inclusión de la población como trabajadores de una empresa de tecnología, ingenieros de sistemas, trabajadores de área de desarrollo.

La población que formó parte del estudio y con la cual se llevó a cabo la realización del presente trabajo son 20 ingenieros de sistemas del área de desarrollo, encargados de la programación, creación de software y hardware, aplicaciones móviles, entre otras funciones.

Debido a la situación de bioseguridad surgida por el COVID-19 a la cual se encuentra expuesta la población mundial, la aplicación del instrumento no se efectuó de manera presencial, sino que se recurrió a vías digitales. Por lo anterior y dado a que la población de estudio es pequeña, no se efectuará un muestreo.

6.4 INSTRUMENTO

Para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos propuestos al inicio de la investigación se recurrió al diseño de un cuestionario que permitiera relacionar el ausentismo y sobrecarga laboral, dicho instrumento consta de 38 preguntas y su contenido fue validado por las docentes Kelly Rangel Noriega y Carolina Cabrera.

De acuerdo García (2009), un cuestionario es una técnica de evaluación que abarca aspectos cuantitativos y cualitativos del objeto de estudio de una investigación, permite la obtención y registro de datos, pues se emplean un conjunto de preguntas preparadas sistemáticas para abordar los aspectos que son de interés en la investigación.

En el instrumento diseñado se contemplan las 4 categorías de análisis expuestas anteriormente, además, se encuentra compuesto por 38 preguntas estructuradas de selección múltiple. En la categoría aspectos sociodemográfico se abordaron 12 preguntas, en la categoría aspectos laborales 7 preguntas, en la categoría contenido de trabajo 8 preguntas y finalmente en la categoría carga de trabajo 11 preguntas. Mediante estas preguntas se espera describir socio demográficamente los ingenieros de sistemas, la percepción de los mismos frentes la sobrecargar que asumen en ausencia de sus compañeros, además, de conocer características que identifiquen la relación entre el ausentismo y sobrecarga laboral presente en el área de desarrollo. Dentro de las variables que se indagarán en el cuestionario se encuentran aspectos sociodemográficos, aspectos laborales, contenido de trabajo y carga de trabajo.

6.5 PROCEDIMIENTO

Una vez recopilada la información mediante la encuesta y la base de datos, se procedió a digitar los resultados en un Excel donde se pudo tipificar la información con mayor relevancia para el estudio. Adicionalmente, se tabuló y analizó la información para dar respuesta a los objetivos planteados.

Fases. En este apartado se exponen las fases de desarrollo efectuadas para dar cumplimiento a los objetivos propuestos en la investigación.

Indagación del tema: en esta se llevó a cabo una búsqueda bibliográfica a profundidad de antecedentes y referentes teóricos que sirvieron de guía para abordar la temática central de la investigación. Los aspectos teóricos sustentan el trabajo y sirven de apoyo en la discusión de los resultados generales de la investigación. Para efectuar la búsqueda bibliográfica se recurre a libros, documentos, revistas, análisis de tesis – trabajos de grado y en diferentes bases de datos, que permitió profundizar en teorías y conceptos relacionados con la línea de investigación del presente trabajo; algunos de los conceptos abordados son ausentismo laboral, tipología de ausentismo, carga laboral extra, clima organizacional, factores causales de ausentismo laboral, entre otros. Dichos conceptos y teorías brindaron bases para el desarrollo del trabajo y a su vez dar cumplimiento a los objetivos. La búsqueda de la teoría y antecedentes se efectuó en Google Academic y Google Books.

Elaboración del instrumento: primeramente, se llevó a cabo una búsqueda de un instrumento ya existente que relacionara el ausentismo y sobrecarga laboral en la biblioteca de la universidad, pero no se obtuvo un resultado positivo; entonces, para la elaboración del instrumento que se aplicó a la población objeto de estudio se efectuó una búsqueda a través de navegadores y bases de datos en línea que brindó una perspectiva de las interrogantes a utilizar en el cuestionario. El instrumento consta de cuatro categorías de análisis con 38 preguntas de selección múltiple que permiten visualizar la relación de ausentismo y sobrecarga laboral.

Aplicación del instrumento: Una vez fue validado el instrumento por las docentes Kelly Rangel Noriega y Carolina Cabrera, se procedió a diligenciar de manera virtual el cuestionario en Google Formularios debido a que este se realizó virtualmente. El cuestionario fue enviado vía e-mail a los ingenieros de sistemas que participaron en la investigación. La aplicación del cuestionario tuvo una duración de 3 días, donde los trabajadores ingresaron al link (enlace Web) que se les envió y procedieron a dar respuesta a las preguntas planteadas.

Recopilación de información: una vez los 20 ingenieros de sistemas participantes de la investigación dieron respuesta al cuestionario aplicado, se procedió a descargar el informe de Google Formularios, con el fin de procesar personalmente la información obtenida a través de una hoja de cálculo y poder efectuar contrastes entre resultados; adicionalmente este procesamiento de información permitió realizar los correspondientes gráficos de análisis, con el fin de presentar de manera clara la información encontrada que posteriormente fue analizada.

Análisis de datos: una vez efectuado el proceso de tabulación y de graficado de los datos recopilados, se procedió a transferir la información al documento de investigación, los datos se agruparon por cada categoría de análisis y se presentaron los resultados relevantes de cada una de las gráficas resultantes del procesamiento de información.

Discusión y conclusiones de la investigación: a partir de toda la información presentada en la investigación se procedió a efectuar la discusión de los aspectos significativos que sobresalieron en el análisis de datos; es decir, se interpretó y contrastó los resultados con los antecedentes, identificando las semejanzas y diferencias entre investigaciones, así mismo, se analizó el alcance de la investigación y se proporcionaron sugerencias para futuras investigaciones de ausentismo laboral y la sobrecarga laboral.

Tratamiento de datos. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), el análisis de datos cuantitativos es una representación de la realidad y los resultados numéricos se interpretan en contexto de la investigación, el procesamiento de información se llevó a cabo a través de un computador y un software apropiado, que permitió procesar la información numérica, esto permite preparar los resultados para presentarlos mediante tablas, gráficas, entre otros.

Siendo así, que para el análisis de los datos cuantitativos de la investigación se empleó el programa informático Excel perteneciente al software de Office, donde se creó una matriz de datos, que permitió el procesamiento de la información de manera numérica, para posteriormente graficarla y analizarla.

7 RESULTADOS

En este capítulo de la investigación se presentan los resultados recopilados a través del instrumento diseñado y evaluado por las docentes expertas, y que posteriormente fueron procesados para su respectivo análisis. El instrumento se aplicó a 20 ingenieros de sistemas que participaron de manera voluntaria, con el propósito de obtener datos estadísticos de las categorías de análisis que describen aspectos sociodemográficos, aspectos laborales, contenido de trabajo y carga de trabajo de dichos colaboradores y que permite describir la relación entre ausentismo laboral y sobrecarga laboral en este grupo de participantes. Por ser un grupo pequeño estos resultados no son generalizables de ninguna manera, y responden sólo a la situación puntual de esta población.

Una vez procesada la información del instrumento aplicado, inicialmente se presenta los aspectos sociodemográficos de los ingenieros de sistemas que son “colaboradores activos” debido a que estos no se ausentan de su cargo o funciones laborales; seguidamente se procedió a describir la relación de las variables ausentismo y sobrecarga que está presente en los ingenieros de sistemas de la empresa objeto de estudio.

A continuación, se exhiben las figuras de frecuencia que detallan los aspectos relevantes de las categorías de estudio. Para brindar un mayor entendimiento de los resultados estos se presentan de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, donde en primera instancia se aborda el análisis estadístico del instrumento, presentando las variables sociodemográficas de los ingenieros de sistemas, en segunda instancia, se muestra la percepción de sobrecarga asumida por colaboradores activos y también permite la descripción de los mismos, y finalmente, en tercera instancia se encuentran los factores relacionados entre ausentismo y sobrecarga laboral.

7.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Se presentan los resultados por cada uno de los objetivos planteados en la investigación, empleando los datos recopilados a través del instrumento donde los participantes brindaron respuesta a las diferentes interrogantes planteadas, y que brindan una percepción de la relación entre el ausentismo y sobrecarga laboral que estos asumen.

Aspectos sociodemográficos de los participantes. En esta sección del documento se analizan los aspectos sociodemográficos que describen a los colaboradores activos (Ingenieros de Sistemas) participantes del estudio y que permiten identificar las características que sobresalen en la población de estudio, en este caso resume la particularidades sociales y demográficas de los ingenieros de sistemas.

A continuación, se contemplan aspectos como el género, edad, formación académica, estado civil, estrato socioeconómico, personas a cargo, hijos, entre otros, que permiten caracterizar de manera general a los colaboradores, comprendiendo lo anterior en las siguientes figuras se observa los datos estadísticos de dichos aspectos.

Figura 4. Género

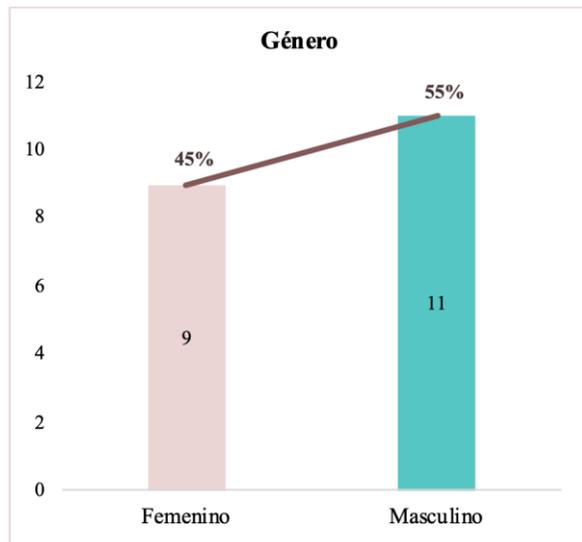
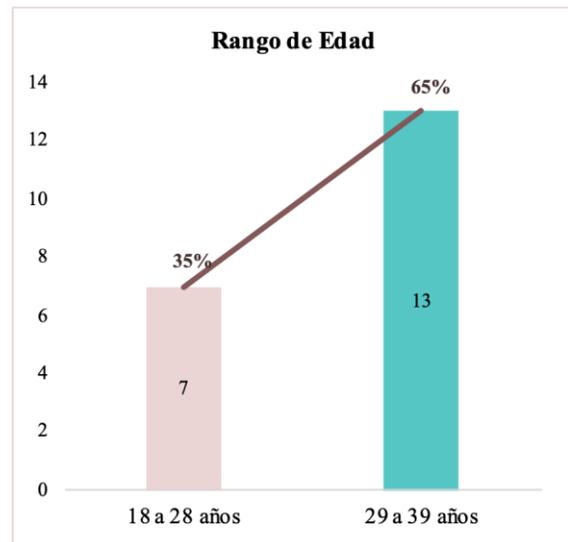


Figura 5. Rango de edad



Fuente: elaboración propia del autor

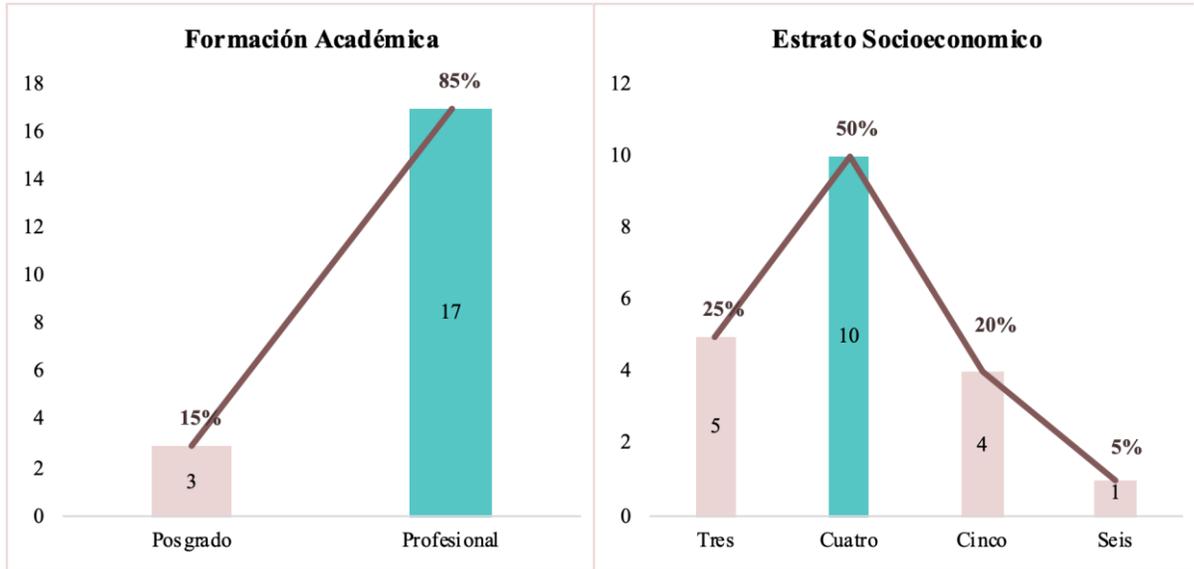
En la **Figura 4. Género**, se observa que el género en este estudio que predomina, es el masculino (55%) frente al género femenino (45%), evidenciando que la profesión de ingeniería de sistemas en la empresa es desempeñada principalmente por hombres.

Con relación a la edad que tienen los participantes de la investigación, en la **Figura 5. Rango de edad**, se evidencia que los colaboradores activos se encuentran mayormente entre los 18 a 28 años (35%), seguido de los colaboradores que se encuentran entre los 29 a 39 años (65%). A través de la variable de edad se puede observar que la población de la empresa principalmente es joven y se podría deducir

que están empezando a obtener experiencia laboral en el área de desarrollo y sistemas.

Figura 6. Formación académica

Figura 7. Estrato socioeconómico



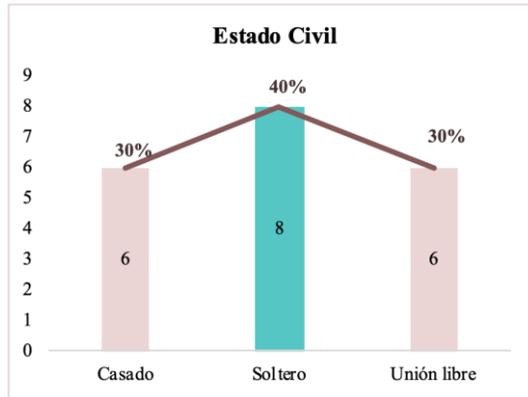
Fuente: elaboración propia del autor

Ahora bien, en la **Figura 6. Formación académica**, se expone el nivel académico de los ingenieros de sistemas del área de desarrollo de la empresa, demostrando que principalmente los colaboradores tienen una preparación académica a nivel profesional (85%), seguido de los colaboradores que cuentan con un posgrado (15%). Esta información deja en evidencia que el personal de la empresa se encuentra altamente cualificado y capacitado para desempeñar sus funciones laborales requeridas para la programación, creación de programas y aplicaciones.

Continuando con la descripción sociodemográfica, se aborda el estrato socioeconómico al cual pertenecen los colaboradores, que permite vislumbrar la clasificación de la población de acuerdo al poder adquisitivo y nivel social. En la **Figura 7. Estrato socioeconómico**, sobresale que la mayoría de la población objeto de estudio pertenecen al estrato cuatro (50%), seguido del tres (25%) y por último el cinco (20%) y seis (5%), dejando en manifiesto que el nivel socioeconómico de los trabajadores es de medio a alto.

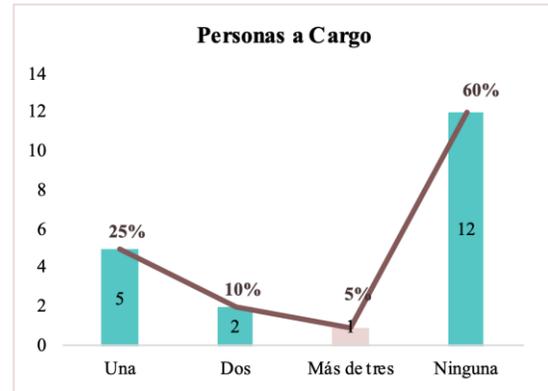
Complementando la información anterior, en las siguientes figuras se muestran el estado civil e información relacionada con las personas a cargo que tienen los ingenieros de sistemas.

Figura 8. Estado civil



Fuente: elaboración propia del autor

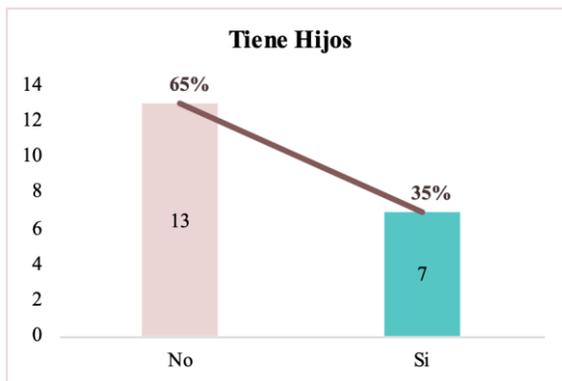
Figura 9. Personas a cargo



En la **Figura 8. Estado civil**, se presenta el estado civil de los participantes de la investigación, donde mayormente de los ingenieros son solteros (40%), seguidamente están los colaboradores que se encuentran en una relación en unión libre (30%) y los ingenieros casados (30%).

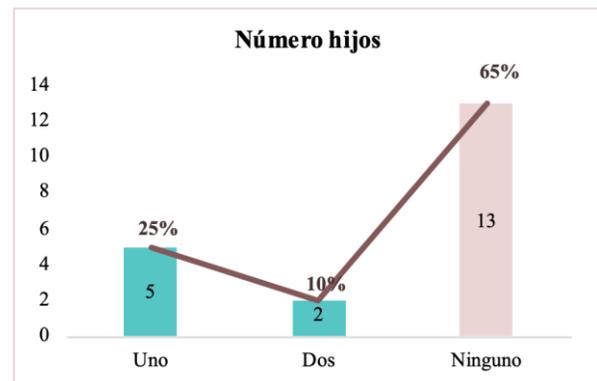
Con relación a si los ingenieros de sistemas participantes de la investigación, tienen personas a su cargo. En la **Figura 9. Personas a cargo**, se evidencia en primer lugar que la mayoría de los colaboradores no tienen ninguna persona a cargo (60%), en segundo lugar, esta los participantes que tienen una persona a cargo (25%), y en menor proporción se encuentran los ingenieros que tienen dos personas a cargo (10%) y los que tiene más de tres personas (5%) bajo su responsabilidad.

Figura 10. Tiene hijos



Fuente: elaboración propia del autor

Figura 11. Número de hijos

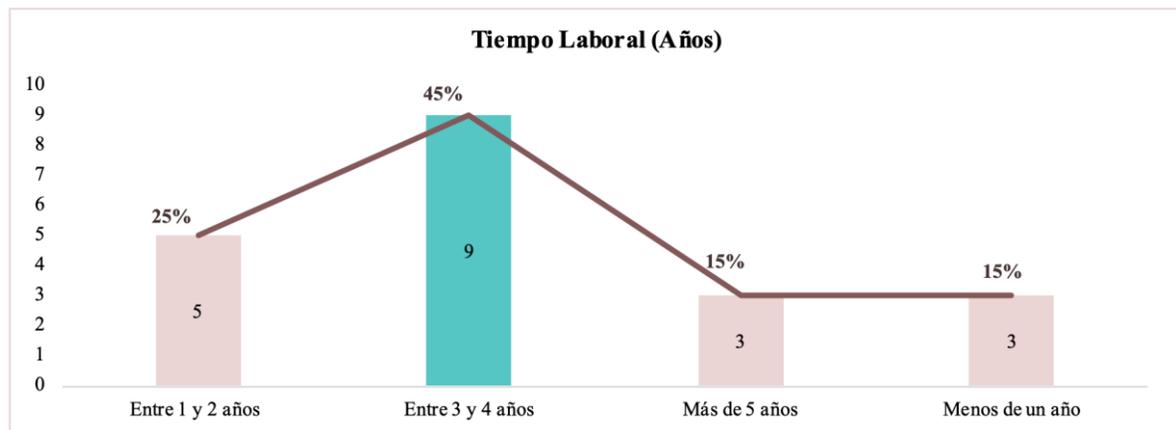


Especificando acerca de las personas que los colaboradores tienen a cargo, se explora si los ingenieros participantes del estudio tienen hijos, siendo así, en la **Figura 10. Tiene hijos**, se observa que gran proporción de los colaboradores no tienen hijos (65%) frente a los que sí tienen hijos (35%), reflejando mayor demanda de responsabilidad y carga de los mismos.

Con respecto a la cantidad de hijos que tienen los colaboradores activos, en la **Figura 11. Número de hijos**, se distingue que del 35% de los participantes que tienen hijos, la mayoría de los ingenieros tiene un solo hijo (25%), seguido de los trabajadores que tienen dos hijos (10%).

Continuando con la presentación de los aspectos sociodemográficos las siguientes figuras exhiben aspectos relacionados con el tiempo laboral que llevan los colaboradores en la empresa, así mismo, se evidencia la experiencia acumulada por los colaboradores a lo largo de su vida y los cargos que desempeñan.

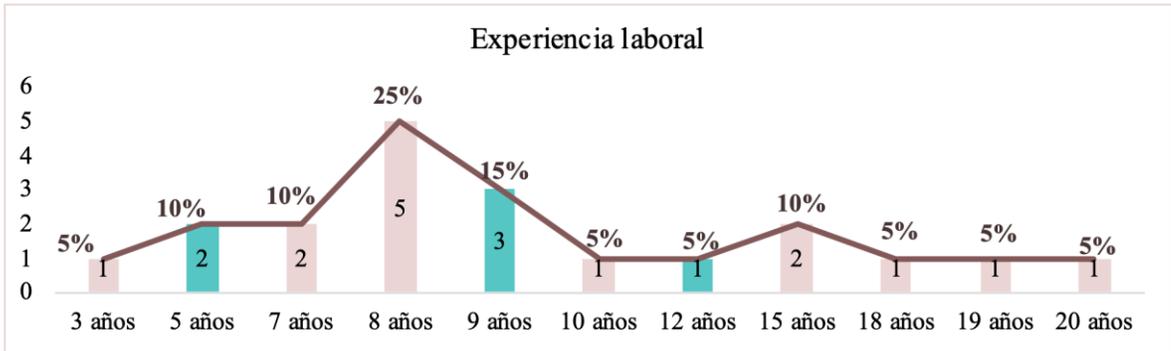
Figura 12. Tiempo laboral en la empresa



Fuente: elaboración propia del autor

Respecto al tiempo que llevan laborando los colaboradores en la empresa, en la **Figura 12. Tiempo laboral en la empresa**, se evidencia que hay personas que están vinculados en la empresa principalmente entre 3 a 4 años (45%), seguidamente están los trabajadores entre 1 a 2 años (25%) y se encuentran aquellos que llevan más de 5 años (5%) y menos de un año (5%), esta información expone que el personal con el que cuenta la empresa es estable, lo que le garantiza a la empresa su óptimo funcionamiento.

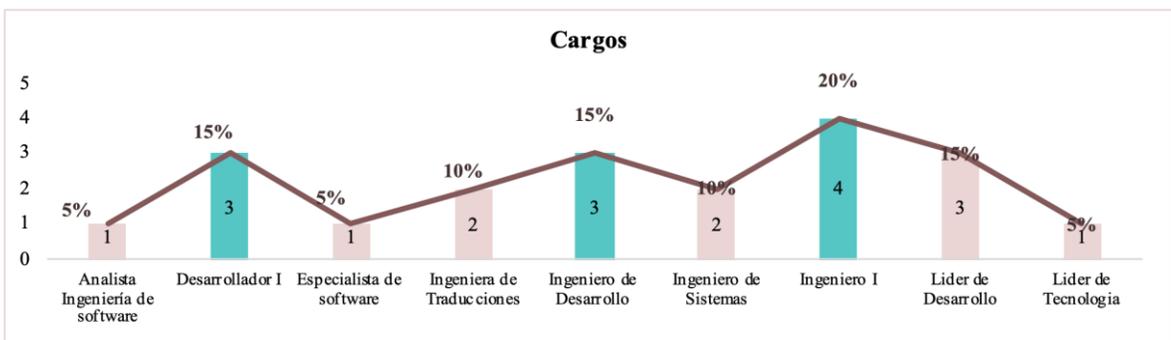
Figura 13. Experiencia laboral acumulada en su vida



Fuente: elaboración propia del autor

Con relación a la experiencia laboral acumulada por los colaboradores activos, en la **Figura 13. Experiencia laboral acumulada en su vida**, se observa que todos los colaboradores cuentan con más de 3 años de experiencia acumulada a lo largo de su vida, de manera general se observa que mayormente de los ingenieros cuentan con una experiencia laboral entre los 5 a 9 años (60%); ahora bien, de manera específica, una gran proporción de los colaboradores activos cuenta con 8 años de experiencia laboral (25%), igualmente hay colaboradores que tienen 9 años de experiencia (15%), y en menor proporción los colaboradores con veinte años de experiencia (5%), estos datos indican que el personal que conforma el área de desarrollo de la empresa de tecnología cuenta con las habilidades, cualificación y capacidades para llevar a cabo las funciones específicas de desarrollo.

Figura 14. Cargos desempeñados por colaboradores activos



Fuente: elaboración propia del autor

En la **Figura 14. Cargos desempeñados por colaboradores activos**, se evidencian los cargos que desempeñan actualmente los colaboradores dentro del área de desarrollo de la empresa, en primer lugar, se evidencia que una gran proporción de colaboradores desempeñan el cargo de Ingeniero I (20%), en

segundo lugar, se encuentran los colaboradores que tienen el cargo de ingeniero de desarrollo (15%), en igual proporción se encuentran los desarrolladores I (15%) y líderes de desarrollo (15%).

Dando cierre al análisis de los datos sociodemográficos, es preciso mencionar los aspectos relevantes de esta categoría, sobresaliendo que el 85% de los colaboradores activos tienen una preparación académica a nivel profesional, donde el 65% se encuentran entre los 29 a 39 años de edad, además, el 60% de los participantes del estudio no tenían personas a su cargo y el 55% pertenecían al género masculino.

Percepción sobrecarga asumida por colaboradores activos. Una vez examinada la información sociodemográfica de los ingenieros que son considerados colaboradores activos, debido a que no se ausentan de sus cargos; se procedió a presentar los resultados del instrumento (anexo 2) que permiten conocer la percepción de los ingenieros de sistemas frente a la sobrecarga laboral que asumen debido a las ausencias de sus compañeros. Para ello fue necesario indagar en aspectos laborales, contenido de trabajo y carga de trabajo, mediante estas categorías se pretende profundizar en la relación existente en ausentismo y sobrecarga. A continuación, se presentan los datos recopilados mediante el instrumento por cada categoría de estudio.

- **Aspectos laborales**

Mediante esta categoría se pretende identificar las disposiciones laborales a las que se encuentran sujetos los ingenieros de sistema a la hora de desempeñar sus funciones en el área de desarrollo. En las siguientes figuras de esta categoría se visualiza aspectos como horas laboradas, horario, asignaciones, organización de funciones, entre otros aspectos que contribuirán con datos relevantes para conocer la percepción de los empleados frente a la sobrecarga que estos asumen.

Figura 15. Horas laboradas a la semana

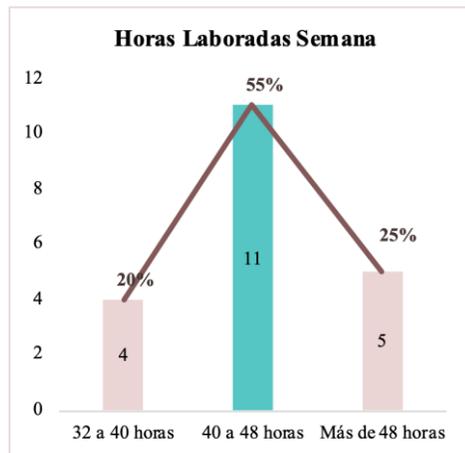
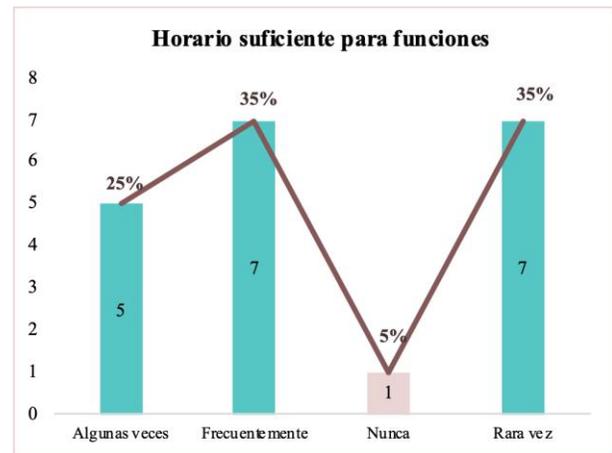


Figura 16. Horario suficiente para funciones



Fuente: elaboración propia del autor

En la **Figura 15. Horas laboradas a la semana**, se evidencia que los participantes del estudio principalmente trabajan entre 40 a 48 horas (55%), seguido de los que laboran más de 48 (25%), y finalmente están aquellos que trabajan entre 32 a 40 horas a la semana (20%). Lo anterior refleja que la mayoría de los colaboradores trabajan dentro del horario legal a la semana sin incurrir en horas extras, no obstante, hay una pequeña proporción que si labora más de las 48 horas establecidas.

En la **Figura 16. Horario suficiente para funciones**, se presenta que los colaboradores manifiestan que frecuentemente (35%) el horario laboral es suficiente para desempeñar las funciones de su cargo; sin embargo, en igual proporción otros participantes expresan que rara vez (35%) les alcanza el tiempo, para efectuar las funciones que son requeridas por su cargo. Por otro lado, en menor proporción los colaboradores manifiestan que algunas veces (25%) les alcanza el tiempo para llevar a cabo sus funciones y pocos colaboradores expresan que nunca (5%) es suficiente su horario laboral para desempeñar las actividades que requiere su cargo de ingeniero de sistemas. La información deja en evidencia el porqué los colaboradores deben trabajar más de 48 horas a la semana.

Figura 17. Trabajo deprisa

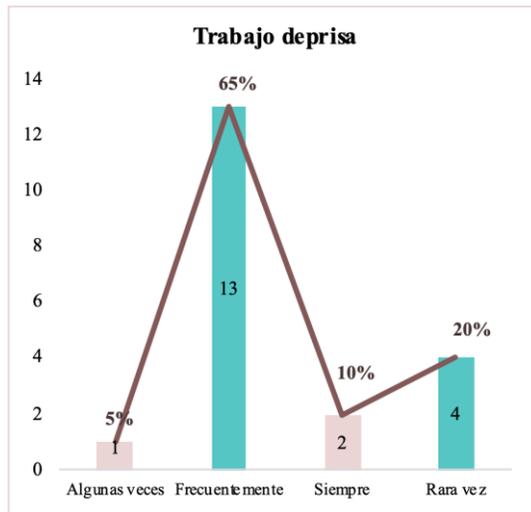
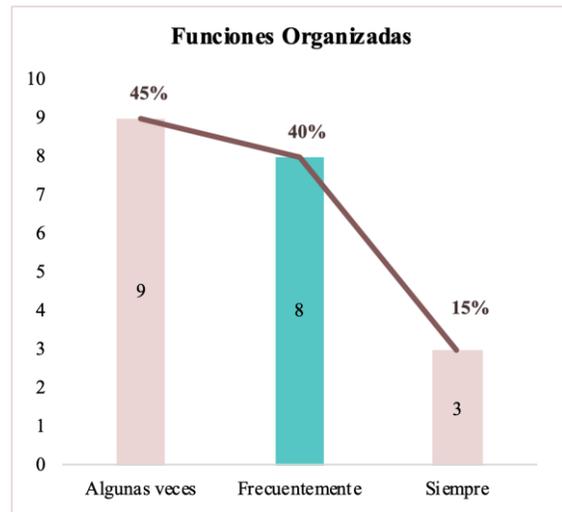


Figura 18. Funciones organizadas



Fuente: elaboración propia del autor

En la **Figura 17. Trabajo deprisa**, se observa la percepción de los ingenieros frente a si, sus funciones requieren que trabajen de forma rápida para cumplir con las metas de su cargo, entonces una gran proporción de colaboradores afirma que las funciones que desempeñan requieren que frecuentemente (65%) trabajen deprisa para poder cumplir con las metas asignadas a su cargo; pero, otro grupo de colaboradores manifiesta que rara vez (20%) deben trabajar deprisa para cumplir con sus funciones. Un menor número de trabajadores expresa que siempre (10%) y algunas veces (5%) deben trabajar deprisa para alcanzar a efectuar las actividades relacionadas con su cargo. La información anterior deja en manifiesto que si bien existen colaboradores que deben trabajar de manera eficiente y rápida, existen otros que pueden desempeñar sus funciones de una manera más pausada, sin tanto afán o rapidez.

Continuando, la **Figura 18. Funciones organizadas**, muestra información acerca de la organización previa de las funciones propias del cargo de los colaboradores, los participantes manifiestan que algunas veces (45%) así lo es, aunque otros expresan que frecuentemente (40%) están organizadas y muy pocos son los que afirman que siempre (15%) están organizadas.

Figura 19. Cargas bien repartidas

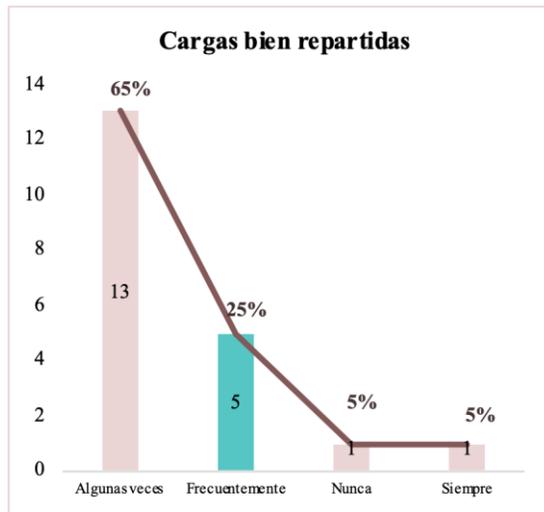
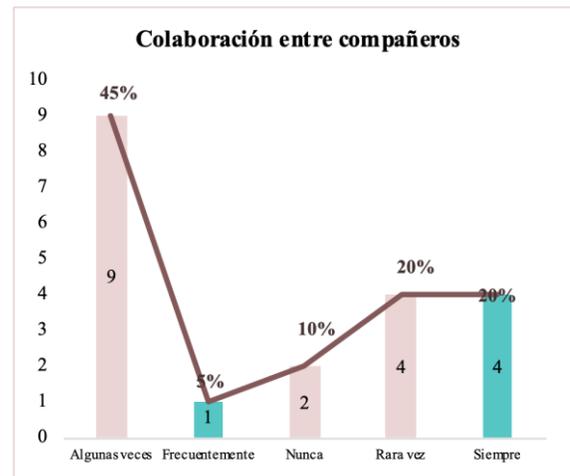


Figura 20. Colaboración entre compañeros

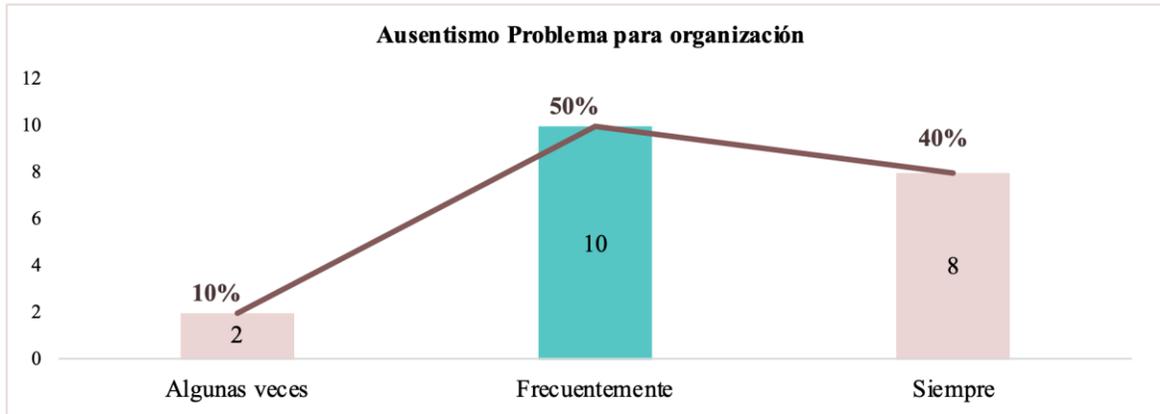


Fuente: elaboración propia del autor

Es preciso analizar si los colaboradores perciben que su carga laboral se encuentra bien repartida, además de identificar si consideran que cuentan con la colaboración de sus compañeros al momento de efectuar sus funciones. Siendo así, en la **Figura 19. Cargas bien repartidas**, se repara que los ingenieros de sistemas consideran en su mayoría que algunas veces (65%) y frecuentemente (25) las cargas laborales se encuentran bien repartidas, y muy pocos manifiestan que nunca están bien repartidas las cargas (5%), igual que los que opinan que siempre (5%) esta dividida bien la carga entre sus compañeros.

Teniendo en cuenta los datos anteriores, en la **Figura 20. Colaboración entre compañeros**, se observa que algunas veces (45%) o rara vez (20%) los trabajadores perciben que cuentan con la colaboración de otro compañero, dejando en manifiesto que se debería incentivar el trabajo en equipo para el cumplimiento de las metas de la empresa, ya que, muy pocos trabajadores consideran que siempre (10%) hay colaboración por parte de otro compañero laboral. Igualmente se encuentra que, aunque en menor proporción algunos ingenieros perciben que nunca (10%) reciben colaboración de sus compañeros laborales.

Figura 21. Ausentismo problema para la organización



Fuente: elaboración propia del autor

Ahora, en el análisis de los aspectos laborales de los colaboradores activos, se indagó entre estos si consideran que el ausentismo sea un problema importante para la empresa a lo cual respondieron en su mayoría que frecuentemente (50%) y siempre (40%) es un problema dentro de sus organizaciones, y que éstas deberían prestar especial atención a dicha situación, pues no solo afecta la productividad en general de la misma, sino también el desempeño de los colaboradores que si asisten con normalidad a sus funciones. (Ver **Figura 21. Ausentismo problema para la organización**).

En esta categoría se puede evidenciar que si bien la mayoría de los colaboradores no exceden las 48 horas laboradas a la semana el 0% considera que el horario sea suficiente para desempeñar sus funciones a un 100%, de ahí que frecuentemente (65%) deban trabajar de manera deprisa, lo que incrementa su carga mental y física conllevando a un estrés laboral para poder alcanzar las metas de su área, sumado a esto que únicamente un 15% de los ingenieros perciben que siempre están organizadas las funciones, de ahí que existan colaboradores que consideren que nunca se encuentra bien repartida la carga laboral y sumado a esto la ausencia de una colaboración continua entre compañeros laborales y el ausentismo aumenta la carga de trabajo.

- **Contenido de trabajo**

La categoría contenida de trabajo, expone de manera más profunda las generalidades de las funciones que desempeñan los ingenieros de sistemas, encontrando desde las funciones múltiples, exigencia de horas extras, trabajo fuera

del horario laboral (casa), además de iniciar el análisis de la relación que tiene el ausentismo y la asignación de mayor carga laboral a los colaboradores activos.

Figura 22. Atención múltiple a tareas

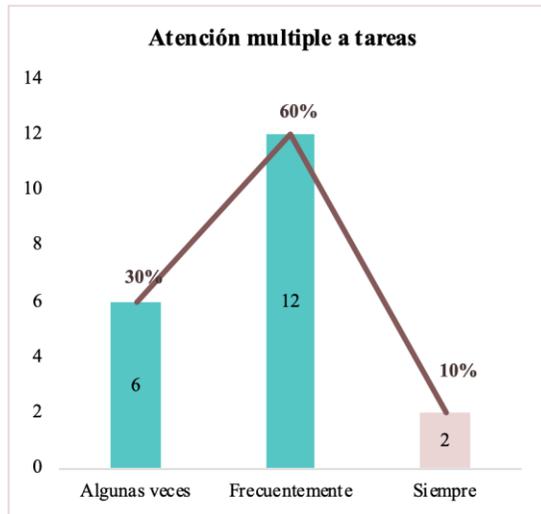
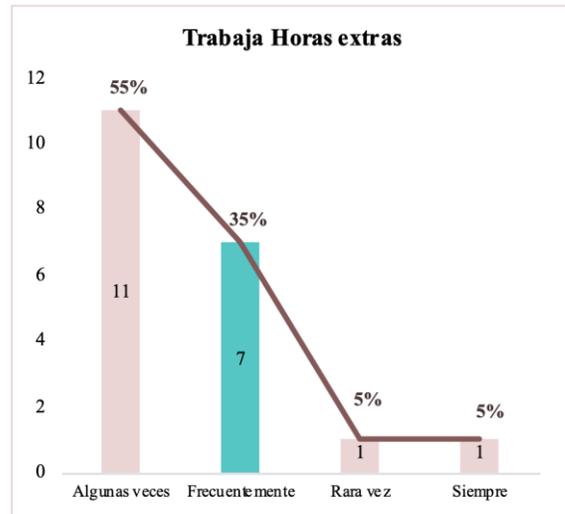


Figura 23. Trabajo horas extra



Fuente: elaboración propia del autor

Comprendiendo lo descrito, en la **Figura 22. Atención múltiple a tareas**, se analiza si las funciones que realizan los colaboradores les exigen realizar diversas actividades a la vez, manifestando los participantes que frecuentemente (60%) deben atender varias tareas del cargo al mismo tiempo, de ahí que se considere relevante identificar si los cargos de los colaboradores activos requieren que trabajen horas extra con el fin de lograr las funciones diarias, en la **Figura 23. Trabajo horas extra**, los trabajadores manifiestan que algunas veces (55%) si es necesario asignarle más horas laborales a la actividad con el fin de cumplirla a tiempo.

Ahora bien, estudiando la relación de ausentismo y carga laboral de los colaboradores activos, las siguientes figuras exhiben si cuando se genera una ausencia el colaborador deberá asumir sus funciones, o llevarse trabajo propio a casa debido a que el tiempo no fue suficiente para cumplir con sus actividades; es decir, efectúa trabajo extra debido a ausencias y finalmente se evidencia si la carga de trabajo es más alta cuando se ausenta otro colaborador.

Figura 24. Asumir actividades

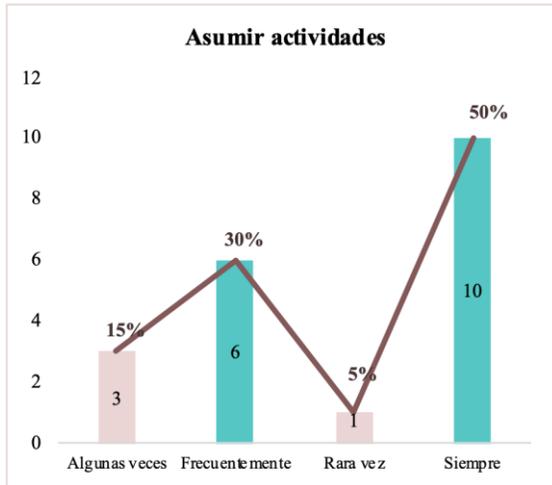
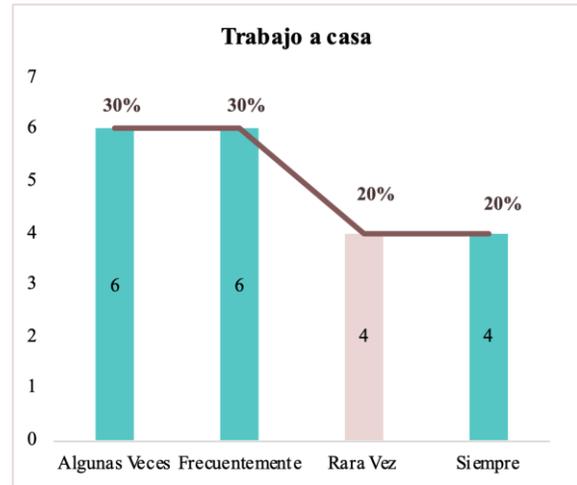


Figura 25. Trabajo a casa

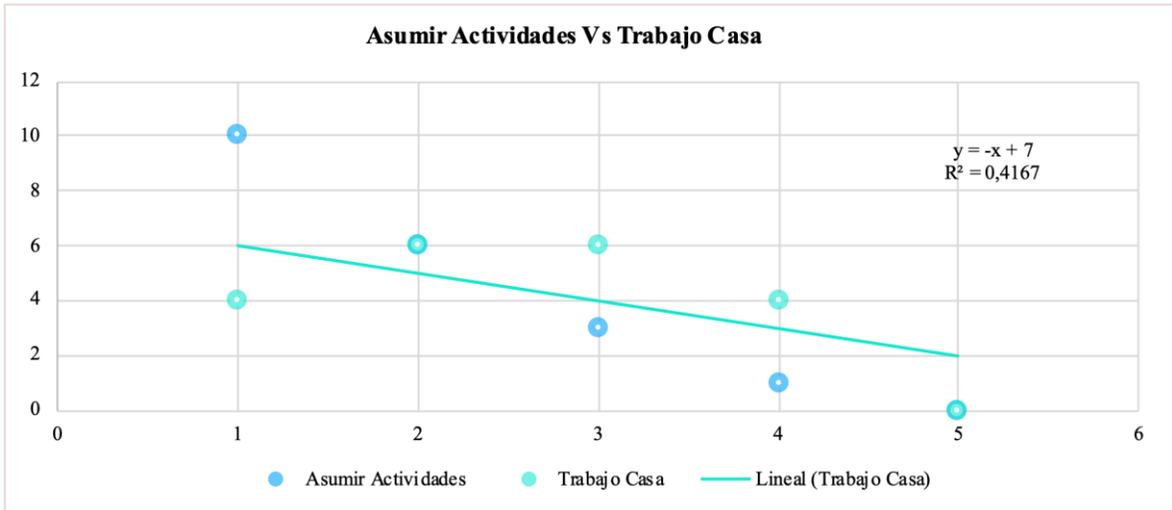


Fuente: elaboración propia del autor

En primera instancia, en la **Figura 24. Asumir actividades**, se presenta que los colaboradores consideran que cuando un compañero se ausenta de su puesto de trabajo, siempre (50%) y frecuentemente (30%) debe asumir las actividades de dicho compañero, no obstante, otros manifiestan que rara vez (5%) deben realizar las actividades de otro trabajador. Continuando, en segunda instancia, en la **Figura 25. Trabajo a casa**, se encuentra que cuando un trabajador se ausenta de su puesto siempre (20%), frecuentemente (30%) y algunas veces (30%) los colaboradores activos deben llevarse trabajo a casa con el fin de poder dar cumplimiento de las exigencias propias de su cargo y no del cargo que está cubriendo.

Ahora bien, en la **Figura 26. Correlación de asumir actividades y trabajo en casa**, se presenta la correlación de los datos presentados anteriormente con relación a asumir actividades cuando un colaborador se ausenta y que el colaborador activo deba llevarse trabajo a casa para cumplir con el 100% de sus funciones.

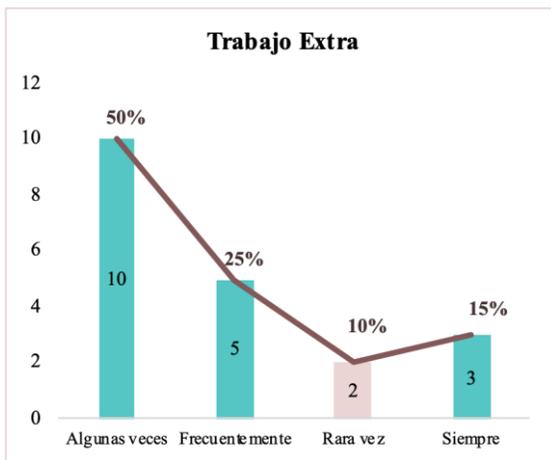
Figura 26. Correlación de asumir actividades y trabajo en casa



Fuente: elaboración propia del autor

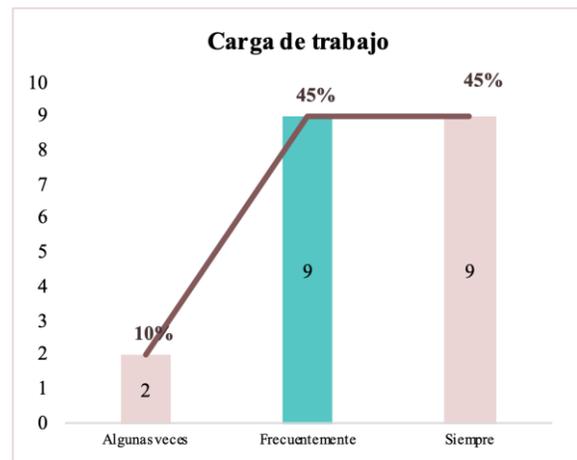
El coeficiente de correlación entre las variables asumir actividades y trabajo casa, es de $R=0,4167$ representando que existe una correlación positiva moderada donde a más actividades asumidas por el colaborador por ausencias, mayor va a ser el trabajo a llevar a casa por parte del colaborador activo, reportando más carga laboral. (Ver **Figura 26. Correlación de asumir actividades y trabajo en casa**).

Figura 27. Trabajo extra



Fuente: elaboración propia del autor

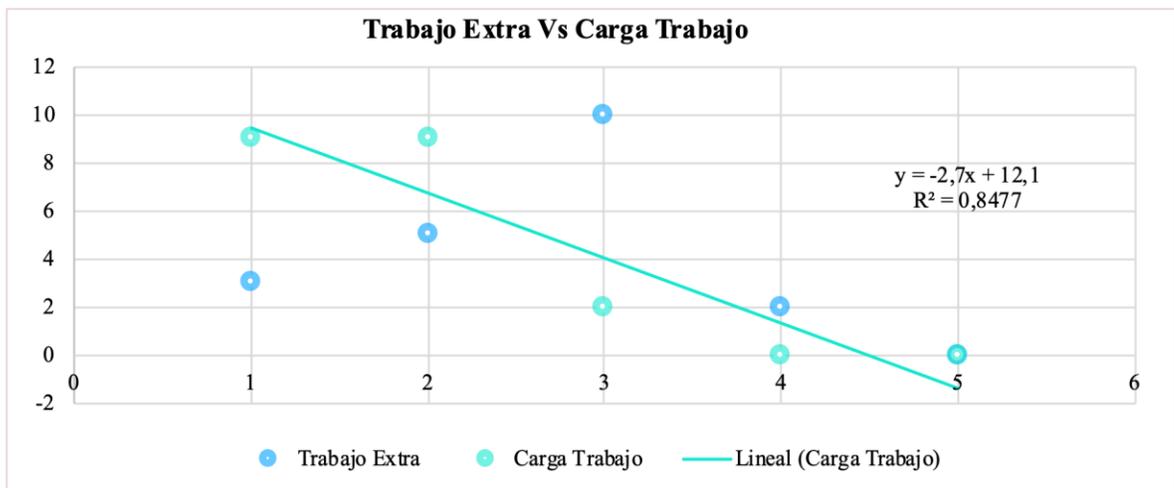
Figura 28. Carga de trabajo



En tercera instancia, en la **Figura 27. Trabajo extra** se visualiza que algunas veces (50%) y frecuentemente (25%) los colaboradores deben realizar

trabajo extra, es decir, trabajar en la noche o fines de semana debido a las ausencias continuas de sus compañeros laborales, lo cual le genera en muchos casos trabajo extra no remunerado y finalmente, en cuarta instancia, la **Figura 28. Carga de trabajo**, permite vislumbrar que siempre (45%) y frecuentemente (45%) los colaboradores activos tienen asignada mucha más carga de trabajo cuando se ausenta un compañero, influyendo directamente en su productividad y eficiencia.

Figura 29. Correlación trabajo extra y carga de trabajo



Fuente: elaboración propia del autor

Al correlacionar las variables trabajo extra y carga de trabajo, se identifica que el coeficiente de correlación entre las dos variables es de $R=0,8477$ que refleja que existe una correlación positiva fuerte, pues solo falta 0,1523 para que fuera una correlación positiva perfecta lo que representaría una dependencia total entre ambas variables; en este caso la correlación existente expresa que a mayor trabajo extra por ausentismo mayor carga laboral tendrán los colaboradores activos. (Ver **Figura 29. Correlación trabajo extra y carga de trabajo** Figura 29).

La información recopilada en las cuatro figuras anteriores, refleja que el ausentismo se encuentra directamente relacionado con la carga laboral, pues, cada vez que un trabajador se ausenta de su puesto laboral genera que los colaboradores que siguen desempeñando sus funciones de manera regular deban asumir las funciones y por ende responsabilidades del compañero ausentista, ocasionando demoras o disminución de la eficiencia del colaborador activo, que a largo plazo influye en la productividad y desempeño general de la empresa.

Figura 30. Horas extras por ausencias

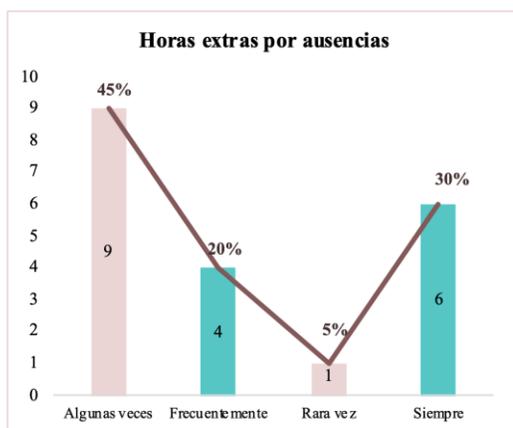
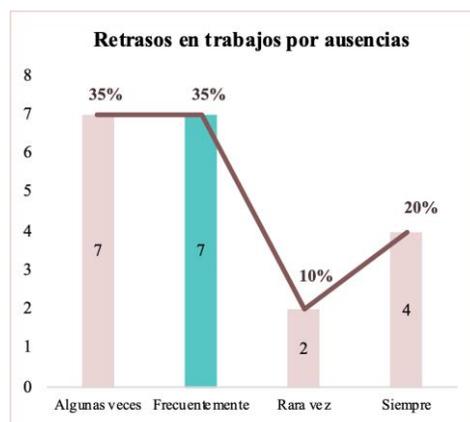


Figura 31. Retrasos en trabajos por ausencias



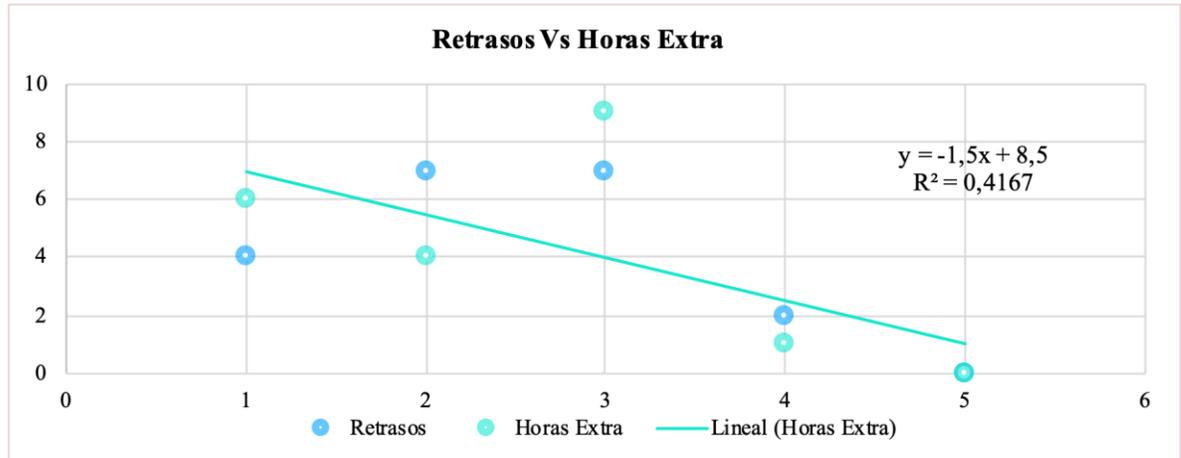
Fuente: elaboración propia del autor

Complementando lo anteriormente mencionado, en la **Figura 30. Horas extras por ausencias**, se observa que la mayoría de los colaboradores manifiesta que algunas veces (45%) han tenido que realizar horas extras al día debido a la ausencia de algún compañero, otros expresan que siempre (30%) deben quedarse trabajando más de las 8 horas en la empresa debido a ausencias de otros colaboradores, también se observa en la figura, que algunos colaboradores perciben que frecuentemente (20%) y rara vez (5%) deben trabajar horas extras por ausentismo.

En la **Figura 31. Retrasos en trabajos por ausencias**, se evidencia que en relación a si los colaboradores activos presentan retrasos por ausencias de sus compañeros, una gran proporción manifiesta que algunas veces (35%) y frecuentemente (35%) se han visto retrasados en su trabajo debido a que han tenido que realizar actividades de algún compañero que se halla ausentado de su puesto de trabajo, aunque otros colaboradores manifiestan que siempre (20%) se ven afectados en sus funciones cuando hay ausencias de otros compañeros lo que les genera retrasos, y muy pocos son los que afirman que rara vez (10%) se han retrasado en sus laborales por ausencias de otros ingenieros.

Mediante la siguiente figura se identifica la correlación entre los retrasos y las horas extras; si cuando existen retrasos se requiere de más horas laborales para poder realizar al 100% las actividades del cargo teniendo en cuenta que dichos retrasos se originan por ausentismo laboral.

Figura 32. Correlación entre Retrasos y Horas extras



Fuente: elaboración propia del autor

El coeficiente de correlación entre las variables retrasos y horas extra, es de $R=0,4167$ representando que existe una correlación positiva moderada donde a más retrasos por ausentismo se van a requerir más horas extras para efectuar las actividades propias del colaborador activo. (Ver **Figura 32. Correlación entre Retrasos y Horas extras**).

La información expuesta en esta categoría permite visualizar a nivel general que cualquier ausencia que se genere en la empresa ocasionará una carga laboral adicional en los colaboradores que asisten a desempeñar las funciones de su cargo normalmente, entonces, las ausencias laborales se encuentran directamente relacionadas con el incremento de la carga laboral que a largo plazo ocasionara sobrecarga que afectará el bienestar físico y mental de los colaboradores.

- **Carga de trabajo**

Finalizando la presentación de la información recolectada a través del instrumento, se analiza la categoría de carga de trabajo, mediante la cual se pretende identificar la carga a la que se ve sometido el colaborador a lo largo de su jornada laboral, teniendo en cuenta que esta se incrementa cuando se presentan ausencias de colaboradores como quedo en evidencia en el apartado anterior.

Figura 33. Nivel de atención

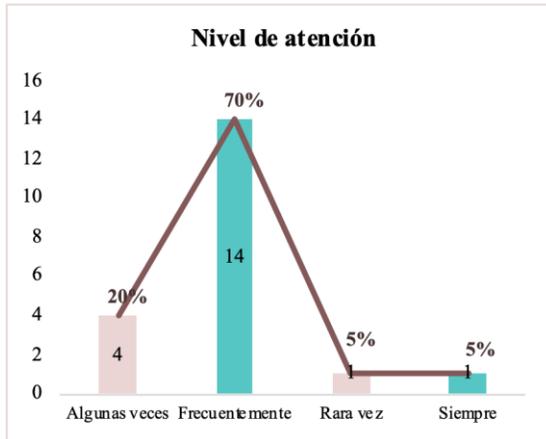
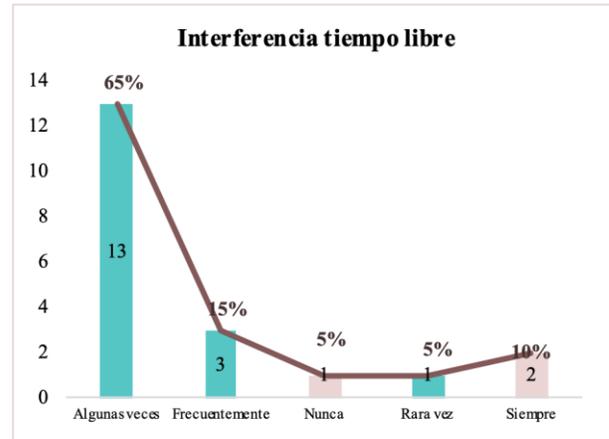


Figura 34. Interferencia en tiempo libre



Fuente: elaboración propia del autor

En la Figura 33 y Figura 34, se visualiza los aspectos relacionados con el nivel de atención requerido en los cargos desempeñados por los ingenieros de sistemas y se observa si los aspectos laborales interfieren con la vida personal de los colaboradores.

Entonces, en la **Figura 33. Nivel de atención**, se puede observar que un gran porcentaje de los colaboradores considera que frecuentemente (70%) el nivel de atención requerido para la ejecución de las funciones que desempeñan es elevadas, otro grupo de trabajadores manifiesta que algunas veces (20%) requiere de una atención elevado de sus actividades, y en menor proporción rara vez (5%) y siempre (5%) los colaboradores requieren una atención elevada. La información anterior expone que los colaboradores activos tienen una sobrecarga laboral cuantitativa, pues esta se produce cuando los trabajadores deben efectuar muchas operaciones al tiempo conllevando un ritmo de trabajo elevado y por ende una atención elevada. (García y Hoyo, 2020).

Llegado a este punto, se indago entre los colaboradores activos si las actividades laborales que desempeñan interfieren en su vida personal o familiar, a lo cual respondieron en su mayoría que algunas veces (65%) los colaboradores consideran que es así, que efectivamente su trabajo interfiere con su vida personal, igualmente, los colaboradores consideran que frecuentemente (15%) y siempre (10%) es el caso de interferencia, y en menor proporción nunca (5%) y rara vez (5%) se presenta una interferencia del trabajo y la vida personal. (Ver **Figura 34. Interferencia en tiempo libre**Figura 34).

Figura 35. Información para funciones

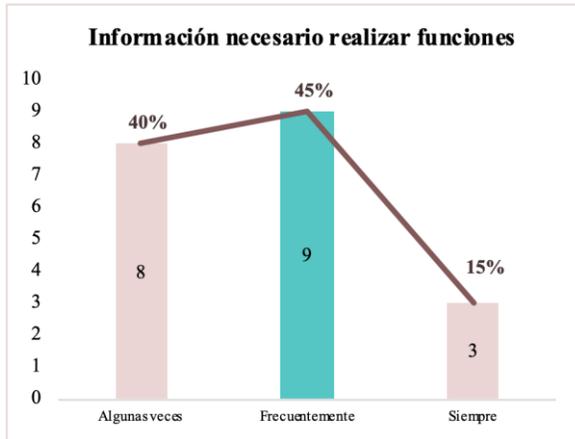
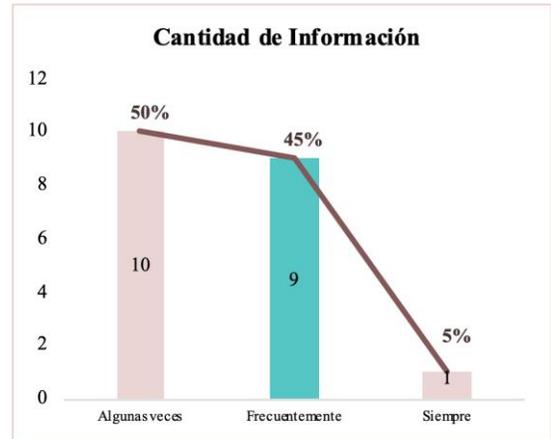


Figura 36. Cantidad de información



Fuente: elaboración propia del autor

Complementando lo anterior, en la **Figura 35. Información para funciones**, se observa que la información brindada por la empresa a los ingenieros es la suficiente para llevar a cabo sus funciones, frente a esto los colaboradores manifiestan que frecuentemente (45%) y algunas veces (40%) cuentan con la información necesaria para el desempeño de sus funciones, lo que les proporciona mayor productividad; también se evidencia que un grupo de ingenieros señalan que siempre cuenta con información para realizar sus funciones.

Así mismo la mayoría de los colaboradores perciben que algunas veces (50%) la cantidad de información que reciben es razonable para desempeñar sus funciones de manera óptima, otro grupo de trabajadores, expresan que frecuentemente (45%), la cantidad de información recibida es razonable para ejecutar sus funciones y finalmente la minoría de los colaboradores activos indican que siempre reciben la información que necesitan para desarrollar sus actividades. (Ver **Figura 36. Cantidad de información**).

Figura 37. No interrupciones laborales

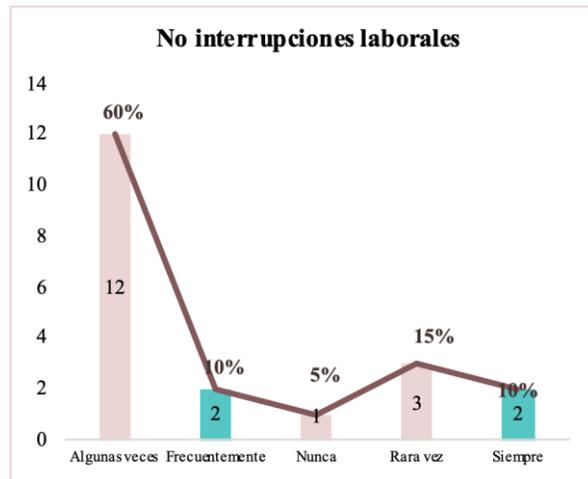
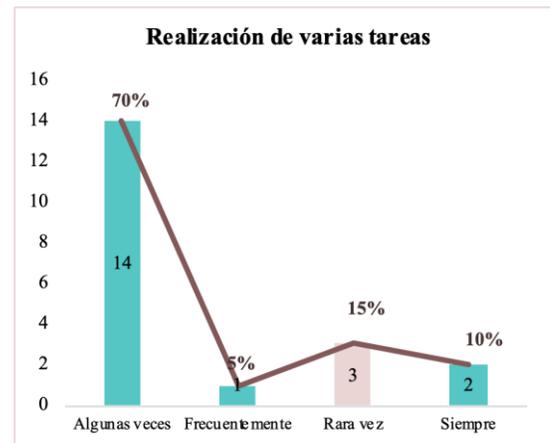


Figura 38. Realización de varias tareas



Fuente: elaboración propia del autor

En la **Figura 37. No interrupciones laborales**, se muestra información relacionada con la realización del trabajo de los colaboradores sin interrupciones, frente a esto los trabajadores manifiestan que algunas veces (60%) es así, no obstante, otros trabajadores afirman que rara vez (15%) el trabajo que desarrollan suele realizarse sin interrupciones, en menor proporción los colaboradores señalan que frecuentemente (10%) y siempre (10%) son interrumpidos en su labor y únicamente 2 colaboradores manifiestan nunca (5%) son interrumpidos en sus actividades laborales.

Por otra parte, en la **Figura 38. Realización de varias tareas**, se evidencia que los colaboradores manifiestan que algunas veces (70%) su cargo le permite llevar a cabo varias tareas al tiempo, pues al estar relacionado con tecnología, específicamente en programación rara vez se puede avanzar en varios aspectos, debido a que se debe ejecutar en un orden en específico para comprobar que funcione el producto de forma eficiente y correcta. Así mismo, en minoría otros colaboradores, señalan que rara vez (15%) su cargo les permite realizar multitareas, y finalmente, manifiesta que frecuentemente (5%) y siempre (10%) pueden efectuar varias tareas al tiempo.

Figura 39. Ausencia de trabajo

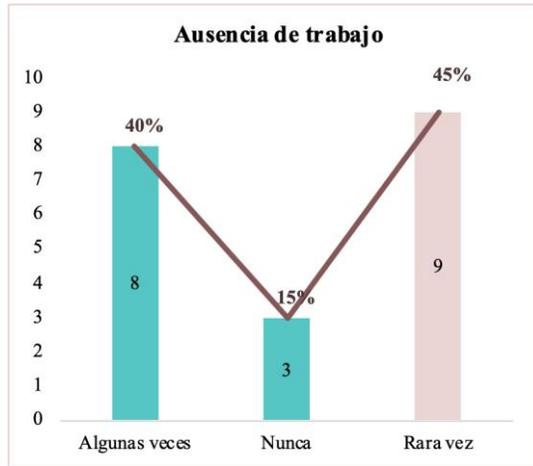
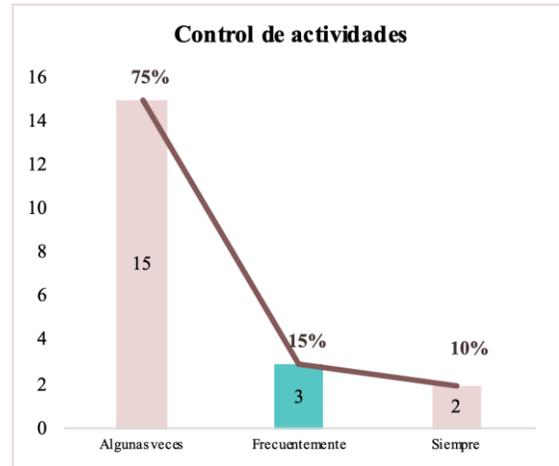


Figura 40. Control de actividades



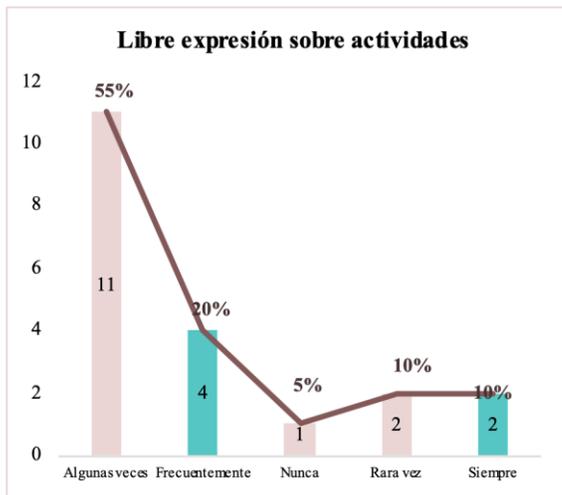
Fuente: elaboración propia del autor

Por otra parte, se indagó entre los colaboradores activos participantes de la investigación si cuando requiere ausentarse de su cargo lo puede realizar sin llegar a afectar su trabajo, frente a esto manifestaron que rara vez (45%) lo podían hacer, pues normalmente sus funciones están ligadas a la programación lo que requiere que constantemente este frente a un equipo de cómputo, además que los cargos están interconectados. Por otro lado, algunas veces (40%) y nunca (15%) los colaboradores pueden dejar su cargo por un momento. (Ver **Figura 39. Ausencia de trabajo**).

Con relación a si los colaboradores dentro de sus funciones deben controlar muchas actividades al tiempo, expresaron en mayoría que algunas veces (75%) es así, ya que deben programar, controlar y montar los programas de manera funcional al sistema y para ello deben efectuar de manera continua una serie de procesos relacionados con su cargo; y en minoría los colaboradores señalan que frecuentemente (15%) y siempre (10%) debe controlar múltiples actividades a la vez. (Ver **Figura 40. Control de actividades**).

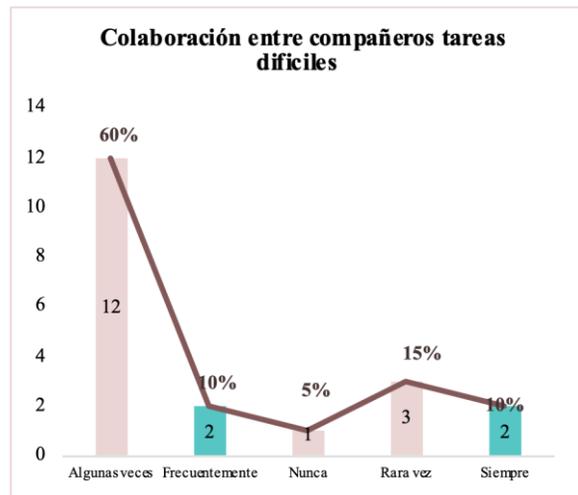
Dando cierre a la presentación de la información recopilada, en las siguientes figuras se abordan aspectos relacionados con la libre expresión de los colaboradores frente a sus funciones, además de la percepción frente a la colaboración entre compañeros cuando se debe efectuar una tarea difícil y finalmente se indaga si el colaborador ha sido movilizado de sus actividades con el fin de cubrir otros cargos o funciones que la empresa requiere cumplir.

Figura 41. Libre expresión sobre actividades



Fuente: elaboración propia del autor

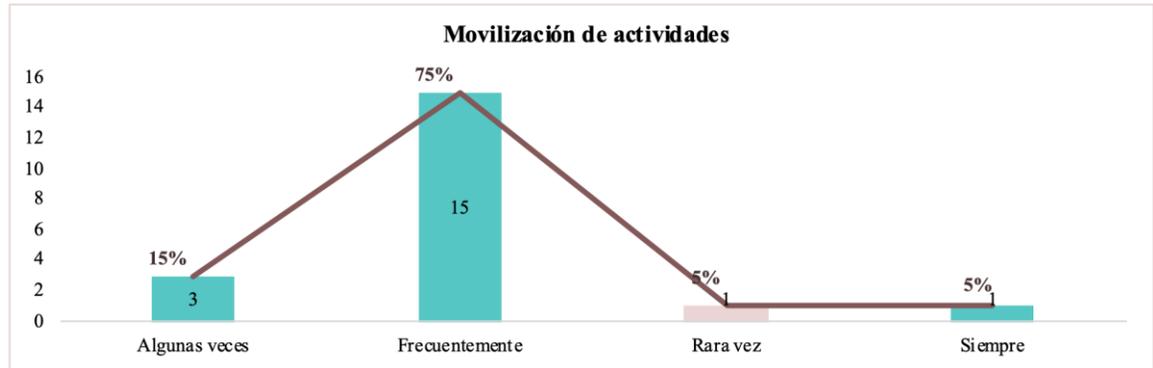
Figura 42. Colaboración entre compañeros por tareas difíciles



Por lo anterior, en primera instancia en la **Figura 41. Libre expresión sobre actividades**, se observa que la mayoría de los colaboradores perciben que algunas veces (55%) y frecuentemente (20%) pueden expresarse sobre la cantidad de actividades que les asignan, sin embargo, algunos perciben que rara vez (10%) pueden dar su punto de vista sobre las funciones a realizar, y finalmente otros colaboradores señalar que nunca (5%) pueden expresarse. La información expuesta en la figura refleja que se debe trabajar en mejorar los flujos de comunicación fomentando la comunicación activa, donde los trabajadores se sientan escuchados y que su opinión es valorada.

En segunda instancia en la **Figura 42. Colaboración entre compañeros por tareas difíciles**, se presenta que algunas veces (60%) y rara vez (15%), los colaboradores cuentan con la colaboración de sus compañeros si se debe efectuar una tarea difícil, así mismo en menor proporción, los colaboradores manifiestan que frecuentemente (10%) y siempre (10%) puede contar con el apoyo de sus compañeros laborales. Los datos anteriores dejan en evidencia la falta de trabajo en equipo que ayudaría a disminuir las cargas que con el tiempo pueden terminar quemando física y emocionalmente al colaborador.

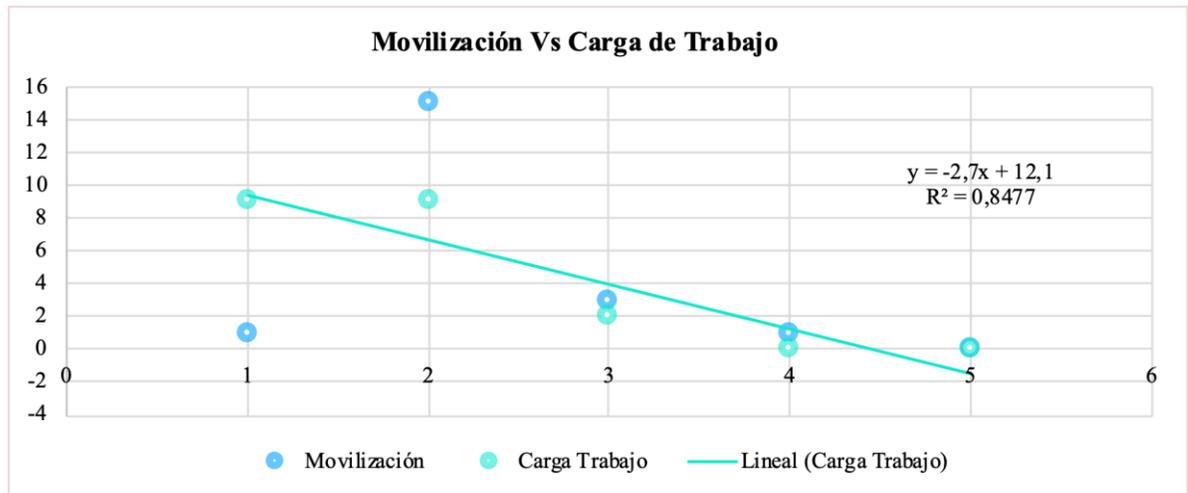
Figura 43. Movilización de actividades



Fuente: elaboración propia del autor

Para dar cierre al análisis, en tercera instancia en la **Figura 43. Movilización de actividades**, se evidencia que los colaboradores frecuentemente (75%) han sido movilizados de sus actividades para cubrir otros cargos o funciones cuando la empresa lo requiere, generando que estos se atrasen en las funciones propias de su cargo, aunque también se observa en menor proporción que algunas veces (15%) y rara vez (5%) son movilizados; y los colaboradores que siempre (5%) son movilizados se debe a que son colaboradores de apoyo de proyectos.

Figura 44. Correlación movilización vs carga laboral



Fuente: elaboración propia del autor

En la **Figura 44. Correlación movilización vs carga laboral**, se presenta la correlación de las variables movilización y carga de trabajo de los colaboradores activos, donde el coeficiente de correlación entre las dos variables es de $R=0,8477$

que refleja que existe una correlación positiva alta, entonces la correlación existente expresa que a mayor movilización del cargo de trabajo mayor carga de trabajo tendrán los colaboradores activos.

En esta categoría se encontró a nivel general que la carga de trabajo es alta, pues las actividades que desempeñan los ingenieros de sistemas participantes del estudio considerados colaboradores activos, requieren de estos un nivel elevado de atención al momento de efectuar sus actividades de programación, estando expuestos a una carga laboral mental alta, donde deben concentrarse particularmente en la tarea que este desarrollando, ya que rara vez los cargos que desempeñan les permite efectuar multitareas al tiempo.

■ Factores relacionados entre ausentismo y sobrecarga

Partiendo del análisis de la información anterior, se procede a presentar los factores relacionados entre ausentismo y sobrecarga laboral que asumen los colaboradores activos cuando compañeros de trabajo se ausentan o no asisten a su puesto de trabajo, siendo este el objetivo de la presente investigación. Los aspectos que se destacaron en el análisis y que generan los colaboradores ausentistas e influyen en la carga de trabajo de los colaboradores activos fueron, la presión de tiempo, distribución de funciones, tareas con multiplicidad, jornada laboral extra, trabajo en equipo, gestión de funciones y relaciones interpersonales

Distribución de funciones: Hoy en día es muy importante que exista una acertada y equilibrada división de las funciones que desempeñaran los diferentes colaboradores de una empresa, con el fin de no generar una sobrecarga laboral que puede incidir de forma negativa en la salud tanto física como mental del trabajador, por ello es fundamental que la empresa tenga definido de forma precisa y detallada su estructura organizacional y acciones contra el ausentismo, con el fin de establecer las funciones, roles y actividades de cada área y cargo laboral de manera equitativa y que no genere en los colaboradores presión debido a que deben desempeñar actividades fuera de sus funciones debido a las ausencias o faltas laborales de sus compañeros.

De acuerdo a Gil-Monte, et al. (2005), la sobrecarga laboral está relacionada con una carga o volumen excesivo de trabajo que deben soportar los miembros de las empresas, además experimentar sentimientos, estrés y fatiga generados por la sensación de incapacidad para atender las demandas o requerimientos de la empresa, viendo sobrepasadas sus capacidades.

Jornada laboral extra: Es obligación de toda organización garantizar a los trabajadores turnos laborales justos, con periodos de descanso donde el colaborador pueda realizar sus actividades extracurriculares que le permitan apartar su mente de las obligaciones laborales, evitando generar presiones o efectuar labores por fuera de su área laboral. No obstante, en empresas donde se encuentra presente el ausentismo constante por parte de colaboradores, la jornada laboral tiende a extenderse y ser agotadora para los colaboradores que continúan desempeñando sus funciones normalmente, llegando al punto en que estos se convierten en ausentistas, ya sea por motivos de salud, emocionales o de satisfacción laboral, pues trabajar grandes jornadas debido a que se estaba llevando a cabo funciones que no son propias de su cargo conlleva a la generación de insatisfacción por parte del trabajador por la falta de tiempo para efectuar sus actividades y lo que posteriormente podría llevar a un retiro laboral.

Gestión de funciones: Es necesario que la empresa a la hora de asignar las funciones que desempeñaran sus colaboradores tenga en cuenta la cualificación de su personal y su experiencia, con el fin de promover una mayor adaptabilidad a su cargo, pues si los trabajadores no se sienten preparados para desempeñar las funciones que se les delegan podrían adoptar una conducta negativa y sentirse insatisfechos, recurriendo a la inasistencia a sus funciones fomentando la generación de sobrecarga laboral en los compañeros activos, por lo que, al momento de llevar a cabo la gestión de funciones se debe analizar el cargo de trabajador, el tiempo que requieren las actividades asignadas, si necesita colaboración de compañeros. Lo anterior con el fin de establecer un flujo de trabajo eficiente, disminuyendo así las probabilidades de renuncia o ausencia laboral, que para la empresa genera una carga debido a que esto supone una pérdida de tiempo y dinero importante, ya que requerirá la contratación de personal que supla las funciones del colaborador inactivo.

Relaciones interpersonales: Es indispensable que dentro de toda organización existan buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores con el propósito de generar una mejor productividad, pues el entorno en el que desempeña sus labores será adecuado y cordial, aspecto que incide directamente en la productividad y motivación por parte de los colaboradores y a su vez en la disminución de rotación y ausentismo laboral, pues al haber buenas relaciones con compañeros y jefes, las condiciones laborales serán positivas y los trabajadores se sentirán apoyados y desempeñaran un mejor trabajo en equipo.

El ausentismo laboral genera, que no existan buenas relaciones interpersonales entre compañeros debido a que éste afecta la dinámica laboral de la empresa en general, y a los colaboradores activos en particular, pues al perder a un compañero su equipo de trabajo queda incompleto y deberán volver a adaptarse y establecer

un nuevo proceso con una nueva persona, generando atrasos y mayores cargas en los colaboradores que siguen desempeñando sus cargos de manera regular.

Entonces, son diversos los factores que están relacionados con el ausentismo y sobrecarga laboral, pero se debe tener en cuenta que aspectos como la sobrecarga laboral, salario y escasos de tiempo disponible influyen desfavorablemente en la sensación de bienestar que tienen los colaboradores con relación a su trabajo, lo cual afecta directamente su desempeño y rendimiento laboral y a su vez su estado de salud, al asociárselos con estrés, fatiga o ansiedad laboral, los cuales pueden llegar a interferir en la capacidad de adaptación de los miembros de la empresa.

8 DISCUSIÓN

Este apartado de la investigación se desarrolla con base en la información recopilada directamente de 20 ingenieros de sistemas y con el objetivo de responder la pregunta de investigación planteada, articulando y contrastando los resultados encontrados con los antecedentes, teorías y con la interpretación propia de los datos compilados mediante el instrumento. Los datos expuestos solo sirven de referente para la población objeto de estudio, pues no se pretende realizar una generalización con la información que a continuación se expone.

Los 20 ingenieros de sistemas del área de desarrollo de una empresa de tecnología encargados de la programación y creación de software y hardware; según el instrumento relación ausentismo laboral y sobrecarga laboral, presentaron una relación directa entre estas dos variables con una correlación positiva fuerte (Ver **Figura 26. Correlación de asumir actividades y trabajo en casa**), pues, cuando un colaborador se ausenta más carga laboral tendrán los colaboradores activos, conllevando a una sobrecarga laboral. En función de esto, (García y Hoyo, 2020) mencionan que la sobrecarga puede tener efectos negativos sobre la salud de los trabajadores, teniendo en cuenta que esta se refiere a las situaciones en las que el trabajador se encuentra sometido a más exigencias de las que, en función de sus capacidades puede realizar de manera satisfactoria. Siendo así que cuando se genera una situación de sobrecarga laboral, los colaboradores habitualmente se ven obligados a realizar un esfuerzo importante para estar alerta y atentos en todo momento, o sea, mantener una atención elevada.

Molinera (2006), señala que el incumplimiento del trabajador de sus obligaciones laborales o el no desarrollo de sus actividades durante su jornada laboral, sea por motivos justificados o injustificados influye de manera directa en la productividad, economía y costos de las empresas, de manera productiva influye en los demás colaboradores que asisten a desempeñar sus funciones y que deben cubrir las funciones de sus compañeros ausentistas. Entonces, el no presentar sobrecarga, en una empresa que presente constantes ausencias de sus trabajadores a su puesto de trabajo resulta imposible, de ahí que Guerra (2013), manifiesta que la sobrecarga laboral afecta a la mayoría de los trabajadores independientemente de la actividad laboral que desempeñe, pues, cualquier tipo de ausencia ya sea a su cargo o el no cumplimiento de las funciones en el tiempo establecido ocasionan una carga laboral adicional que con el transcurrir del tiempo se considerara sobrecarga, e interfiere con el desempeño general de los trabajadores.

Lo antepuesto, se ve reflejado en la categoría contenido de trabajo la cual arroja que los colaboradores siempre (50%) deben asumir las funciones de los compañeros de trabajo que se ausentan y algunas veces (50%) deben realizar

trabajo extra, llevándose trabajo a casa, trabajando en la noche o fines de semana, debido a las ausencias continuas de sus compañeros laborales, de ahí, que se deduzca que los colaboradores activos tienen asignada mucha más carga de trabajo cuando se ausenta un compañero, influyendo directamente en su productividad y eficiencia.

La sobrecarga laboral presente entre los 20 ingenieros ocasionada por el ausentismo, es un factor relevante a considerar en el bienestar y desempeño de las empresas, como señala Baptista (2016), en los antecedentes de la presente investigación, el ausentismo en las organizaciones es imposible de eliminar, pues en muchos casos es originado por causas ajenas a los empleados, donde ocasiona que los colaboradores activos se vean en la obligación de aumentar involuntariamente el volumen de trabajo. Es por ello, que se puede afirmar que el ausentismo se ha convertido en un problema para las organizaciones y trabajadores pues afecta el funcionamiento de la empresa y genera un desgaste del capital humano, esta afirmación se puede ligar al resultado y correlación obtenida en la investigación en la **Figura 29. Correlación trabajo extra y carga de trabajo**, donde se evidencia que los colaboradores realizan horas extra por ausencia de sus compañeros y que esto influye directamente en la carga de trabajo. Como se ha mencionado anteriormente y a lo largo de la presentación de resultados una ausencia de un colaborador influye en el desempeño, productividad y cumplimiento de funciones de los colaboradores activos, influyendo notoriamente en los logros generales de las empresas, entonces el ausentismo está directamente relacionado con la carga laboral.

Como se ha venido planteando, el ausentismo está directamente relacionado con la sobrecarga laboral, en este aspecto se encontró que los ingenieros deben asumir las ausencias de sus compañeros de área de desarrollo, ocasionándoles retrasos que se ven reflejados en horas extras, donde el 20% de ellos siempre presentan demoras en terminar sus funciones, conllevando a que 30% de los colaboradores siempre tengan que realizar horas extras al día, indicando que cualquier ausencia por mínima que sea, genera en los colaboradores activos una carga laboral adicional, teniendo en cuenta que estos datos son de aquellos trabajadores que siempre se ven retrasados, pero a nivel general el 100% de los ingenieros presenta en algún determinado momento retrasos y deben laborar horas extras para alcanzar sus metas.

Cuando se estudie el ausentismo debe contemplarse la sobrecarga laboral como una de las consecuencias principales, pues como lo afirma Forero et al (2016), los trabajadores ausentistas al no asistir a su puesto de trabajo o desarrollan de forma óptima las actividades por las cuales fueron contratado, a largo plazo produce un nivel de sobrecarga laboral en otros funcionarios, afectando el clima laboral y en un

periodo prolongado la productividad, el logro de metas, así mismo, incrementa los costos de productividad, además, de acarrear costos operativos adicionales como el pago de reemplazos, horas extra, entrenamiento y capacitación, igualmente, el ausentismo ocasiona a nivel general en los colaboradores activos desmotivación, pues estos asisten normalmente a sus funciones y deben desempeñar funciones adicionales, que normalmente no se les reconoce dicho esfuerzo adicional; también tiene la capacidad de afectar el bienestar general de los colaboradores activos, pues de acuerdo a Alzayaga (2016), la sobrecarga laboral acarrea varios efectos en el trabajador como las exigencias psicológicas relacionadas con las actividades que desarrolla, la disminución de la calidad de vida y de trabajo, pues al percibir que las actividades laborales sobrepasan su capacidad se presenta un nivel de estrés es mucho más alto, además afecta su interacción con su núcleo familiar.

Adicionalmente, retomando lo expuesto por Cepyme (2014), la sobrecarga laboral ocasiona presiones y conflictos entre los colaboradores y miembros superiores, conllevando al incremento de los niveles de estrés, que con el pasar del tiempo puede presentar consecuencias a nivel fisiológico; ocasionando un deterioro físico y psicológico, aumentando así los índices de ausentismo por causas médicas o desmotivación, y a su vez la carga laboral de los colaboradores activos.

Es preciso señalar, que al efectuar la recopilación de antecedentes quedo en evidencia la ausencia de investigaciones que abordan las variables ausentismo y sobrecarga laboral, de ahí que esta debería ser estudiada a profundidad, pues la falta de personal, los horarios extendidos, el trabajo en casa, la falta de colaboración entre compañeros y muchos aspectos más son una de las muchas causas que genera sobrecarga laboral y por ende de los problemas de salud de los trabajadores, así mismo lo expone la OMS (2010), al afirmar que la sobrecarga de trabajo se encuentra asociada con la rotación de personal, ausencias, accidentes de trabajo, entre otros, y puede ser la causante de afectaciones como: perturbaciones del sueño, fatiga, auto medicarse, abuso del alcohol y sentimientos de depresión y ansiedad provocados por el sentimiento de inequidad que produce la sobrecarga laboral; así mismo, Guerra (2013), recalca que dentro de los efectos que causa la sobrecarga laboral a nivel laboral ocasiona inestabilidad de rendimiento, disminución de la productividad, errores, fallos y de forma inmediata a partir de la percepción subjetiva que es la imagen autoelaborada de su estado funcional, que afectaría a nivel general la productividad y desempeño de los otros colaboradores.

Cabe señalar, que, si bien esta investigación se encontró limitada en el número de participantes, los datos recopilados permitieron evidenciar los factores relacionados entre el ausentismo y sobre carga laboral, destacando la presión de tiempo, distribución de funciones, tareas con multiplicidad, jornada laboral extra, trabajo en equipo, gestión de funciones y relaciones interpersonales, ya que, en la recopilación

de información sobresale que los colaboradores que tienen personas a su cargo ya sean hijos o no, tienen una mayor demanda de responsabilidades, lo que podrá verse reflejado en el desempeño de sus funciones si se da el caso de una excesiva carga laboral o afectar a nivel general el bienestar de los colaboradores, sumando a esto, se tiene en cuenta que las funciones que desempeñan los colaboradores requieren frecuentemente que trabajen de prisa para cumplir con las metas de su cargo, de ahí que requieran de la colaboración de otro compañero, además, el 60% de los colaboradores activos deben atender varias tareas al tiempo y 75% deben controlar muchas funciones al tiempo, sumado a esto 45% consideran que se les asigna mucha más carga de trabajo cuando se ausenta un compañero, además que no existe el trabajo en equipo y la comunicación no es buena, pues no pueden expresarse libremente sobre la asignación de sus funciones, de ahí, que se observe que muy pocos trabajadores consideran que hay colaboración por parte de otro compañero laboral.

La información planteada en este capítulo refleja que las empresas deben trabajar en mejorar los flujos de comunicación fomentando la comunicación activa, donde sus trabajadores se sientan escuchados y que su opinión cuente, con el propósito identificar de manera oportuna la sobrecarga que están asumiendo, pues con el transcurrir del tiempo puede llegar a afectar no solo laboral, sino personal y físicamente al trabajador, esto principalmente se debe a que los jefes directos cuando un colaborador se ausenta, asignan sus funciones a los colaboradores activos.

De acuerdo con la información recopilada a lo largo del trabajo se evidencia que es necesario que las empresas planteen estrategias o actividades enfocadas en el ausentismo y la sobrecarga laboral que éste genera en sus colaboradores activos, con el propósito de mejorar su productividad y disminuir los costos que ocasiona el ausentismo laboral. Para ello se debe comprender que los colaboradores de las empresas requieren de un entorno, cultura y clima laboral adecuado, que les proporcionen los recursos y herramientas necesarias para desempeñar eficientemente su trabajo, sumado a que requieren motivaciones constantes.

El análisis de los aspectos laborales de los colaboradores activos deja en evidencia que el ausentismo es un problema importante para las empresas, pues no sólo afecta la productividad en general de la misma sino el desempeño de los colaboradores que si asisten con normalidad a sus funciones. Las funciones que realizan los colaboradores ausentistas deben ser asumidas por aquellos colaboradores activos con el fin de que las empresas logren sus funciones diarias.

9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1 CONCLUSIONES

El objetivo de la presente investigación consistió en describir la relación entre el ausentismo laboral y la sobrecarga laboral que asumen los ingenieros de sistemas del área de desarrollo de una empresa de tecnología ubicada en la ciudad de Cali en el año 2020, teniendo en cuenta que los ingenieros son considerados colaboradores activos, pues estos asisten a desempeñar sus funciones con regularidad sin llegar a incurrir en ausencias, en la investigación quedo en evidencia que existen una relación entre las dos variables.

Para el cumplimiento de dicho objetivo en primera instancia fue necesario llevar a cabo la identificación de variables sociodemográficas de la población objeto de estudio, así mismo, se requirió la aplicación de un instrumento diseñado por la autora, que dejo en evidencia que a la fecha no existía un cuestionario que pretendiera relacionar el ausentismo con la sobrecarga laboral, pues son limitadas las investigaciones donde se relacione el ausentismo laboral y sobrecarga laboral, lo cual a primera instancia conlleva a efectuar una búsqueda a profundidad de antecedentes que visualizar incógnitas para el planteamiento de dicho instrumento, mediante el cual se recopiló los datos de estudio y que permitió conocer la percepción de los ingenieros frente a los sobrecarga laboral que asumen, finalmente la presentación y análisis de información conlleva a identificar los factores relacionados con las dos variables de estudio.

Es preciso mencionar que, si bien el ausentismo laboral cada día es más estudiado debido a su influencia dentro del desempeño de las empresas, aún existen muchos aspectos a abordar dentro del mismo, un claro ejemplo de ello es la carga laboral adicional que asumen los colaboradores activos de las empresas cuando se presentan ausencias continuas o prolongadas. Se debe comprender que existen muchos factores que intervienen en la generación de una sobrecarga laboral, como lo es el contenido de trabajo, condiciones del entorno, exigencias laborales, entre otros, dentro del contenido de trabajo se encuentra que vienen determinadas por la cantidad de información que deba manejar el colaborador al momento de efectuar sus funciones, donde intervienen aspectos tanto físicos como mentales por parte del colaborador.

En esta investigación quedo en evidencia que en la categoría que existía una correlación positiva alta entre el ausentismo y la sobrecarga laboral es en la de contenido de trabajo, pues en esta se abordó aspectos relacionados con la exigencias de las funciones propias de los colaboradores activos y como el

ausentismo influyó en estas, lo cual deja en evidencia que al momento de desempeñar sus funciones las ausencias de colaboradores, influyen de manera directa mediante el incremento de funciones, retrasos en proyectos, realización de horas extras, entre otros aspectos, que con el transcurrir del tiempo, no solo afecta a los trabajadores en el apartado laboral sino, que llegan a interferir en su vida personal y familiar, influyendo en su calidad de vida y en el incrementos de los niveles de estrés, desmotivación laboral, insatisfacción, inestabilidad de rendimiento, es decir, que el ausentismo además de afectar económicamente y productivamente a la empresa, afecta el bienestar general de su personal.

Por lo cual es relevante que se profundice desde el ausentismo no sólo en el tipo de ausentismo que se presenta en las empresas, sino en las consecuencias que trae que los trabajadores se ausenten de su cargo o puesto de trabajo, teniendo en cuenta que la investigación en este caso se llevó a cabo con una población pequeña, además, si bien las ausencias en muchos casos no son ocasionadas de manera voluntaria, existen ausencias que se generan por la desmotivación general de los colaboradores llevándolos a desarrollar hábitos o comportamientos de incumplimiento de actividades, funciones e inasistencia laboral.

La investigación deja en manifiesto que si bien es cierto que existe una relación del ausentismo con la sobrecarga laboral, aún es preciso indagar a mayor profundidad, en que aspectos específicos son los que intervienen entre estas dos variables, pues en este estudio se observó que son muy pocos los colaboradores que trabajan más de las 48 horas semanales pero aun así presenta una sobrecarga laboral, entonces, se debe comprender que la sobrecarga no es solo es laborar más tiempo del establecido, sino que son los requerimientos mentales, cognitivos y físicos a los cuales se ven sometidos los trabajadores a lo largo de su jornada laboral para ejecutar sus actividades de la manera más productiva.

En el desarrollo de la investigación se identificó que los factores que están asociados al ausentismo y sobrecarga laboral están relacionados con aspectos culturales, organizacionales (designación de funciones, entorno laboral, salarios) y escases de tiempo disponible, que influyen desfavorablemente en la sensación de bienestar que tienen los colaboradores con relación a su trabajo, lo cual afecta directamente su desempeño y rendimiento laboral y a la vez su estado de salud, al asociárselos con estrés, fatiga o ansiedad laboral, los cuales pueden llegar a interferir en la capacidad de adaptación de los miembros de la empresa.

Cabe señalar, que, si bien es imposible eliminar en un 100% el ausentismo de una empresa, es relevante que se trabaje constantemente por controlar sus niveles de ausentismo pues esos influyen en gran medida sobre la carga mental que un trabajador debe asumir, como quedo en evidencia en la investigación, además, se

debe tener en cuenta que muchas veces el ausentismo de una empresa se puede presentar debido a que ya existe una sobrecarga laboral.

9.2 RECOMENDACIONES

Efectuar una investigación acerca del ausentismo laboral y la sobrecarga laboral que deben asumir los colaboradores activos, busca que los resultados que se obtengan sirvan de referente para una mejora continua. A partir de lo identificado en los resultados obtenidos, se plantearon recomendaciones con el fin de contrarrestar la problemática de la investigación

- Efectuar seguimientos de las funciones asignadas a los colaboradores activos con el fin de reducir la carga de trabajo y así adaptar el trabajo a la persona y se obtengan mejores resultados productivos.
- Establecer una política de asistencia donde se promueva el cumplimiento del horario laboral y sus respectivas funciones.
- Implementar un software de ausencias que permita estar informados a tiempo real sobre quien falta a su trabajo y porque motivos, con el fin de llevar un adecuado seguimiento y control a dichas ausencias.
- Definir estrategias contra el ausentismo donde se recompense la buena asistencia de los colaboradores a través de bonificaciones que será calculado de acuerdo a los parámetros de ausencia presente en la empresa.
- Crear espacios donde los colaboradores sean escuchados, con el propósito de fomentar una comunicación eficiente entre el personal y los jefes donde se puedan resolver las dudas y que las ideas sean atendidas tomadas en consideración.
- Realizar capacitaciones al personal con el fin de mostrar a los empleados que la compañía está interesada en su crecimiento personal y profesional dentro de la organización y que desarrolle las aptitudes que aumenten la productividad por medio de programas de formación, capacitación y entrenamiento de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Alcayaga, A. (2016). La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. Universidad San Sebastián. <https://bit.ly/3ez2Rf9>
- Andrade, M. (2010). Análisis de la rotación del personal y elaboración de una propuesta para su optimización en la pasamanería S.A. de la ciudad de Cuenca en el 2009 [Trabajo Grado, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://bit.ly/2Sh55TB>.
- Ángel, J., Elizalde, V., Farfan, J., y Nomesque, J. (2018). El ausentismo laboral por enfermedad común y sus costos totales en una Empresa de Almacenamiento y Acondicionamiento de productos cosméticos durante el año 2017 y el primer semestre del 2018. [Trabajo de Grado, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano]. <https://bit.ly/3mWBEGI>
- Arcos, M. (2013). Los factores claves para implementar la gestión del balance entre la vida laboral y la vida personal en la realidad ecuatoriana. [Tesis, Universidad Andina]. Quito.
- Arregui, A. (2018). El ausentismo laboral. Caso: "Área Call Center institución financiera privada del Ecuador". [Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://bit.ly/3kXtWLV>
- Azael, A. (2015). Job satisfaction, organisational commitment, turnover intention, absenteeism and work performance amongst academics within south african universities of technology (Thesis). Vaal University of Technology. Faculty of Management Sciences. Sudáfrica.
- Baptista, D., Mendez, S., y Zunino, N. (2016). Ausentismo Laboral. VI jornada académica de la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración. Disponible en: <https://bit.ly/2TqJ48D>
- Bautista, I., y Valencia, S. (2015). Causas de ausentismo laboral en los trabajadores del área administrativa del hospital San Andrés - E.S.E - De Tumaco, durante el primer semestre de 2015 (Trabajo de grado). Universidad Ces De Medellín, San Juan de Pasto, Colombia.

- Bembibre, V. (2020). Definición de laboral. Definición ABC. <https://bit.ly/31Ohare>
- Borda, M., Rolon, E., Díaz, F., y González, J. (2017). Ausentismo laboral: impacto en la productividad y estrategias de control desde los programas de salud empresarial. [Tesis, Universidad del Rosario]. Repository Urosario. <https://bit.ly/3esaDrk>
- Caballero, N. (2015). El ausentismo en la empresa y su relación con la satisfacción laboral. (Trabajo de Grado). Universidad empresarial. Bogotá.
- Camarota, R., y Pardiñas, V. (2015). El ausentismo laboral de causa médica en la policía nacional uruguaya. *Biomedicina*, 10 (1), 34-53. ISSN 1510-9747
- Carbajal, I, y Palomino, G. (2018). Ausentismo laboral por causas médicas en trabajadores en una empresa metal – mecánica. Enero a julio 2018. [Trabajo grado Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <https://bit.ly/3ewUO2z>
- Cecot (2005) Absentismo laboral. Club Cecot Recursos Humanos Terrassa.
- Cepyme. (2014). Buenas prácticas para mejorar el bienestar laboral en las empresas. Ibermutuamur.
- Charles, J., Delunas, L y Dawn, K. (2001). Compelling evidence of the need for corporate work/life balance initiatives: result from a national survey of stressful live events. *Journal of employment counseling*, 38 (1), 61
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recurso Humanos. (5ª Ed). Mc Graw Hill. <https://bit.ly/2Fvzmvo>.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. (3a ed). McGraw-Hill.
- Chiavenatto, I. (2011). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. (9a ed). Mc Graw Hill.
- Cohen, N., y Gómez, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para que?: la producción de los datos y diseños. Editorial Teseo. <https://bit.ly/36aPrCb>

- Congreso de la Republica de Colombia. (2006, 6 de septiembre). Ley 1090 de 2006. Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Función pública. Diario Oficial nº: 46.383. <https://bit.ly/3n0Eav1>
- Cornejo, J. (2011). Como ser un empleado exitoso. Palabrio.
- Criollo, L. (2014). Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S. A. [Trabajo Grado, Universidad Central del Ecuador]. <https://bit.ly/3mVZ2Uh>
- Cuenya, L., y Ruetti, E. (2010). Controversias epistemológicas y metodológicas entre el paradigma cualitativo y cuantitativo en psicología. Revista Colombiana de Psicología, 19 (2) 271- 277.
- Del Prado, J. (2014). Factores de riesgos relativos a la tarea. Business Schol. <https://bit.ly/2J9Pma9>
- Domínguez, M. (2015). Análisis de las causas de rotación de personal de la empresa HOLCREST S.A.S [Trabajo de Maestría, Universidad de Medellín]. <https://bit.ly/332U3lq>.
- Echeverri, J., Hernández, L., y Martínez, B. (2017). Caracterización del ausentismo laboral en una IPS de Manizales, Caldas. [Trabajo de Grado, Universidad Católica de Manizales]. <https://bit.ly/3mUufr1>
- Eggs, J. (2017). Empleado Vs/ Colaboradores, la nueva fuerza laboral. Marketinados. <https://bit.ly/3c2JZST>
- Ferraro, C. (2016). Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en Oncología "Luciano Fortabat" De Olavarria (Maestría). Universidad Nacional de Rosario. Maestría de gestion de sistemas y servicios de Salud. Argentina.
- Ferreira, R. y Porto, A. (2018). La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria. Ciencias Administrativas 1(11), p-2-6.

- Field, A. (2009). *Discovering Statistics using SPSS*. Los Angeles: SAGE.
- Flores, R. (2006). Factores que incluyen en la rotación de personal en una organización. Trabajo presentado en X Congreso anual de la Academia de Ciencias Administrativas en Acacia. San Luis de potosí, México.
- Forero, A., Nuñez, L., y Patiño, S. (2016). Caracterización del ausentismo laboral en una empresa del sector salud del suroccidente colombiano para el año 2016. (Trabajo de Grado). Universidad Libre. Facultad de ciencias de la salud, Santiago de Cali.
- García, O., y Hoyo, M. (2020). La carga mental de trabajo. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. <https://bit.ly/31WB9Ea>
- García, T. (2009). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. Univsantana. <https://bit.ly/3jBoiNI>
- Garijo, S. (2014). La importancia de los recursos humanos en la eficacia de la empresa. (Trabajo de Grado) Universidad de Valladolid. Escuela de ciencias empresariales y del trabajo de Soria. España.
- Gil-Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del Bienestar. Ediciones Pirámide. <https://cutt.ly/DgGy6qW>
- González, A. (2014). Posibles causas que ocasionan ausentismo laboral en el personal de enfermería del hospital Transito Caceres de Allende – periodo 2010. [Maestría, Universidad Nacional de Córdoba]. <https://bit.ly/36nDQjF>
- Guerra, M. (2013). Afectación de la carga laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Diteca S.A. [Tesis, Universidad de Guayaquil]. <https://bit.ly/34AEeeN>
- Hernández, R., Fernández, C, Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación (6a ed). Mcgraw Hill Education.

- Hurtado, I., y Toro, J. (2007). Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio. (1a ed). CEC.
- Inngresa. (2017). Cómo afecta el ausentismo laboral a las empresas. Inngresa. <https://bit.ly/3deYjZO>
- INSST, (2019). Carga de trabajo. INSST. <https://bit.ly/2HJhWyT>
- Jave, G. (2015). Análisis de costos por ausentismo laboral atribuibles a licencias médicas por enfermedad Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2015 (Tesis). Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Medicina Humana. Lima, Perú.
- Jiménez, S., y Marrugo, R. (2017). Análisis de los factores que generan ausentismo en el personal operativo de la fundación SERSOCIAL de la ciudad de Cartagena [Trabajo Grado, Universidad de Cartagena]. <https://bit.ly/3n0Koen>
- Llaneza, F. (2007). Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la formación del especialista. (8ª ed). Lex Nova.
- Martínez, E., y Saldarriaga, J. (2008). Inactividad física y el ausentismo en el ámbito laboral. Rev. Salud Pública, 10 (2), 227-238.
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. Psychological Review, 50 (4), 370-396.
- Máxima, J. (2019). Clima organizacional. Características. <https://bit.ly/2NVuBPe>
- Melle, P. (1996). El absentismo laboral como indicador de unas deficientes condiciones de trabajo. Cuaderno de relaciones laborales, No. (9) ,230-238, Madrid
- Méndez, D. (2019). Trabajador activo. Numdea. <https://bit.ly/3oUyYL4>
- Ministerio del trabajo. (2019, 30 de septiembre). Resolución 0312. Estándares mínimos. Safetya. <https://bit.ly/38gr74v>

Molinera, J. (2006). Absentismo Laboral. (2ª ed).FC Editorial.

Morquera, N. (2017). Factores que influyen en el ausentismo laboral y su impacto en el clima organizacional. (Ensayo de grado). Universidad Militar Nueva Granada, Facultad De Ciencias Económicas. Bogotá D. C.

OMS. (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Who. <https://bit.ly/2I5KAdh>

Organización internacional del Trabajo, (OIT). (2016). El recurso Humano y La Productividad. Ginebra: OIT.

Pardo, M., Tocanchon, R., y Ardila, H. (2017). Determinar las causas de ausentismo laboral en el área comercial de la empresa “consuerte” durante los últimos tres años. [Proyecto Grado, Uniminuto]. <https://bit.ly/38mY8fo>

Peña, L. (2016). Factores y efectos del ausentismo laboral en la empresa acerías paz del Rio S.A: propuesta de mejoramiento (Trabajo de grado). Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia, Facultad seccional Sogamoso. Sogamoso.

Pereira, J., y Pozo, A. (2010).Absentismo-doença na prefeitura municipal de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. Rev. bras. saúde ocup, 35 (121), 148-156

Pérez, J. (2020). Definición de sociodemográfico. Definición. <https://bit.ly/2HAqBDj>

Prevencionar. (2016). El ausentismo laboral. (en línea). Prevencionar. Disponible en: <https://bit.ly/2Hnt4QD>.

Ramírez, M., Gouveia, E., y Lozada, J. (2011). El trabajo de campo estrategia metodológica para estudiar las comunidades. Omnia, 17 (3), 9-22. <https://bit.ly/32dLJXh>

Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. Revista do Centro de Educação, 31 (1), 11-22.

- Rojas, L. (2014). Estudio descriptivo del ausentismo laboral en trabajadores del sistema público de salud en Chile (Tesis). Escuela de Salud Pública. Facultad de Medicina. Santiago de Chile.
- Salazar, J; Guerrero, J; Machado, B, & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed* 20(4), p. 1-3
- Sánchez, D. (2015). Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. (en línea). *Revista Salud Bosque* 5(1), 43-54.
- Sarries, L., y Casares, E. (2008). Buenas prácticas de recursos humanos. (1a ed). ESIC Editorial.
- Soledad, C. (2015). El ausentismo en la empresa y su relación con la satisfacción laboral. [Trabajo de grado, Universidad Empresarial siglo 21]. <https://bit.ly/2lcoaY4>
- Tatamuez, R., Domínguez, A., y Matabanchoy S. (2018). Revisión sistemática: factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Univ. Salud*, 21(1)100-112.
- Valdez, T. (2017). Modelo de Optimización para la Planificación de Operaciones en una Empresa de Servicios. [Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://bit.ly/3mWnDsi>
- Valencia, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Estramado*, 1(2), 20-33. Disponible en: <https://bit.ly/3c9yysV>
- Vásquez, I. (2016). Tipos de estudio y métodos de investigación. *Gestiopolis México* 5(1), P.1-12.
- Velásquez, F., Palomino, C., y Ticse, R. (2017). Relación entre el estado nutricional y los grados de ausentismo laboral en trabajadores de dos empresas peruanas. *Acta Médica Peruana* 34(1), p. 6-15.

Yasbek, P. (2004). The business case for firm-level work-life balance policies: a review of the literature. Research Publications.

10 ANEXOS

Anexo 1. Evaluación de instrumento por jurados



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
TRABAJO DE GRADO

EVALUACIÓN, CONCEPTO Y VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

Por medio del presente informe hago constar que he realizado la revisión y evaluación (estableciendo un concepto) en el proceso de validación del instrumento: “**Cuestionario sobre ausentismo laboral en colaboradores activos de una empresa de tecnología**” formulado por la estudiante Paola Andrea Marroquín bajo la dirección de la docente Diana Marcela Martínez Galarza en el marco de Trabajo de investigación, como opción de grado, titulada **Relación entre el ausentismo laboral y la sobrecarga laboral. Caracterización de colaboradores activos en una empresa de tecnología**. Con objetivo general: “*Caracterizar la relación entre el ausentismo laboral y la sobrecarga laboral que asumen los colaboradores activos de una empresa de Cali en el año 2020*”

La siguiente valoración cualitativa y cuantitativa del mismo:

ASPECTOS A EVALUAR	D.	A.	B.	E.	PUNTAJE
Objetivo general de la investigación			X		4.0
Claridad variable (s)/categoría (s) de análisis			X		4.5
Coherencia ítems-variable (s)/categoría(s)			X		4.5
Ítems mide variable (s)/categoría (s)			X		4.0
Redacción de los ítems			X		4.0
Ortografía de los ítems			X		4.0
Presentación de instrumento			X		4.5
Selección de población /muestra			X		4.5
Procedimiento			X		4.0
Consentimiento asistido			X		4.0
Aspectos éticos, bioéticos y deontológicos			X		4.5

D: Deficiente (1.0-2.9), A: Aceptable (3.0-3.9), B: Bueno (4.0-4.7), E: Excelente: (5.0)

Observaciones, recomendaciones y sugerencias:

1. El instrumento mejoro notablemente, es importante revisar los puntos que consigne en el mismo, este con el objetivo de hacer los últimos ajustes
2. Creo que es claro y se evidencia el cumplimiento de los objetivos propuestos en el proyecto de investigación



Juez Experto

Nombre y apellidos: Carolina Cabrera Pérez

Profesión: Psicóloga

Número de tarjeta profesional: 141864

Fecha de evaluación del instrumento: 02-10-20

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
TRABAJO DE GRADO

EVALUACIÓN, CONCEPTO Y VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

Por medio del presente informe hago constar que he realizado la revisión y evaluación (estableciendo un concepto) en el proceso de validación del instrumento: **“Relación entre el ausentismo laboral y la sobrecarga laboral”** formulado por la estudiante Paola Andrea Marroquín bajo la dirección de la docente Diana Marcela Martínez Galarza en el marco de Trabajo de investigación, como opción de grado, titulada **Relación entre el ausentismo laboral y la sobrecarga laboral**. Con objetivo general: *“Describir la relación entre el ausentismo laboral y la sobrecarga laboral que asumen los colaboradores activos de una empresa de tecnología de Cali en el año 2020”*

La siguiente valoración cualitativa y cuantitativa del mismo:

ASPECTOS A EVALUAR	D.	A.	B.	E.	PUNTAJE
Objetivo general de la investigación			X		4.4
Claridad variable (s)/categoría (s) de análisis			X		4.4
Coherencia ítems-variable (s)/categoría(s)				X	4.7
Ítems mide variable (s)/categoría (s)			X		4.5
Redacción de los ítems			X		4.6
Ortografía de los ítems				X	5.0
Presentación de instrumento				X	5.0
Selección de población /muestra			X		4.5
Procedimiento			X		4.3
Consentimiento asistido				X	5.0
Aspectos éticos, bioéticos y deontológicos				X	5.0

D: Deficiente (1.0-2.9), A: Aceptable (3.0-3.9), B: Bueno (4.0-4.7), E: Excelente: (5.0)

Observaciones, recomendaciones y sugerencias:

Un cambio excepcional, buen trabajo.

Juez Experto

Nombre y apellidos: *Kelly Johana Rangel Noriega*

Profesión: *Psicóloga*

Número de tarjeta profesional: *153683*

Fecha de evaluación del instrumento: *25 de septiembre de 2020*

Anexo 2. Formato de Instrumento

Cuestionario

En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ningún profesional de forma individualizada. Este cuestionario es realizado por la estudiante de Psicología **Paola Andrea Marroquín Molano** de la **Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium**, con el fin de recopilar información concerniente a la relación entre ausentismo, sobrecarga laboral y la respectiva percepción de los colaboradores, permitiendo así su descripción.

A continuación, se presentan las preguntas. Se pide que responda con honestidad.

Marque con una X según sea el caso:

Aspectos Sociodemográficos	
1. Género con el que se identifica usted	2. Rango edad
<input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> 18 a 28 años <input type="checkbox"/> 40 a 49 años <input type="checkbox"/> 29 a 39 años <input type="checkbox"/> Más de 50 años
3. Formación académica	4. Estado civil
<input type="checkbox"/> Bachiller <input type="checkbox"/> Tecnólogo <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Posgrado	<input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Unión libre <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Casado
5. Estrato socioeconómico	6. Personas a su cargo
<input type="checkbox"/> Uno <input type="checkbox"/> Cuatro <input type="checkbox"/> Dos <input type="checkbox"/> Cinco <input type="checkbox"/> Tres <input type="checkbox"/> Seis	<input type="checkbox"/> Una <input type="checkbox"/> Tres <input type="checkbox"/> Dos <input type="checkbox"/> Más de tres
7. ¿Tiene usted hijos?	8. Número de hijos
<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/> Tres <input type="checkbox"/> Uno <input type="checkbox"/> Cuatro <input type="checkbox"/> Dos <input type="checkbox"/> Más de Cuatro
9. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa?	
<input type="checkbox"/> Menos de un año <input type="checkbox"/> Entre 3 y 4 años <input type="checkbox"/> Entre 1 y 2 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años	
10. ¿Tipo de contrato laboral que tiene actualmente?	
<input type="checkbox"/> Termino Fijo <input type="checkbox"/> Termino Indefinido	<input type="checkbox"/> Por prestaciones <input type="checkbox"/> Contrato obra labor <input type="checkbox"/> Otro

11. ¿Qué cargo ocupa actualmente en la empresa?	12. ¿Cuánto tiempo de experiencia laboral ha acumulado a lo largo de su vida?
Aspectos laborales	
13. ¿Cuántas horas trabaja usted promedio a la semana?	14. ¿El horario de trabajo es suficiente para desarrollar las funciones diarias de su cargo?
<input type="checkbox"/> 8 a 16 horas <input type="checkbox"/> 32 a 40 horas <input type="checkbox"/> 16 a 24 horas <input type="checkbox"/> 40 a 48 horas <input type="checkbox"/> 24 a 32 horas <input type="checkbox"/> Más de 48 horas	<input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Rara vez <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Nunca
15. ¿Las funciones propias a su cargo requieren trabajar deprisa?	16. ¿Las funciones propias de su cargo están organizadas previamente?
<input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Rara vez <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Rara vez <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Nunca
17. ¿Considera usted que las cargas laborales en su área de trabajo están bien repartidas?	18. Es habitual la colaboración entre compañeros para sacar adelante las tareas, cuando un compañero se ausenta.
<input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Rara vez <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Rara vez <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Nunca
<p>*Ausentismo: consiste en la inasistencia o ausencia de una persona a desarrollar sus actividades laborales. Causas: problemas de salud, situaciones familiares, obligaciones legales.</p>	
19. ¿El ausentismo es un problema importante para su organización?	
<input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Algunas veces	<input type="checkbox"/> Rara vez <input type="checkbox"/> Nunca
Contenido de trabajo	
20. ¿Sus funciones exigen que tenga que atender y controlar diversas actividades a la vez?	21. ¿Le exige su cargo trabajar más de sus horas contratadas?
<input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Rara vez <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Rara vez <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nunca

<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente
<input type="checkbox"/> Algunas veces	<input type="checkbox"/> Algunas veces
22. Cuando se ausenta un compañero de su puesto de trabajo ¿debe asumir las actividades o tareas de dicho compañero?	23. Cuando se ausenta un compañero a su puesto de trabajo ¿tiene que llevarse trabajo a su casa?
<input type="checkbox"/> Siempre	<input type="checkbox"/> Siempre
<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente
<input type="checkbox"/> Rara vez	<input type="checkbox"/> Rara vez
<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Nunca
<input type="checkbox"/> Algunas veces	<input type="checkbox"/> Algunas veces
24. ¿Trabaja en la noche o los fines de semana, debido a las ausencias de compañeros de trabajo?	25. ¿La carga de trabajo que tiene asignada es más alta cuando se ausenta un compañero?
<input type="checkbox"/> Siempre	<input type="checkbox"/> Siempre
<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente
<input type="checkbox"/> Rara vez	<input type="checkbox"/> Rara vez
<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Nunca
<input type="checkbox"/> Algunas veces	<input type="checkbox"/> Algunas veces
26. ¿Alguna vez debido a ausencias de compañeros ha hecho horas extras o ha tenido que quedarse trabajando más de 8 horas diarias?	27. ¿Su trabajo se ha visto retrasado por que ha tenido que realizar actividades de algún compañero que se ausente de su puesto de trabajo?
<input type="checkbox"/> Siempre	<input type="checkbox"/> Siempre
<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente
<input type="checkbox"/> Rara vez	<input type="checkbox"/> Rara vez
<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Nunca
<input type="checkbox"/> Algunas veces	<input type="checkbox"/> Algunas veces
Carga de trabajo	
28. ¿El nivel de atención requerido para la ejecución de las funciones que desempeña es elevado?	29. ¿La cantidad de información que recibe es razonable?
<input type="checkbox"/> Siempre	<input type="checkbox"/> Siempre
<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente
<input type="checkbox"/> Rara vez	<input type="checkbox"/> Rara vez
<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Nunca
<input type="checkbox"/> Algunas veces	<input type="checkbox"/> Algunas veces
30. ¿Cuenta con la información necesaria para el desempeño de sus funciones?	
<input type="checkbox"/> Siempre	<input type="checkbox"/> Rara vez
<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Nunca
<input type="checkbox"/> Algunas veces	
31. ¿Sus funciones laborales interfieren en su vida personal o familiar?	32. ¿El trabajo que desarrolla suele realizarse sin interrupciones?
<input type="checkbox"/> Siempre	<input type="checkbox"/> Siempre
<input type="checkbox"/> Rara vez	<input type="checkbox"/> Rara vez

<input type="checkbox"/> Frecuentement e <input type="checkbox"/> Algunas veces	<input type="checkbox"/> Frecuentement e <input type="checkbox"/> Algunas veces
33. ¿Su cargo le permite realizar varias tareas al tiempo?	34. Cuando requiere ausentarse de su cargo ¿puede hacerlo sin afectar su trabajo?
<input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Frecuentement e <input type="checkbox"/> Algunas veces	<input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Frecuentement e <input type="checkbox"/> Algunas veces
35. ¿Sus funciones laborales exigen que tenga que controlar muchas cosas al tiempo?	36. ¿En su puesto de trabajo puede expresarse sobre la cantidad de actividades que le asignan?
<input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Frecuentement e <input type="checkbox"/> Algunas veces	<input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Frecuentement e <input type="checkbox"/> Algunas veces
37. Cuando debe realizar un trabajo difícil ¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros?	38. ¿Ha sido movilizad o de sus actividades para cubrir otros cargos o funciones cuando la empresa lo requiere?
<input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Frecuentement e <input type="checkbox"/> Algunas veces	<input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Frecuentement e <input type="checkbox"/> Algunas veces

Gracias por participar en el cuestionario

Anexo 3. Consentimiento Informado

Fecha: dd/mm/aa

Yo, _____ identificada(o) con cédula de ciudadanía número _____ de la ciudad de _____, con _____ años de edad, residencia en la dirección _____ y número de teléfono _____ manifiesto que he sido informada(o) sobre el objetivo del proyecto de investigación de pregrado al que me invitan a participar los estudiantes de Psicología aquí firmantes como una práctica privada y orientada académicamente de la Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium (Unicatólica). Por lo tanto, doy testimonio de que se me hizo saber también mis derechos y las características de aplicación del(os) instrumento(s) _____.
Aplicación que no tendrá una duración mayor a _____ minutos.

Acepto contestar de manera clara y sincera, entendiendo que los resultados serán tratados de forma anónima, respetando la confidencialidad de mis datos y mi identidad. Se me informó de igual manera que el proceso de la investigación en el participo no representa ningún peligro ni efectos secundarios para mi persona. Comprendo que esta información será utilizada únicamente para fines académicos e investigativos en la medida en que es importante para el fortalecimiento de las competencias académicas de los futuros profesionales de la psicología de la Unicatólica.

Fui informada(o) y manifiesto haber obtenido respuesta a todos mis interrogantes y dudas al respecto. Soy consciente que tengo el derecho a retirar este consentimiento informado si durante o al finalizar la participación lo considero necesario.

Por lo tanto, acepto participar libre y voluntariamente.

Firma _____

Nombre(s), Apellido(s) del participante

C.C.:

Firma _____

Nombre(s), Apellido(s)

C.C.:

Estudiante en práctica. Co-investigador