

Percepción del efecto del ausentismo en la productividad en época de pandemia

AUTOR

Alba Judith Aranzazu Jimenez

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

INGENIERO INDUSTRIAL

Director:

Ing. Delio Alexander Balcázar, PhD

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

2022

Percepción del efecto del ausentismo en la productividad en época de pandemia

AUTOR

Alba Judith Aranzazu Jimenez

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

INGENIERO INDUSTRIAL

Director:

Ing. Delio Alexander Balcázar, PhD

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

2022

Resumen

El presente proyecto se presenta como una investigación de tipo cualitativo, a partir de la implementación de entrevistas realizadas a empresas de diferentes sectores, ubicadas en diferentes ciudades del país, se busca conocer la percepción de las empresas respecto al ausentismo y cómo este ha afectado la productividad durante la pandemia, se encontró que todas las empresas han tenido que modificar su forma de operación para sobrellevar los efectos de esta pandemia. Inicialmente se empezó la búsqueda de las empresas candidatas para el desarrollo del proyecto, la mayoría de las entrevistas se realizaron mediante correo electrónico. La información recolectada en las entrevistas fue analizada mediante el software para análisis cualitativo *QDA Miner Lite* el cual permitió organizar y analizar de manera eficiente la información recolectada.

El instrumento aplicado, consta de 19 preguntas basadas en la situación atípica que ha vivido el país y el mundo desde diciembre de 2020 y que directamente ha afectado las empresas no solo en su economía sino también en el desarrollo normal de sus funciones. Las respuestas a esas 19 preguntas tuvieron un primer análisis manual con el fin de realizar control de calidad descartando las respuestas que eran fueran claras o no tenían relación con lo que se preguntaba posterior a esto empezamos a definir las categorías y los códigos que se usarían en el software.

Como bases teóricas se tomaron varios documentos publicados por el Banco Mundial, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL, el Centro de Estudios Económicos y Laborales de la ANDI (CESLA), el Banco Interamericano de Desarrollo BID y publicaciones académicas encontradas en diferentes bases de datos universitarias, esto ayudo a tener una idea general de

la situación de la situación actual y la percepción que desde estas organizaciones se tiene sobre los efectos de la pandemia en la economía, las empresas y el ausentismo.

Después de analizada la información se concluyó que la percepción de las empresas frente al ausentismo durante la pandemia es buena, el 64.30% de los entrevistados consideran que no afecta la productividad, incluso dos de los entrevistados consideran que al contrario la productividad ha subido en esta época. Los principales efectos negativos sobre la operación son demoras, desconocimiento del proceso y mal servicio, adicional a la disminución en las ventas y los efectos psicológicos en el personal, las empresas tuvieron que invertir en tecnología y elementos de bioseguridad y dotaciones, para mejorar y/o mantener la productividad usan herramientas administrativas y tecnológicas para apoyar el teletrabajo y trabajo en casa, y reportes, evaluaciones y alternancia laboral para supervisar el teletrabajo.

En términos generales las empresas no tienen un mecanismo para detectar el ausentismo, además se observa poco interés en conocer su costo.

Palabras claves: Ausentismo, Covid, Entrevistas, Empresas, Productividad.

Contenido

1.	Planteamiento del problema.....	9
1.1	Descripción del problema	9
2	Objetivos	12
2.1	Objetivo General.....	12
2.2	Objetivos Específicos.....	12
3	Enfoque metodológico y población	13
4	Marco Teórico.....	18
4.1	Visión general del Ausentismo desde la óptica de las empresas.....	25
4.2	Afectación de las empresas a nivel nacional por la pandemia	25
6	Análisis de la información	34
7	Análisis de los datos:	40
7.1	Área operativa y administrativa	40
7.2	Área Seguridad y salud en el trabajo	42
7.3	Área Productividad y Teletrabajo	44
7.4	Area Sistemas de Información	45
7.5	Área financiera.....	47
8	Conclusiones	49
9	Bibliografía	51
10	51

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1 Diagrama desarrollo del proyecto	13
Ilustración 2 Detalle de las categorías y preguntas	17
Ilustración 3 Marco de política para abordar los desafíos de la crisis sanitaria	19
Ilustración 4 Tipos de flexibilidad en el lugar de trabajo.....	20
Ilustración 5 Afectación de las empresas por el Covid.....	21
Ilustración 6 Relación comportamiento de la Economía y Ausentismo	22
Ilustración 7 Frecuencia de Síntomas presentados por los docentes.....	24
Ilustración 8 Muestra y desglose de costos por cada 1000 trabajadores.....	26
Ilustración 9 Casos de ausentismo laboral por trabajador.....	28
Ilustración 10 Relación de permisos y licencias	29
Ilustración 11 Relación de los motivos del ausentismo	29
Ilustración 12 Sector de la empresa	30
Ilustración 13 Número de empleados por sector.....	33
Ilustración 14 Reorganización de la jornada laboral en caso de ausencia	41
Ilustración 15 Percepción de las empresas afectaciones administrativas y operativas	41
Ilustración 16 Proporción de incapacidades y ausencias	43
Ilustración 17 estrategias para mejorar la productividad	45
Ilustración 18 Dificultades en las reuniones virtuales.....	45
Ilustración 19 Sistemas información y capacitación.....	46
Ilustración 20 Afectaciones financieras	47

Lista de tablas

Tabla 1 Relación de empresas entrevistadas.....	30
Tabla 2 Frecuencia de códigos primera categoría.....	35
Tabla 3 Frecuencia de códigos segunda categoría.....	36
Tabla 4 Frecuencia de códigos tercera categoría	37
Tabla 5 Frecuencia de códigos cuarta categoría	38
Tabla 6 Frecuencia de códigos quinta categoría	39

Introducción

Además de ser un problema de salud pública, la pandemia generada por el virus COVID 19 (SARS-CoV-2), ha generado una crisis económica en todo el mundo, siendo las empresas quienes han cargado con gran parte de los efectos que ha dejado esta situación. Es primordial analizar los efectos en la productividad, teniendo en cuenta que la pandemia ha ocasionado un fuerte incremento en el ausentismo, entendido como la ausencia del trabajador en su lugar de trabajo, y que las nuevas formas de empleo (teletrabajo y trabajo en casa) podrían camuflar este comportamiento haciendo más difícil para las empresas su control.

Teniendo en cuenta la situación laboral que ha generado la pandemia del virus COVID-19 (SARS-CoV-2), se pretende conocer cómo han percibido algunas empresas el comportamiento del ausentismo y la productividad desde el 24 de marzo de 2020, momento en el cual se da inicio a la cuarentena obligatoria en Colombia, se cierran la mayoría de las empresas a nivel nacional y se establecen como medidas alternas de trabajo, el teletrabajo y el trabajo en casa. Este estudio pretende conocer por medio de una entrevista la percepción de algunas empresas y servirá de insumo para futuras investigaciones relacionadas con el tema.

A continuación, se presentan el planteamiento del problema, los objetivos, el desarrollo del proyecto que incluye la presentación de las empresas entrevistadas y el análisis de la información recolectada, las conclusiones y las referencias.

1. Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

Durante la pandemia generada por el Covid -19, las empresas han recibido fuertes impactos, para los cuales no estaban preparadas, siendo seriamente afectadas debido al incremento de los contagios, al tiempo que aumentaron también las medidas del gobierno nacional para hacer frente a la situación, así como las incapacidades y las ausencias, y disminuyeron las ventas, y el capital para afrontar tal situación.

En Colombia el gobierno nacional decretó la cuarentena obligatoria el 24 de marzo de 2020. Con ello se abrieron las puertas a las opciones de trabajo ya conocidas e implementadas en todo el mundo, el trabajo en casa y teletrabajo. Con estas medidas, las más afectadas han sido las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, quienes no cuentan con un músculo financiero que les permita hacer frente a esta situación, ni tampoco con la posibilidad de implementar estrategias como el trabajo a distancia o remoto. Debido a esto, las pequeñas y medianas empresas tuvieron que adelantar vacaciones, reducir salarios y horas de trabajo. Esto a su vez, reduce la motivación en los trabajadores y crea un ambiente de incertidumbre. Adicionalmente, las personas contagiadas o con familiares contagiados deben ausentarse de su sitio de trabajo según las instrucciones de los profesionales de la salud. De acuerdo al informe del centro de estudios sociales y laborales de la ANDI, “trabajar desde casa, posibilidades y desafíos”, solo entre el 22% y el 30% de la población trabajadora pueden realizar su trabajo de manera remota, el resto son personas en su gran mayoría de estratos bajos, con trabajo no calificado como servicios generales y operarios, también trabajadores

informales que se dedican al comercio y ventas ambulantes. (Centro de Estudios Sociales y Laborales, (2020), pág. 13).

Por otra parte, el teletrabajo regulado en Colombia por la Ley 1221 de 2008 y el trabajo en casa fue regulado por el Ministerio de Trabajo mediante la Ley 2088 de 2021, los cuales definen lineamientos básicos y generan desafíos importantes tanto para empleadores como para empleados. El sistema general de seguridad y salud en el trabajo impone obligaciones de evaluación del lugar de trabajo, así como prevención e intervención de factores de riesgo a los que puedan estar expuestos los trabajadores y provisionar a sus empleados de los equipos y demás implementos que estos requieran lo cual genera gastos que no se contemplaban.

La productividad se ve seriamente afectada, debido a que el trabajador debe disponerse a realizar su jornada laboral en un ambiente diferente, rodeado de su grupo familiar, en el cual no siempre estará provisto de un espacio adecuado para desarrollar su labor, teniendo en cuenta que se presentan factores como la atención de niños y personas mayores, labores domésticas, ruido, entre otros que pueden distraer su atención reduciendo la productividad y generando estrés, lo que a su vez desencadena en ausentismo o presentismo (presencia ausente).

Debido a esto surgen cuestionamientos frente a ¿cómo perciben las empresas el ausentismo?, y ¿cómo este ha afectado la productividad?, así mismo es necesario saber ¿cuáles han sido las principales afectaciones causadas por el ausentismo?, ¿qué estrategias han usado las empresas para afrontarlo?, y finalmente surge la pregunta sobre ¿cómo detectan las empresas el ausentismo en el teletrabajo, o trabajo en casa?

El presente estudio cualitativo busca responder a estas preguntas mediante la aplicación de una entrevista que permita conocer la realidad de las empresas en cuanto al manejo del ausentismo.

2 Objetivos

2.1 Objetivo General

Exponer la percepción de las empresas respecto al ausentismo y cómo este ha afectado la productividad en época de pandemia del Virus COVID 19 (SARS-CoV-2).

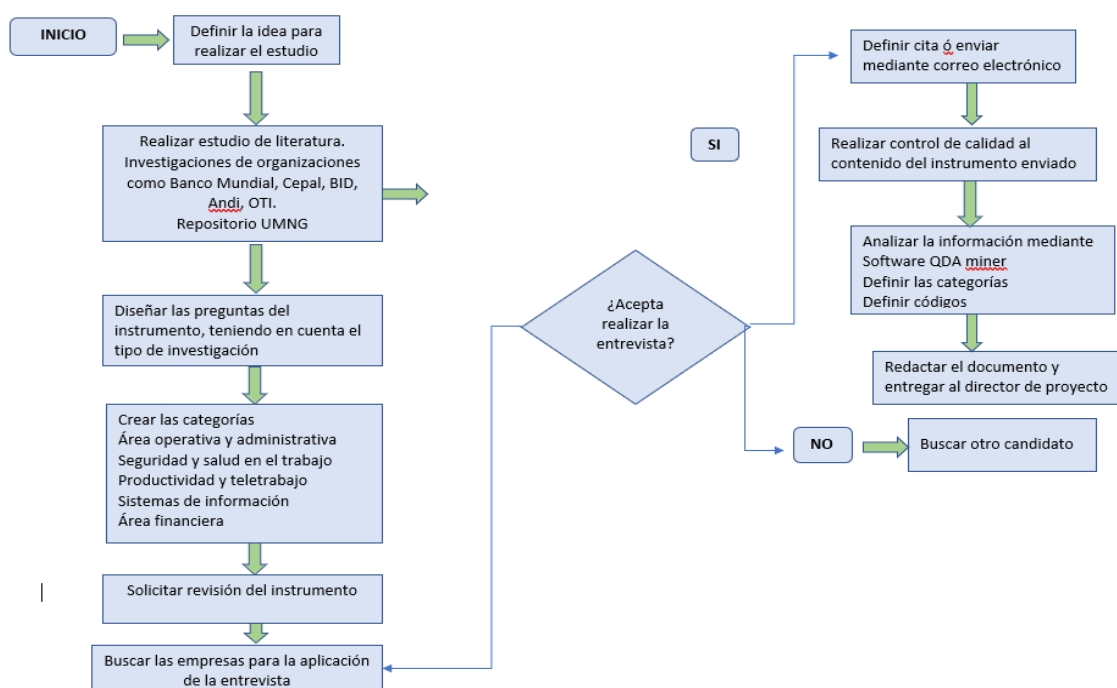
2.2 Objetivos Específicos

- a. Reconocer las principales afectaciones operativas, administrativas, financieras, acceso y uso de los sistemas de información que reportan las empresas causadas por el ausentismo laboral durante la pandemia.
- b. Conocer las principales estrategias que han desarrollado las empresas a nivel operativo, administrativo, financieros, acceso y uso de sistemas de información para afrontar el ausentismo durante este periodo.
- c. Identificar los mecanismos que utilizan las empresas para detectar el ausentismo en el teletrabajo o trabajo en casa.

3 Enfoque metodológico y población

El presente trabajo de investigación es de tipo cualitativo con un diseño transversal, y tiene como propósito conocer la percepción que tienen las empresas frente a los efectos del ausentismo en la productividad desde los inicios de la pandemia, en comparación con los años anteriores a la misma. Como instrumento, se implementa una entrevista realizada a empresas voluntarias ubicadas en diferentes partes del país, que permitieron conocer su percepción sobre este fenómeno. La selección de las empresas fue aleatoria, y pertenecen a diferentes sectores económicos. El tamaño de la muestra fue definido cuando se consideró cumplido el criterio de saturación, en total fueron 14 empresas quienes participaron en el proyecto, todos desde la óptica de su negocio y el personal a cargo aportaron al ejercicio.

Ilustración 1 Diagrama desarrollo del proyecto



Fuente: Autoría propia

En la primera fase se desarrolló una revisión de la literatura, informes y publicaciones académicas tanto en el repositorio de la universidad Militar Nueva Granada como otras encontradas en diferentes bases de datos académicas, también se consultaron investigaciones realizadas por diferentes organizaciones como el Banco Mundial, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL, el Centro de Estudios Económicos y Laborales de la ANDI (CESLA), el Banco Interamericano de Desarrollo BID. Estas consultas ampliaron la visión de la situación a estudiar, encontrando que son muchos los factores que influyen y que no es una situación solo de países en desarrollo ó de ciertos sectores económicos, sino que afecta a todas las empresas por igual. Posteriormente y con base en la lectura se empezaron a formular las preguntas que componen el instrumento, son 19 preguntas, divididas en 5 categorías, área operativa y administrativa, seguridad y salud en el trabajo, productividad y teletrabajo, sistemas de información y área financiera; las preguntas fueron modificadas varias veces a medida que se revisaba la literatura y se indagaba sobre la situación de las empresas, del sector económico y empresarial en general. Se aplicó el instrumento a empresas de diferentes sectores y ubicadas en diferentes ciudades del país, a las respuestas de las 19 preguntas se les realizó un control de calidad y se anularon algunas entrevistas que no cumplieron con ciertos criterios como por ejemplo coherencia entre la pregunta y la respuestas, posteriormente fueron analizadas utilizando el software para análisis cualitativo *QDA Miner Lite*; este software permite crear códigos y categorías para analizar de manera eficiente la información recolectada, mediante tablas y gráficos utilizando ciertas herramientas, con ello se logró identificar aspectos importantes en las empresas por ejemplo el control del ausentismo, la supervisión del teletrabajo y los efectos económicos en pandemia entre otros, que posteriormente permitió

conocer la percepción que tienen las empresas frente al ausentismo. Las preguntas y su respectiva categoría se detallan a continuación.

De acuerdo a la revisión de la literatura realizada se definieron estas categorías, queriendo indagar cómo estaban manejando las empresas internamente la crisis de la pandemia teniendo en cuenta que esta afecta desde diferentes puntos de vista, desde el punto de vista económico, administrativo y logístico, desde el área de seguridad y salud en el trabajo se debe dar un manejo especial intensificando a los programas de prevención y dando asistencia psicológica a los empleados, por supuesto enfocados en el objetivo principal se creó una categoría enfocada a conocer la percepción del ausentismo en las empresas; todas estas categorías están muy relacionadas con el teletrabajo o trabajo en casa y a su vez con el manejo del ausentismo.

En la categoría área operativa y administrativa; se diseñó pensando en indagar sobre el manejo en la distribución de los productos, organización de la jornada laboral, qué estrategias usan las empresas para cubrir el personal ausente y cómo manejan los errores y reprocesos generados por empleados no capacitados en labores que debe cubrir cuando un compañero se ausenta.

El viceministerio de Salud Pública y Prestación de Servicios del Ministerio de Salud lanzó a inicios de la pandemia una línea de atención para la ciudadanía, ya que se reveló la gran evidencia sobre los impactos psicológicos que ha traído de la cuarentena, los efectos de estrés postraumático y confusión e ira asociados a temores de infección, frustración, aburrimiento, pérdidas, estigmas, (Ministerio de Salud Colombia, 2020) todo esto por supuesto afecta la fuerza laboral y en consecuencia la productividad, es por esto que se hace

necesario indagar cómo al interior de las empresas se consideran estas situaciones y si ellas perciben efectos que pongan en riesgo la productividad y la operación en general.

La categoría seguridad y salud en el trabajo, teniendo en cuenta lo anterior esta categoría pretende conocer qué tipo de incapacidades se presentan más, si por enfermedad general, si por enfermedad laboral, si por sobrecarga laboral y si se han intensificado las campañas de prevención y cuáles han sido sus resultados.

Categoría Productividad y teletrabajo; ya que la pandemia ha abierto las puertas de manera fuerte al teletrabajo y el trabajo en casa, este incide directamente en las estadísticas de ausentismo, esta categoría y sus preguntas se diseñaron para conocer cómo supervisan estas modalidades de trabajo, cómo perciben las empresas el comportamiento de la productividad, si sienten que se ha afectado, qué opinión tienen de las reuniones virtuales y cómo apoyan a los empleados frente a comportamientos de miedo y ansiedad producto de la pandemia.

Categoría sistemas de información; es sabido que en algunos casos la conexión no siempre es la mejor sin hablar del nivel de atención y disposición que las personas tengan para atender una reunión, sumado a esto es posible que no todos tuvieran los conocimientos suficientes para este ejercicio, por ello es importante saber cómo han enfrentado las empresas el hecho de no poder reunirse de manera presencial para una reunión, de forma que todos se escuchen y la reunión sea productiva, y si han realizado capacitaciones al personal en el uso de las plataformas.

Categoría área financiera; en esta categoría se pretende conocer cuáles han sido los efectos económicos que han afrontado, es bien sabido que a nivel general todas las empresas han tenido comportamientos negativos durante esta época por ello se pretende conocer qué

tanto bajaron las ventas, si cumplieron los objetivos planeados, si tienen una valoración de costos por ausentismo entre otros.

Ilustración 2 Detalle de las categorías y preguntas

Abril 2022

Percepción del efecto del ausentismo en la productividad en época de pandemia

1. ÁREA OPERATIVA Y ADMINISTRATIVA

1.1 ¿Cómo percibe las nuevas dinámicas de distribución de sus productos teniendo en cuenta el incumplimiento de la jornada laboral de los trabajadores debido al Covid?

1.2 En caso de ausencia de un trabajador, ¿Cómo reorganiza la jornada laboral para cubrir sus funciones?

1.3 De acuerdo con la pregunta anterior, ¿Cuáles han sido los errores identificados cuando un colaborador realiza funciones diferentes a las asignadas?

3. PRODUCTIVIDAD Y TELETRABAJO

3.1 Durante la pandemia de la COVID-19 tanto en los empleados que realizan teletrabajo como los que trabajan de manera presencial, ¿Cómo percibe la productividad actual de la compañía? Indique un porcentaje.

3.2 ¿Qué estrategia usa ó planea usar para que sus teletrabajadores puedan trabajar de manera eficaz y aumenten la productividad?

3.3 ¿Cómo realizan la supervisión de labores y reporte de novedades en teletrabajo?, ¿Es suficiente?

3.4 ¿Cuáles son las mayores dificultades que ha encontrado en las reuniones virtuales?, ¿han sido efectivas?

3.5 La ansiedad, el miedo y el estrés son síntomas que se pueden manifestar en los trabajadores a causa de la pandemia, ¿Cómo planean apoyarlos para que la productividad no se vea afectada?

2. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

2.1 En mayor proporción las incapacidades y/o ausencias presentadas durante el periodo de la pandemia han sido por Covid 19, enfermedad laboral, enfermedad general ó calamidad doméstica.

2.2 Si se han presentado incapacidades a causa de sobrecarga laboral provocada por el ausentismo de trabajadores ausentes, por favor detalle cuantas personas y por cuanto tiempo.

2.3 ¿Cómo percibe el resultado de las campañas de prevención frente al bienestar físico y mental de los trabajadores?

5. ÁREA FINANCIERA

5.1 A nivel porcentual, ¿considera usted que la pandemia ha afectado su empresa financieramente?

5.2 ¿Las ventas en su empresa se han visto afectadas en la pandemia debido a las dificultades que ha tenido el personal para realizar las ventas en la forma acostumbrada?

5.3 ¿La situación generada por la Covid le ha permitido cumplir los objetivos propuestos (cumplimiento de metas)?

5.4 ¿Ha incurrido en sobrecostos implementado teletrabajo y otras medidas para continuar operando durante la pandemia?, ¿Qué tipo de sobrecostos?

5.5 ¿Su empresa cuenta con una gestión de valoración de costos relacionada con el ausentismo, tanto directos como indirectos? ¿Conoce hoy cuanto pierde su empresa a causa del ausentismo?

5.6 ¿El teletrabajo le ha permitido reducir los gastos operacionales en la empresa? (Los servicios públicos, logística, transporte, servicio de Internet, mensajería). Especifique.

4. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

4.1 ¿Su empresa cuenta con un sistema de información robusto que le permita funcionar por medio de plataformas online?

4.2 ¿Los trabajadores están capacitados para el uso de las plataformas?, ¿la empresa ha ofrecido capacitación?

4 Marco Teórico

Un accidente de trabajo, o una enfermedad general o laboral, pueden ocurrir en cualquier momento, por lo tanto, el ausentismo laboral es un fenómeno inevitable. Debido a las múltiples situaciones como un piso mojado, una maquina en mal funcionamiento, problemas ergonómicos, humedad, calor ó ruidos muy altos en el área de trabajo que pueden desencadenar en accidente o enfermedad, es imposible que en una empresa se puedan tener tasas de accidentalidad cero durante su existencia. De acuerdo a estudios realizados, como los informes de seguimiento de CESLA, el ausentismo genera costos que son asumidos tanto por la empresa como por el sistema general de seguridad social (SGSS), sobrecarga laboral y disminución de la productividad.

La situación generada por la pandemia ha afectado la economía a nivel mundial, en el caso de América Latina y el Caribe países en desarrollo han sido duramente golpeada, las organizaciones mencionadas coinciden en afirmar que tendremos que hacer muchos esfuerzos para recuperarnos de los niveles de pobreza que esto nos traerá.

De acuerdo al balance preliminar de las economías de América Latina y el Caribe 2020 de la Cepal, la economía mundial enfrenta la peor contracción económica desde 1946, esto sumando al bajo crecimiento que la región enfrentaba desde 2014. Según este balance la pandemia ha magnificado grandes problemas económicos y sociales a nivel global. (Nu. Cepal, 2020).

Por su parte, la Organización Mundial del Trabajo (OIT), en la guía para las organizaciones empresariales “Impulsando la Productividad”, publicada con el objetivo de reflejar los cambios en el panorama económico y los desafíos que afectan a las empresas y su

productividad; menciona la correlación directa que hay entre el aumento de la economía y el aumento de la productividad, de modo que si la productividad cae también cae la economía, también señala como un buen clima organizacional y abordar los problemas del entorno empresarial es un factor clave para aumentar la productividad y muestra un marco de política con 4 pilares (figura 3) que según la OIT pueden ser la respuesta a la complejidad e incertidumbre generada por la crisis del Covid-19 que ha paralizado y trastornado los mercados laborales, llama la atención aquí el pilar No. 3 que muestra y recomienda adoptar modalidades de trabajo como el teletrabajo y ampliar el acceso a licencias remuneradas, lo cual si bien es cierto podría ayudar e incentivar a los trabajadores también requiere una adopción con medidas de control que permitan asegurar que sea una medida justa tanto para el empleado como para el empleador. (Organización Internacional del Trabajo, 2020)

Ilustración 3 Marco de política para abordar los desafíos de la crisis sanitaria



Fuente: *Impulsando la productividad, guía para organizaciones empresariales OIT.*

Se resalta también en el documento la oportunidad de los espacios de trabajo flexibles que puedan aumenten potencialmente la productividad del personal y permitan a las empresas mejorar la competitividad, indica que facilitar la comunicación entre la empresa y los trabajadores es saludable para enfrentar problemas como la baja moral, el desánimo y el ausentismo, la comunicación fluida entre supervisores y empleados genera un alto grado de satisfacción que puede impulsar la productividad y un comportamiento laboral innovador. (Banco Mundial , 2021)

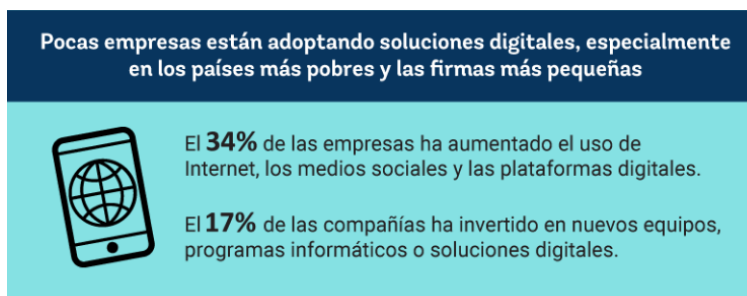
Ilustración 4 Tipos de flexibilidad en el lugar de trabajo

Tipos de flexibilidad en el lugar de trabajo		
1	Horas de trabajo flexibles	Las horas de inicio y finalización pueden ajustarse de acuerdo con las preferencias de los empleados y los requisitos del trabajo.
2	Semana laboral comprimida	Se trabaja el mismo número de horas, pero comprimidas en un periodo más corto. Por ejemplo, una semana de cuarenta horas se puede trabajar a razón de 10 horas por día durante cuatro días en lugar de 8 horas por día durante cinco días.
3	Compensación de horas trabajadas con tiempo libre (<i>time-in-lieu</i>)	Acuerdos en los que un empleado puede trabajar tiempo extra durante varios días o semanas y luego recuperar esas horas en forma de tiempo libre.
4	Teletrabajo o trabajo a distancia	Trabajo que se realiza en un lugar que no es el lugar de trabajo oficial.
5	Trabajo a tiempo parcial	Un patrón de trabajo regular en el que los empleados trabajan menos horas que a tiempo completo y se les paga de manera proporcional (a prorrata) por ese trabajo.
6	Trabajo compartido	Un puesto de trabajo a tiempo completo se divide en varias funciones laborales que son desempeñadas por dos o más empleados a quienes se paga de manera proporcional (a prorrata).
7	Licencia de trabajo no remunerada	Un periodo de licencia sin goce de sueldo, por lo general disponible después de que finaliza la asignación de licencias anuales.
8	Licencia no planificada	Acceso informal a licencias por acontecimientos imprevistos o no planificados.
9	Carreras flexibles	Salir y reincorporarse al empleo con la misma empresa o adecuar la carga de trabajo para adaptarla a los cambios en las diversas etapas de la vida. Esto puede ser particularmente importante para aquellos empleados que están en un periodo de transición hacia la jubilación.

Fuente: Impulsando la productividad, guía para organizaciones empresariales OIT.

Según la infografía publicada por el Banco Mundial, “como la Covid-19 afecta a las empresas en todo el mundo”, el 34% de las empresas ha aumentado el uso de las plataformas digitales y el 17% ha tenido que invertir en equipo y soluciones digitales. (Banco Mundial , 2021).

Ilustración 5 Afectación de las empresas por el Covid

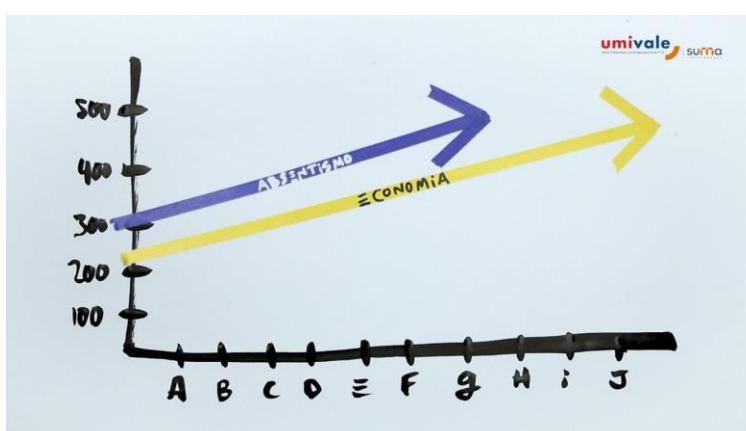


Fuente: Banco Mundial (Banco Mundial , 2021)

Un estudio realizado por la OIT y Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) ha demostrado que el 41% de las personas que trabajan desde sus casas, se consideran más estresadas que las que trabajan solo en la oficina con un 25%. La justificación de lo anterior es la doble carga que asumen, que hace que se pierda el límite entre lo laboral y lo familiar, combinando el trabajo con las actividades propias de la casa, la atención de sus hijos en edad escolar y otras situaciones. Esta misma situación hace que se pierda la concentración y la jornada laboral se extienda incluso a las horas de la noche. (Organización Internacional del Trabajo, 2020, pág. 23), esto puede ser causa de enfermedades laborales generadas por el estrés, además de las que puedan generar el hecho de no tener en casa normas de salud y seguridad adecuadas, y elementos como sillas y escritorios apropiados para desempeñar la labor. Adicionalmente las condiciones del entorno físico como iluminación, frío, y calor también podrían afectar.

En España, de acuerdo con la información encontrada en la página de Umivale, el fenómeno del ausentismo está relacionado con la situación económica, en dicho país, el ausentismo presentó un comportamiento cíclico y evolucionó de forma inversa a la crisis, es decir, que a medida que la crisis aumentaba, el ausentismo disminuía, así desde el 2007 al 2013 bajó un 36%, llegando al 2.18%. Cuando a finales del 2013 la economía empezó a mejorar el ausentismo empezó a subir y para el año 2018, el índice de ausentismo estaba de nuevo en el 36%. Este comportamiento es inverso en los trabajadores independientes según el informe de la página. (Umivale, 2019).

Ilustración 6 Relación comportamiento de la Economía y Ausentismo



Fuente (Umivale, 2019)

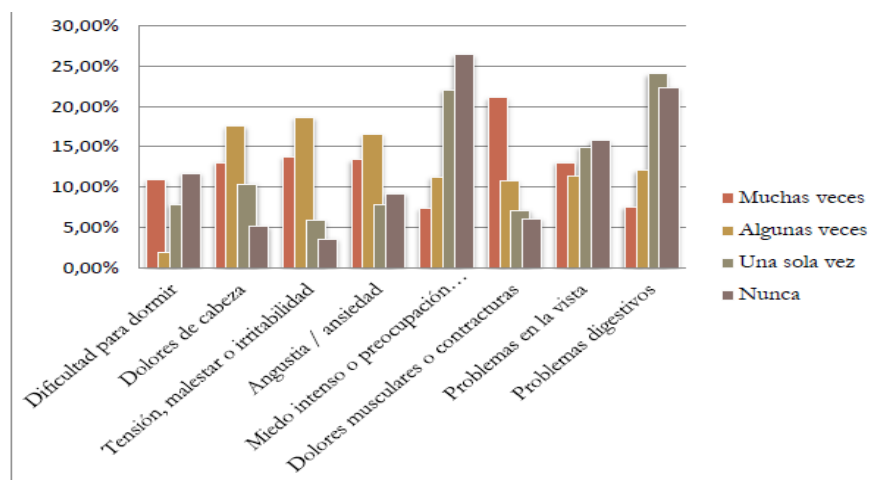
La Federación Colombiana de Gestión Humana (ACRIP), en una consulta realizada a empresas de todos los tamaños y todos los sectores, en las que se incluyen algunas empresas de carácter público, reveló que antes de iniciar la pandemia, solo el 11.2% de las empresas tenían implementadas actividades de teletrabajo, lo que podría suponer que, aunque la gran mayoría de las empresas estén trabajando remotamente, esto no quiere decir que sepan cómo hacerlo o que tengan pleno control de la productividad y del ausentismo.

La federación también ha publicado un estudio realizado por la empresa Bumeran, en algunos países latinos, llamado “Productividad y home office: La importancia de una rutina saludable en las mañanas”. En este estudio, la escritora experta en productividad Claire Diaz Ortiz afirma que la mejor manera de mejorar la productividad es crear una rutina de mañana propia, quiere decir esto, que de la manera en que se inicia el día permite al trabajador desarrollar mejor sus actividades el resto de la jornada. (Acrip Nacional, 2021).

En una entrevista realizada a docentes de la ciudad de Bahía Blanca, en Buenos Aires Argentina, se muestra que el 96% manifiesta enfermedades dolencias o problemas de salud, relacionados con el teletrabajo y trabajo a distancia; entre los cuales se pueden mencionar dolores de cabeza, trastornos musculo esqueléticos, angustia, ansiedad, todo esto vinculado a la desorganización espacio/tiempo y la falta de límite entre el tiempo laboral y el tiempo familiar. El 72% de ellos manifiestan que su experiencia con el teletrabajo genera más trabajo y estrés debido a la sobrecarga laboral, falta de tiempo, falta de recursos tecnológicos y la preocupación por el creciente abandono estudiantil a pesar de los esfuerzos por sostener una relación didáctica y vincular esto, por supuesto a la productividad. (Becher, 2020).

A continuación, se muestra la frecuencia de malestares presentados por los docentes.

Ilustración 7 Frecuencia de Síntomas presentados por los docentes



Fuente: (Becher, 2020)

De acuerdo al análisis del ausentismo laboral durante la pandemia por Covid-19 en empresas florícolas, realizado por estudiantes de maestría en salud pública de la Universidad del Bosque, desarrollado con empresas del sector floricultor de Antioquia y Cundinamarca, durante los primeros 4 meses de los años 2018, 2019 y 2020; se registraron 1.593 casos de ausentismo laboral en el periodo señalado del 2020, en una población de 12.270. Lo que indica que cada trabajador presentó 0,86 casos de ausentismo en el 2020 y a pesar de ser alto, al compararlo con el 2019 (1,32 casos) y con el 2018 (2,44 casos) es muy bajo. A pesar de que estas empresas nunca cerraron su producción, se observó una disminución en las incapacidades tanto por enfermedad general como también enfermedades y accidentes de trabajo, así mismo la relación entre las incapacidades dadas y la presencia de la pandemia del Covid-19 es mínima, de hecho, las incapacidades por enfermedades gastrointestinales disminuyeron con el inicio de la emergencia posiblemente por el hábito del lavado de las manos de forma frecuente, en parte estos resultados, se atribuyen al trabajo de promoción y prevención realizado tanto por las EPS como por la ARL, sin embargo, las ausencias sin

incapacidad si aumentaron originadas por el aislamiento preventivo de los casos sintomáticos respiratorios. (Molina Valencia & Gomez Paez, 2020)

4.1 Visión general del Ausentismo desde la óptica de las empresas

Según el observatorio de la Organización Internacional del Trabajo (OTI) edición del 23 de septiembre de 2020, se estima que la pérdida de horas de trabajo en el segundo trimestre de 2020 comparado con el cuarto trimestre de 2019 se elevó en un 17%. Los más afectados son los países con ingresos de medianos a bajos, en los cuales la cifra alcanza el 23%. (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

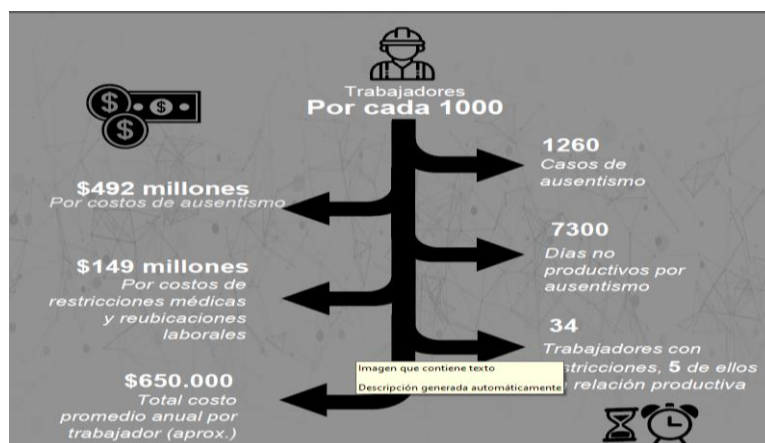
Por otra parte, el análisis realizado a las empresas floricultoras indica que gracias a las campañas de promoción y prevención desarrolladas las incapacidades disminuyeron significativamente a pesar de no parar sus actividades en ningún momento de la pandemia.

4.2 Afectación de las empresas a nivel nacional por la pandemia

El Centro de Estudios Sociales y Laborales CESLA de la ANDI, al ser un gremio que reúne gran parte del sector empresarial formal del país, se ha permitido realizar desde el 2016, informes de seguimiento, dentro de los cuales realizan medición de los fenómenos de ausentismo, restricciones y reubicaciones médicas con información aportada por sus afiliados en Colombia. Es así, como para el 2019 contaron con la participación de 194 empresas, 494.985 empleados y 623.220 ausentismos, esta misma información para el 2020 fue 190 empresas, 434.959 trabajadores y 730.130 ausentismos. Un promedio de 1.78 casos de ausentismos por trabajador en 2020; este mismo número de ausentismos representados en días no laborados afectan la productividad de las empresas que no tienen pronosticadas estas

ausencias de los trabajadores, y deben asignar sus labores a otros trabajadores, ocasionando sobrecarga laboral y reorganización de las actividades. Sumado a esto deben asumir los costos de las incapacidades, el conocimiento y la disposición del trabajador que realizará el reemplazo, o una persona nueva que debe ingresar mientras el trabajador se incorpora de nuevo a sus funciones, también la empresa asume los costos de la(s) persona(s) que gestionarán los trámites para el pago de las incapacidades, vinculaciones y desvinculaciones ante el sistema general de seguridad social en salud SGSSS, incluyendo las capacitaciones en caso de necesitarlas, las incapacidades por luto, los permisos por votación, calamidad doméstica y el permiso sindical, los cuales son asumidos en su totalidad por las empresas, de acuerdo a lo establecido por el artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo.

Ilustración 8 Muestra y desglose de costos por cada 1000 trabajadores



Fuente: (Andi Cesla, 2020, pág. 36)

Según el informe de seguimiento sobre ausentismo laboral e incapacidades medicas EALI 2020, del centro de estudios sociales y laborales CESLA de la ANDI, en la cual participaron 194 de las empresas afiliadas, a la pregunta sobre la percepción que tienen frente al ausentismo por motivos de salud, el 44.4 % manifiesta que les afecta de forma significativa

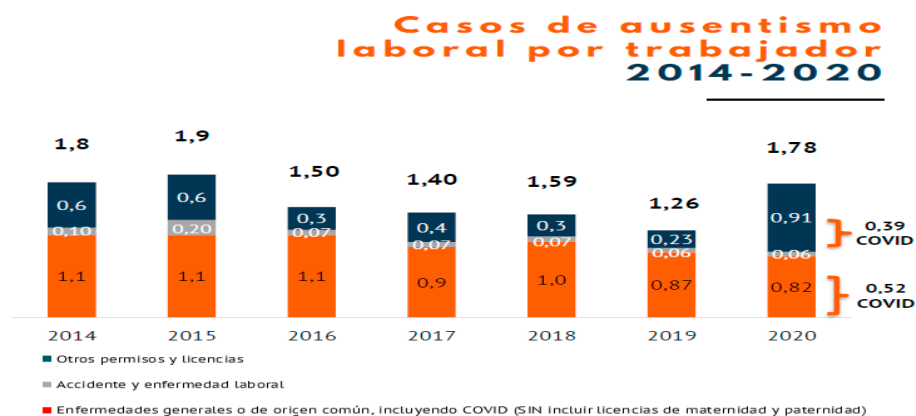
y al 37.7% de forma moderada. De acuerdo a la encuesta, en términos generales, la pandemia y todo lo que ella desencadenó a nivel empresarial (cierres, trabajo en casa, restricciones de movilidad, incapacidades) impactaron de manera significativa los indicadores de ausentismo, las reubicaciones y las restricciones médicas. (ANDI, 2021).

A continuación, se detallan los costos directos e indirectos del ausentismo laboral.

Costos directos: Salarios y prestaciones del trabajador ausente asumidos por la empresa, se incluye aquí pago de incapacidades, permisos, licencias que para el 2020 en promedio un empleador tuvo que pagar 5.2% adicional sobre el salario del trabajador para asumir costos únicamente relacionados con ausentismo que para este año supero el promedio debido a los efectos del Covid. (ANDI, 2021, pág. 28).

Costos indirectos: Costos asociados a mantener el puesto de trabajo, aunque no son muy altos, se cree que las empresas no los detallan debido a su complejidad y la gestión que demanda esta labor. Entre los costos indirectos se encuentra el salario y prestaciones del trabajador que reemplaza, las horas extras y/o aumentos salariales de los compañeros que asumen la sobrecarga, capacitaciones para realizar la labor del compañero ausente, gestión administrativa de vinculación, desvinculación, afiliaciones y demás a que allá lugar para garantizar que la operación continúe con normalidad.

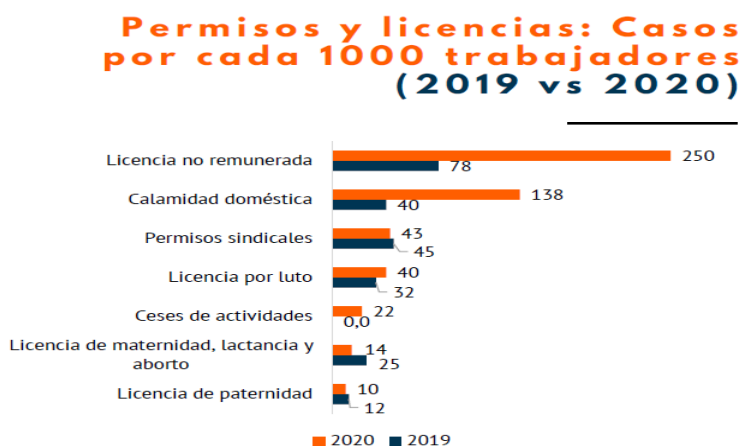
Ilustración 9 Casos de ausentismo laboral por trabajador



Fuente: (ANDI, 2021, pág. 13)

En relación con el 2019 las ausencias laborales para el 2020 aumentaron un 42%, un promedio de 1.78% por trabajador, como se muestra en la tabla, del 0.82 de los casos de ausentismo por enfermedad general el 0.52 corresponde a casos de Covid-19 y del 0.91 de permisos y licencias, 0.39 están también asociados a Covid-19, esto muestra el nivel de afectación del Covid-19 en 190 de las más grandes empresas del país. Volviendo la mirada a las licencias y permisos el análisis muestra que las licencias no remuneradas superaron los casos de ausentismo por enfermedad general, 250 casos por cada 1000 trabajadores, las licencias por calamidad domestica 138 por cada 1000 y las licencias por luto 40 por cada 1000. (ANDI, 2021)

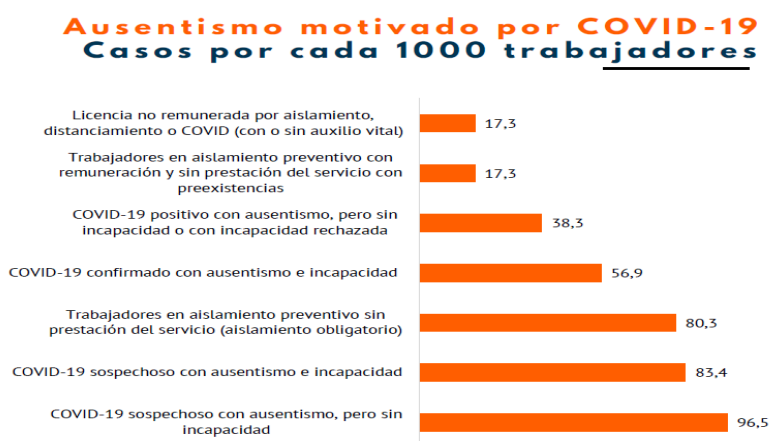
Ilustración 10 Relación de permisos y licencias



Fuente: (ANDI, 2021, pág. 14)

A continuación, se presenta la gráfica sobre la afectación del ausentismo en la productividad motivado por el Covid-19, el análisis muestra que de 1000 trabajadores 390 se ausentaron por razones relacionadas con el Covid.

Ilustración 11 Relación de los motivos del ausentismo



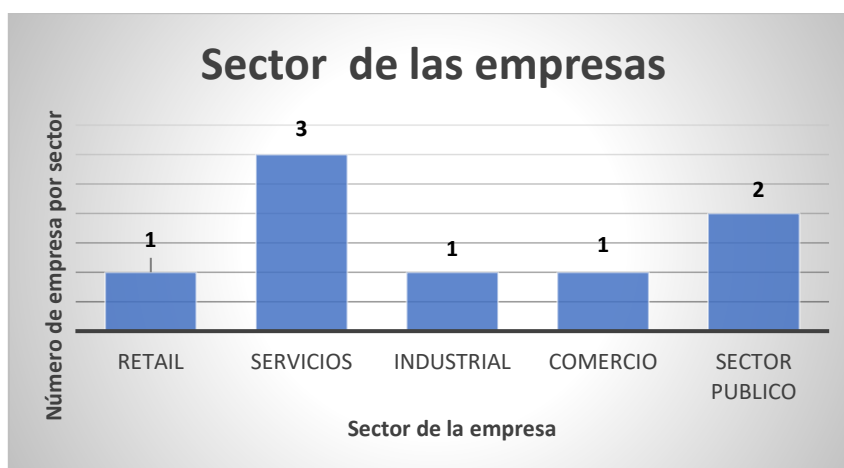
Fuente: (ANDI, 2021, pág. 15)

5 Desarrollo del Proyecto

5.1 Presentación de las empresas entrevistadas

Las empresas que colaboraron en este proyecto pertenecen a diferentes sectores económicos, tanto privadas, como públicas. A continuación, se presenta el detalle:

Ilustración 12 Sector de la empresa



Fuente: Autoría propia

Tabla 1 Relación de empresas entrevistadas

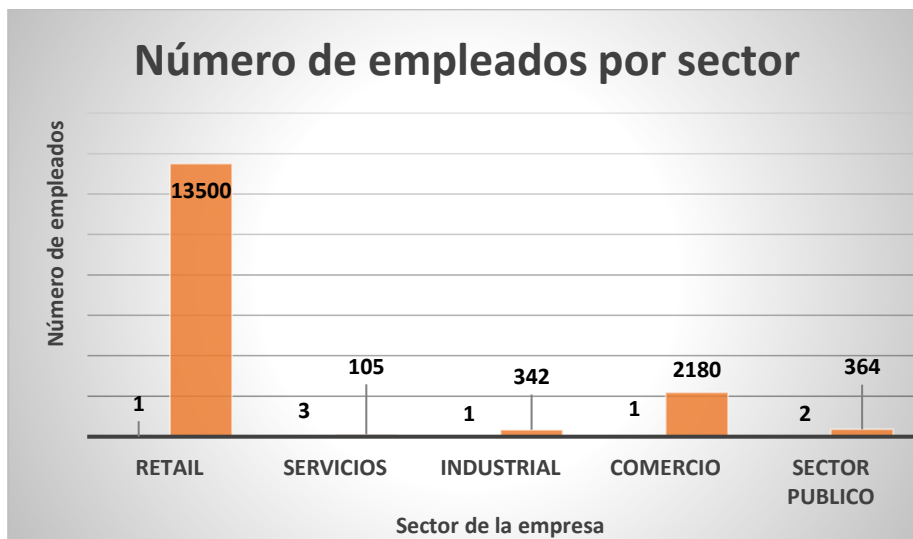
Nombre	Descripción	Sector económico	No. Empleados	Sede principal
Empresa 1	Ubicado en diferentes ciudades del País, este conglomerado empresarial chileno, es una multinacional de retail, llegó a Colombia en 2012 y expandió su estrategia de multi-formato y multi-marca. La gestión de talento humano, la realizan consultores que se encargan de atender todo lo relacionado con el personal de las tiendas, y	Retail	13.500	Bogotá operación nacional

	<p>fueron ellos quienes participaron en el desarrollo de la entrevista, contando en total con 8 consultores.</p> <p>Durante la pandemia, la crisis no tuvo un mayor impacto para ellos, ya que, al tener diferentes unidades de negocio, reubicaron a los empleados de las tiendas que no podrían abrir, dentro de los supermercados en los cuales se prestó servicio durante toda la pandemia, para abastecer a la población de bienes de consumo. Esto les permitió mantener toda la planta de personal.</p>			
Empresa 2	<p>Fundado en 1953, este club hípico es reconocido por su formación de jinetes y entrenamiento de caballos de primera categoría. Ofrece servicios para jinetes expertos y aficionados, que quieran practicar el deporte en un espacio único y personal especializado para tal fin.</p>	Servicios	54 empleados directos y más de 20 tercerizados	Bogotá
Empresa 3	<p>Principal productora de cloro-soda del país, líder a nivel nacional e internacional, que distribuye sus productos con altos estándares de calidad y eficiencia.</p>	Industrial	342	Palmira, Jumbo, Barranquilla
Empresa 4	<p>Más de 23 años de experiencia. Prestan asesorías a laboratorios, colegios, universidades y en general, centros educativos para la dotación de equipos y materiales según sus requerimientos.</p>	Servicios	6	Distribuido r autorizado Bogotá

Empresa 5	La empresa se dedica a la administración de propiedad horizontal con uso profesional. Opera desde el año 2006, y ofrece los servicios de finanzas, facturación, recaudos, contratación, servicios generales, recepción entre otros. El edificio 13-35 está ubicado en el centro de la ciudad de Bogotá, y cuenta con 15 clientes.	Servicios	25	Bogotá
Empresa 6	Nace en el 2002, con la intención de generar negocios para los caficultores. Cuentan con 4 líneas de negocio: tiendas, grandes superficies, canal institucional y portal e-commerce.	Servicios	2.180	Bogotá operación nacional
Empresa 7	Entidad adscrita al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, su función principal es la coordinación de entidades de orden nacional y territorial en zonas rurales afectadas por la violencia. Por medio de planes y proyectos que restablezcan las condiciones de vida de estas comunidades. Por lo anterior sus funcionarios y contratistas se encuentran en diferentes ciudades del país.	Entidad pública Servicios	318	Bogotá operación nacional
Empresa 8 Tercerización del proceso de atención al ciudadano	Empresa encargada del manejo de atención al ciudadano de una entidad pública, presta la atención a los usuarios que requieren la atención en cualquier paso de su solicitud, aportar documentación, o realizar consultas de algún trámite en particular.	Entidad pública Servicios	46	Bogotá operación nacional

Fuente: Autoría propia

Ilustración 13 Número de empleados por sector



Fuente: Autoría propia

6 Análisis de los códigos

Una vez recolectada y revisada la información se identificaron las principales problemáticas que enfrentan las empresas, una de ellas el ausentismo, se procedió a transcribir las entrevistas, un total de 75 páginas y con ello se inicia el proceso de codificación, el cual consiste en darle sentido, agrupar la información recolectada en categorías que concentran las ideas similares, se utilizan para organizar partes del texto, esta agrupación de textos sirve para posteriormente realizar las conclusiones. Los códigos creados para dicho análisis fueron en total 39, distribuidos en las 5 categorías, la selección de los códigos se realizó teniendo en cuenta la generalidad de las respuestas y unificando los criterios.

En la siguiente tabla se muestran los códigos con sus respectivas frecuencias.

La primera categoría tiene 8 códigos relacionados con la gestión administrativa y operativa de las empresas, ¿cómo asumen las ausencias repentinas generadas por la pandemia?, ¿a quién ubican en reemplazo del empleado ausente, se alarga el turno a alguien ó que criterios tienen en cuenta para realizar el reemplazo?, ¿cuáles han sido los errores más detectados demoras, falta de conocimiento, mal servicio?

La frecuencia más alta en esta categoría la tienen los reemplazos, el 85,70% de los entrevistados manifiesta que al ausentarse un empleado proceden a realizar el reemplazo y el 42.90% utilizan las horas extras de los empleados que ya están en jornada laboral, las demoras y el desconocimiento del proceso son los errores más relevantes manifestados por los entrevistados.

Tabla 2 Frecuencia de códigos primera categoría

Primera categoría	Código	Frecuencia	%
Área operativa y administrativa	Reemplazo	12	85,70%
	Horas extras	6	42,90%
	Demora	6	42,90%
	Teletrabajo	2	14,30%
	Mal servicio	2	14,30%
	Desconocimiento proceso	6	42,90%
	Buena percepción	6	42,90%
	Mala percepción	4	28,60%

Fuente: Autoría propia

Los 5 códigos de la segunda categoría se sacaron con el fin de clasificar la cantidad de incapacidades que se han presentado y de que tipo, esto con el fin de saber qué tipo de incapacidades que sobresalen y qué tanto ha afectado el covid la vida laboral y también conocer la percepción de las campañas de prevención teniendo en cuenta que es de vital importancia monitorear la situación psicológica de los empleados frente a esta situación, si han cambiado la forma de hacerlas, si han agregado alguna herramienta adicional y si han sido acogidas por los destinatarios.

El 92.90% de las incapacidades tiene relación directa o indirecta con el covid según indican los entrevistados, esto teniendo en cuenta que las ausencias pueden ser de 14 días o más es preocupante para cualquier empresa, supera en gran medida las demás formas de

incapacidad, el mismo porcentaje manifiestan la buena percepción que han tenido los programas de prevención.

Tabla 3 Frecuencia de códigos segunda categoría

Segunda categoría	Código	Frecuencia	%
Seguridad y salud en el trabajo	Enfermedad General	3	21,40%
	Covid 19	13	92,90%
	sobrecarga laboral	3	21,40%
	Percepción alta programas prevención	13	92,90%
	No sobrecarga laboral	11	78,60%

Fuente: Autoría propia

La siguiente categoría está enfocada en la percepción de la productividad en las empresas y qué hacen para mantenerla, adicionalmente teniendo en cuenta la relevancia que ha tenido el teletrabajo y el trabajo en casa es importante saber ¿cómo supervisan el teletrabajo?, ¿qué herramientas usan para garantizar que pueden realizar sus labores de manera remota?, ¿qué dificultades han tenido con las reuniones virtuales?, ¿cómo apoyan a los empleados en las situaciones emocionales para que la productividad no se vea afectada?, de las respuestas a estas preguntas se originaron los siguientes códigos.

El 64.30% indica que la percepción de la productividad en la pandemia es alta, algunos consideran que el teletrabajo inclusive ha aumentado la productividad y otros dicen que se mantiene, se muestran satisfechos con los resultados y esperan mantenerlo, 35.70% de ellos no lo supervisan pues consideran que no es necesario, contrario a esto el 35.70% tienen una

percepción baja del teletrabajo y manifiestan que prefieren realizar alternancia con el fin de realizar mejor la supervisión de las labores.

Referente a las reuniones virtuales las mayores dificultades son las conexiones débiles 78.60% y falta de concentración con un 42.90%.

El 64.30% usa herramientas administrativas y tecnológicas como estrategia para garantizar que el teletrabajo se realice de manera eficaz y no genere ausentismo o presentismo.

Tabla 4 Frecuencia de códigos tercera categoría

Tercera categoría	Código	Frecuencia	%
Productividad y Teletrabajo	Percepción de la productividad Alta	9	64,30%
	Percepción de la productividad Baja	5	35,70%
	Herramientas administrativas y tecnológicas	9	64,30%
	Supervisión-evaluaciones	5	35,70%
	No supervisan teletrabajo	5	35,70%
	Conexiones de internet débiles	11	78,60%
	Programa de riesgo Psicosocial	13	92,90%
	Bonos Incentivos laborales	4	28,60%
	No realizan teletrabajo	3	21,40%
	Visitar teletrabajadores	1	7,10%

	Falta de concentración	6	42,90%
	Alternancia Laboral	3	21,40%

Fuente: Autoría propia

Para realizar teletrabajo es muy importante tener las herramientas necesarias, una de ellas los sistemas de información con los cuales además se puede monitorear el trabajo, ¿los usan?, ¿cómo los usan?, ¿tiene los conocimientos necesarios para usarlos?, ¿se les brinda la capacitación necesaria sobre los sistemas de información y sus actualizaciones?

Solo un entrevistado no usa sistemas de información ni da capacitaciones, esto debido a que no realizan teletrabajo y las labores de los colaboradores en su mayoría son operativas ya que se trata de la administración de un edificio.

Tabla 5 Frecuencia de códigos cuarta categoría

Cuarta categoría	Código	Frecuencia	%
Sistemas de Información	Si	13	92,90%
	Capacitación	14	92.90%

Fuente: Autoría propia

La pandemia ha afectado la economía a nivel mundial, las empresas han tenido que hacer muchos esfuerzos para mantenerse, el solo hecho de seguir operando ha sido una gran hazaña, adicional a esto tienen que asumir las incapacidades, la adecuación de puestos de teletrabajo, los insumos de bioseguridad entre otros, por lo cual es importante saber ¿cómo han percibido esa afectación?, ¿en qué proporción ha sido?, ¿se han cumplido los objetivos?, ¿se tiene un sistema para medir el ausentismo? entre otras preguntas, de las respuestas a estas preguntas se originaron los siguientes códigos.

Analizando las frecuencias de los códigos de esta categoría sobresale aquí que solo el 35.700% tuvo afectación financiera mayor al 50%, solo el 35.70% tuvo dificultad para cumplir los objetivos y otros aunque los cumplieron tuvieron muchas dificultades, y solo el 14.30% manifiesta que las ventas no se afectaron, entre ellas se encuentran dos entidades públicas en las cuales no aplica esta pregunta, las otras corresponden al sector retail, que nunca cerraron sus almacenes y al contrario tuvieron escasez de productos por la falta de suministro.

Tabla 6 Frecuencia de códigos quinta categoría

Categoría	Código	Frecuencia	%
Área Financiera	Afectación financiera Menor a 50	7	50,00%
	Afectación financiera entre 50 y 80	5	35,70%
	Se cumplieron los objetivos	9	64,30%
	Dificultad en objetivos	5	35,70%
	Dotaciones/Tecnología	5	35,70%
	Ventas afectadas	9	64,30%
	Ventas no afectadas	2	14,30%
	Sobrecostos Tecnología-Bioseguridad	8	57,10%
	No incurrió en sobrecostos	3	21,40%
	Si valoración costos Ausentismo	6	42,90%
	No valoración costos Ausentismo	8	57,10%
	Si reducción de gastos operacionales	9	64,30%
	No reducción gastos operacionales	4	28,60%

Fuente: Autoria propia

7 Análisis de los datos:

7.1 Área operativa y administrativa

Al consultarles en caso de ausencia de un trabajador, ¿Cómo reorganiza la jornada laboral para cubrir sus funciones?, 12 de los 14 entrevistados manifiestan que el reemplazo es la opción para cubrir las ausencias.

Se relacionan algunas respuestas a la pregunta:

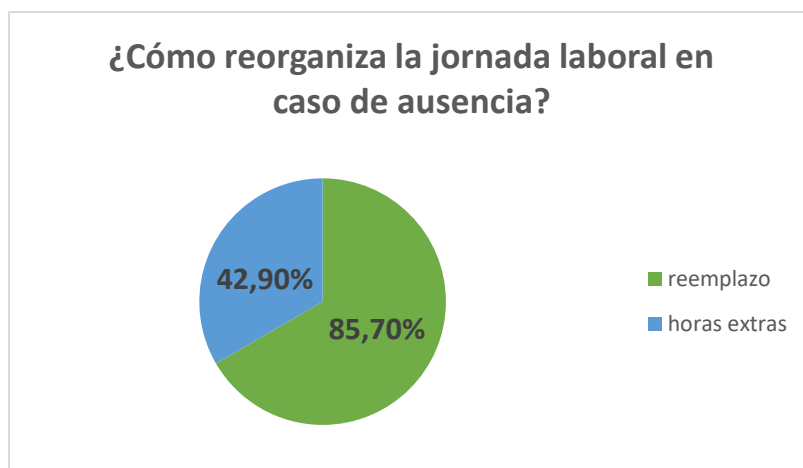
Empresa 1 consultora E: “El jefe encargado de la sección debe organizar con los empleados que tiene y si no le da debe el mismo ejecutar la operación de este colaborador que se incapacito o debe quitar el descanso al empleado que tuviera asignado descanso en esa fecha”

Empresa 1 consultora A: “Generando horas extras de los demás colaboradores de la empresa”

Empresa 1 consultora G: “Se ajustan a las otras personas que esten el turno, se recarga el personal”

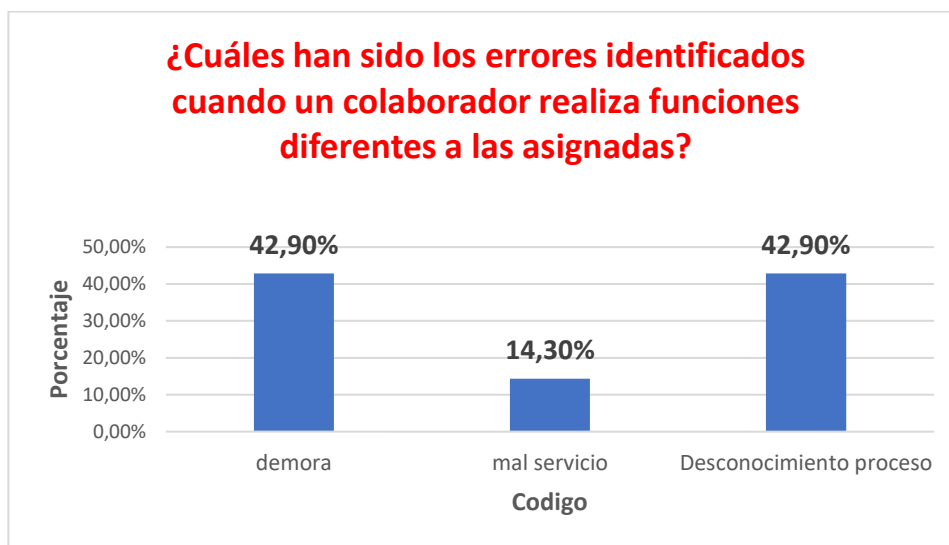
Empresa 8: “Se reemplaza por el personal de teletrabajo”

Ilustración 14 Reorganización de la jornada laboral en caso de ausencia



¿Cuáles han sido los errores más comunes cuando un colaborador realiza funciones diferentes a las asignadas?, las demoras, el mal servicio y el desconocimiento del proceso son las causas expuestas.

Ilustración 15 Percepción de las empresas afectaciones administrativas y operativas



Fuente: autoría propia

Empresa 1 consultora G: “Errores en procedimientos, el paso a paso se realiza, pero algunas actividades que se requieren con puntualidad se debe realizar capacitación”.

Empresa 7: Errores en procedimientos, el paso a paso se realiza, pero algunas actividades que se requieren con puntualidad se debe realizar capacitación”

Empresa 4: “Mucho teléfono roto, mucho cliente insatisfecho y las funciones asignadas a otros diría que se perciben buenas porque cambian de labor o ejercicio”

7.2 Área Seguridad y salud en el trabajo

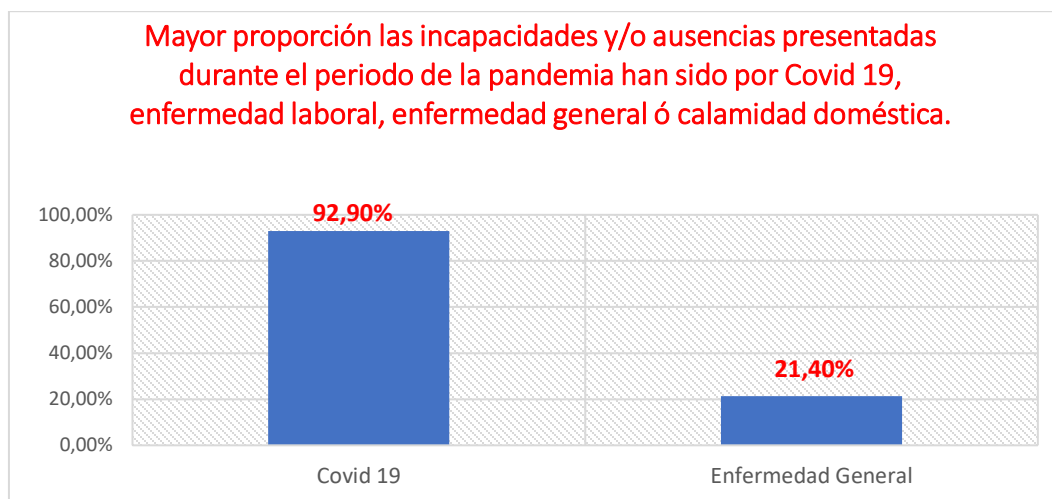
Esta categoría se considera muy relevante ya que está directamente relacionada con el ausentismo en las empresas, se realizaron 3 preguntas con el fin de conocer el nivel de afectación a causa del covid, si la sobrecarga laboral por ausentismo ha afectado y la percepción frente a las campañas de prevención, el siguiente es el análisis de las respuestas.

En mayor proporción 92.90% de las incapacidades y/o ausencias presentadas durante el periodo de la pandemia han sido por Covid 19, seguido de enfermedad general.

Empresa 2: “En el último año la mayor razón es Covid 19 directa o indirectamente, toda vez que algunas ausencias son por que un familiar presenta síntomas y esto hace que por prevención por el Protocolo de bioseguridad nuestro empleado guarde cuarentena”.

Empresa 1 consultora 4; “Alrededor del 80% de las incapacidades han sido generadas por Covid 19”.

Ilustración 16 Proporción de incapacidades y ausencias



Fuente: Autoría propia

A la pregunta, ¿Se han presentado incapacidades a causa de sobrecarga laboral provocada por el ausentismo de trabajadores?, el 78.60% indica que no.

Empresa 1 consultora C: No se han presentado incapacidades por sobrecarga laboral.

Empresa 3: Se presenta fatiga muscular, para lo cual se incrementó las pausas activas.

La percepción de las campañas de prevención frente al bienestar físico y mental de los trabajadores es bastante positiva 92.90% de los entrevistados lo indican.

Empresa 1 consultora 5: “Las campañas son necesarias y deben ser constantes, y sería ideal si una persona se dedicara solo a estas actividades así el impacto sería mejor”

Empresa 2: “Son muy necesarias ya que ayudan a mejorar los resultados de la operación, ya que se mejora el estado emocional de los empleados y se previenen accidentes laborales en el corto y mediano plazo. El resultado actual es positivo se mejora la actitud de las personas y se generan espacios de trabajo diferentes que ayudan al bienestar común”.

7.3 Área Productividad y Teletrabajo

Al preguntar a las empresas; durante la pandemia de la COVID-19 tanto en los empleados que realizan teletrabajo como los que trabajan de manera presencial, ¿Cómo percibe la productividad actual de la compañía?, el 64.30% respondieron tener una buena percepción, la mayoría de las empresas ven el teletrabajo como una realidad laboral viable que pasa de lejos de ser transitoria a permanente y no se considera que afecte la productividad, por el contrario, algunos piensan que ésta ha aumentado con el personal en casa, dos de los entrevistados manifestaron que al tener personal en las oficinas, y/ o puntos de venta, y otros en teletrabajo, les permitió rotar el personal, en el momento en que empezaron a incapacitarse, de manera tal que intercambiaban el personal en casa, con el que estaba en las oficinas o puntos de venta sin mayores dificultades y no controlan el teletrabajo pues consideran que no se requiere; a la pregunta, ¿Como realizan la supervisión de labores y reporte de novedades en teletrabajo?, el 35.70% manifiesta que no realizan supervisión, el mismo porcentaje de empresas indica que la supervisión la realizan mediante informes y reporte de actividades. A continuación, algunas de las respuestas:

Empresa 1 consultora A: “No lo controlan, no se requiere”.

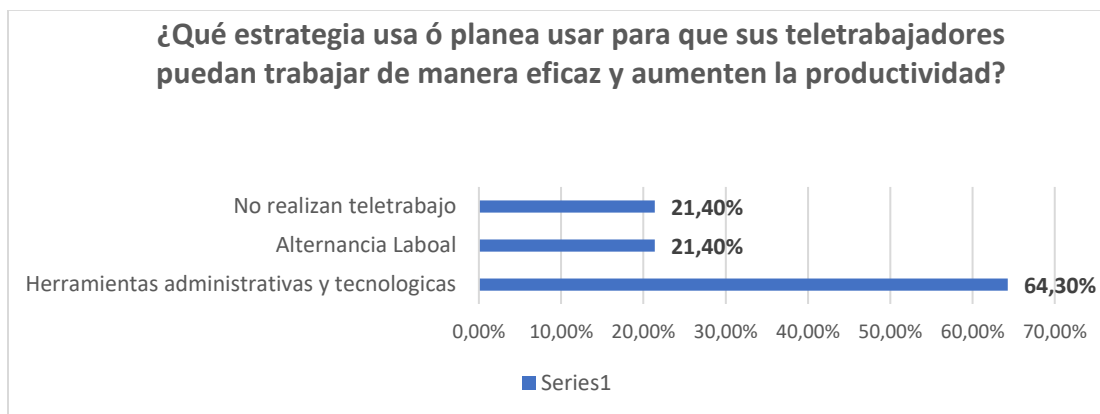
Empresa 8: “No se requiere”

Empresa 1 consultora E: “El personal que está en teletrabajo es de manejo y confianza por este motivo solo se mide el resultado de las actividades mas no el tiempo empleado para ellas”.

También se les preguntó, ¿Qué estrategia usa o planea usar para que sus teletrabajadores puedan trabajar de manera eficaz y aumenten la productividad?, el 64.30% de las empresas se apoya en herramientas administrativas y tecnológicas, 21.40% usan la

alternancia laboral pues consideran que esto les ayuda a los trabajadores a estar más tranquilos y ser más productivos, considerando que estar uno o varios días trabajando desde su casa les permite compartir con sus familias y aprovechar el tiempo que no usan en el desplazamiento al lugar de trabajo.

Ilustración 17 estrategias para mejorar la productividad

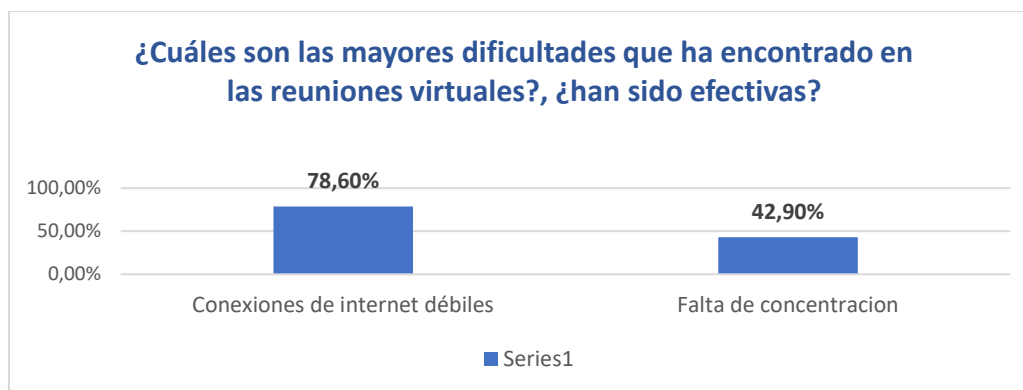


Fuente: Autoría propia

7.4 Área Sistemas de Información

Se considero importante preguntar cómo ven las empresas el uso de plataformas para realizar las reuniones virtuales, las respuestas se muestran a continuación.

Ilustración 18 Dificultades en las reuniones virtuales



Fuente: Autoría propia

Para que la productividad no se vea afectada el 92.90% de las empresas utilizan programas de riesgo psicosocial para apoyar a sus trabajadores, estas son algunas de las respuestas a la pregunta realizada.

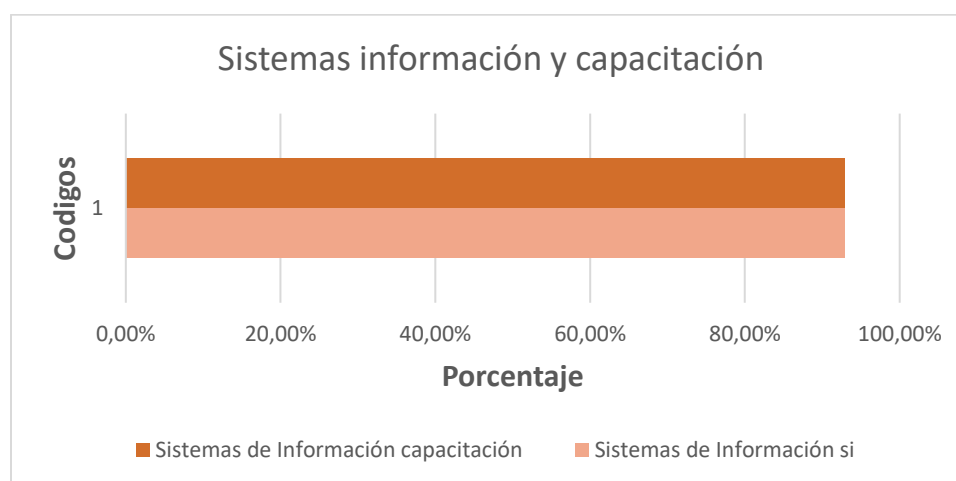
Respuesta 1: Descansos remunerados, práctica de pausas activas.

Respuesta 2: Contamos con una empresa dedicada a el mejoramiento del bienestar de los colaboradores a través de llamadas telefónicas o vía WhatsApp donde cuentan con psicólogos expertos, así como también se brinda la asesoría en varios campos (vivienda, salud, educación, turismo y recreación)

Respuesta 3: Actividades lúdicas, jornada flexible, motivarlos a nivel emocional y salarial.

El total de los entrevistados manifiestan que tienen buenos sistemas de información y ofrecen constantemente capacitación a sus empleados sobre los mismos, de esta manera los empleados que están en teletrabajo realizan el 100% de sus labores o la mayoría y es una de las formas que las empresas tienen para realizar la supervisión de las actividades.

Ilustración 19 Sistemas información y capacitación



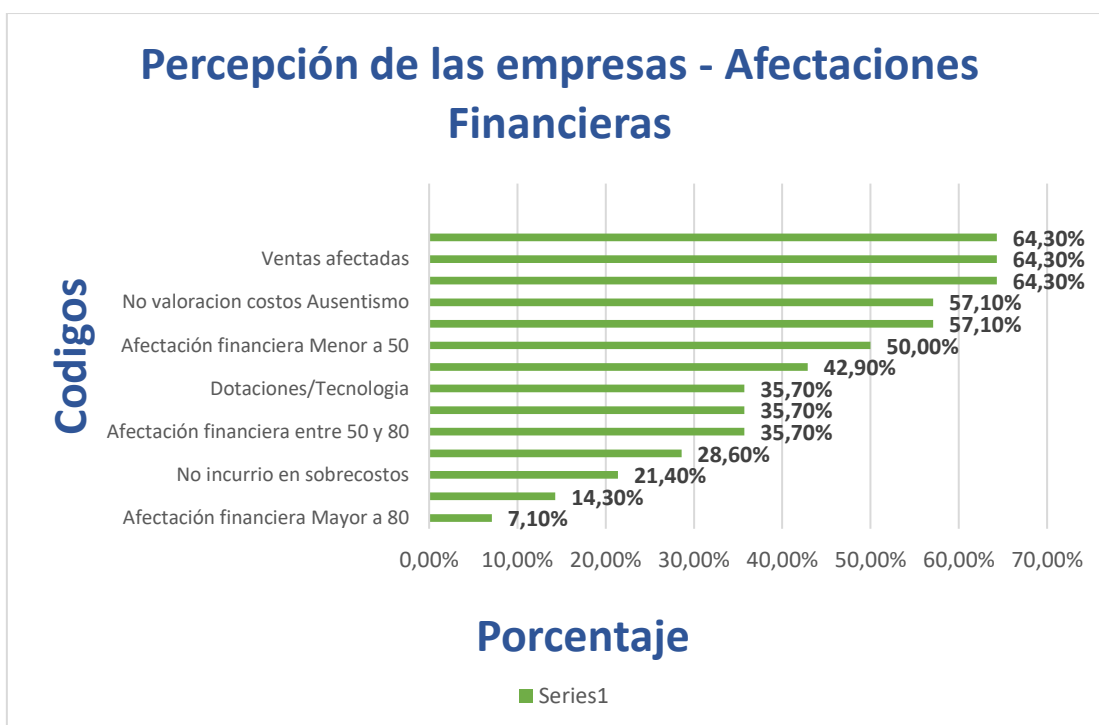
Fuente: Autoría propia

7.5 Área financiera

En términos generales, y analizando las empresas entrevistadas, se refleja una afectación económica significativa producida por la baja en las ventas y los sobrecostos adicionales en tecnología y bioseguridad, a la pregunta; ¿Las ventas en su empresa se han visto afectadas en la pandemia debido a las dificultades que ha tenido el personal para realizar las ventas en la forma acostumbrada?, 9 de los 14 entrevistados manifestaron que las ventas se vieron afectadas, algunas de las respuestas a esta pregunta, por ejemplo:

Empresa 6: Afirma que sí, debido a las restricciones y por consiguiente en la demanda, la empresa 1 consultora 7 menciona “Si, se movilizó personal de las tiendas que no se abrían” y la empresa 3 dice; “Si, pero en una línea de productos que tiene una fuerza de ventas mayor y donde su participación es importante”.

Ilustración 20 Afectaciones financieras



Fuente: Autoría propia

De acuerdo a lo analizado, sobre la percepción de las empresas a nivel financiero, el porcentaje de empresas que manifiesta que hubo la reducción de gastos operacionales, la reducción de las ventas y el cumplimiento de los objetivos es el 64.30% ellos consideran que a pesar de la crisis generada por la pandemia se logró cumplir con los objetivos, otro 35.70% dice que no lograron cumplir los objetivos, el 57.10% indica que asumió sobrecostos en tecnología y bioseguridad, la misma cantidad afirma que no realizan una valoración de costos por ausentismo lo que deja ver y fue lo que se percibió en el desarrollo de las entrevistas que a las empresas no les interesa saber cuánto es el costo del ausentismo, cuanto pagan mensualmente por cada empleado ausente. El 35.70% de los entrevistados asumió costos en dotaciones y tecnología y su afectación financiera esta entre el 50 y 80 por ciento.

8 Conclusiones

La percepción de las empresas frente al ausentismo durante la pandemia es buena, el 64.30% de los entrevistados consideran que no afecta la productividad, incluso dos de los entrevistados consideran que al contrario la productividad ha subido en esta época.

Los principales afectos negativos sobre la operación que reportan las empresas causadas por el ausentismo son demoras, desconocimiento del proceso, el mal servicio, las conexiones débiles que afectan el trabajo mediante plataformas y las reuniones virtuales, adicionalmente el riesgo de no cumplir las ventas y los objetivos también ha afectado psicológicamente a los empleados, para lo cual han tenido que intensificar los programas de prevención.

En términos financieros las empresas se vieron afectadas no solo por la disminución en las ventas sino también por la inversión en tecnología como fortalecimiento de las plataformas y equipos de cómputo y elementos de bioseguridad y dotaciones.

Algunas empresas usan como estrategia para mejorar y/o mantener la productividad herramientas administrativas y tecnológicas para apoyar el teletrabajo y trabajo en casa, y como ayudas para supervisar el teletrabajo reportes, evaluaciones y alternancia laboral.

En términos generales se observa que la mayoría de las empresas no tienen una herramienta para medir el ausentismo, y hay poco interés en conocer su costo real, puede deberse a la complejidad de la medición de costos directos e indirectos y los costos que representa tener alguien realizando esta labor.

El desarrollo del presente trabajo aporta a la ingeniería industrial en los siguientes aspectos:

Permite crear conciencia en cuanto a la importancia de conocer los costos que genera el ausentismo, tanto directos e indirectos.

Una vez conscientes de esto, la empresa puede empezar a identificar las causas del ausentismo y trabajar sobre ellas, identificando algunas situaciones al interior de la empresa que se pueden prevenir mediante la disposición de puestos y ambientes de trabajo adecuados, elementos de protección personal y programas de bienestar que permitan fortalecer la salud emocional de los trabajadores.

Conscientes de los costos, la empresa puede empezar a hacer seguimiento a aquellas incapacidades repetitivas con el fin de identificar que no sean situaciones simuladas por el trabajador.

Realizando seguimiento la empresa también puede estar preparada para programar mejor los turnos de trabajo y evitar que el ausentismo afecte la productividad.

9 Bibliografía

- Acrip Nacional. (01 de Mayo de 2021). *Acrip Nacional*. Obtenido de <https://www.acripnacional.org/productividad-y-home-office-la-importancia-de-una-rutina-saludable-en-las-mananas/>
- ANDI. (Diciembre de 2021). *Andi*. Obtenido de <http://www.andi.com.co/Uploads/EALI%202020.pdf>
- Andi Cesla. (Septiembre de 2020). *Andi Cesla*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2021, de <http://www.andi.com.co/Uploads/Ausentismo%20laboral%20e%20incapacidades%20m%C3%A9dicas%202019%20CESLA%20ANDI.pdf>
- Banco Mundial . (17 de Febrero de 2021). *Banco Mundial*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/infographic/2021/02/17/how-covid-19is-affecting-companies-around-the-world>
- Becher, P. (26 de Octubre de 2020). Educación en tiempos de pandemia. Condiciones laborales y percepciones sobre el trabajo docente virtual en la ciudad de Bahía Blanca (Argentina). *Revista Científica Educ@cao*, 17. doi:<https://doi.org/10.46616/rce.v4i8.116>
- Centro de Estudios Sociales y Laborales. ((2020)). *Trabajar desde casa: Posibilidades y desafíos*. Medellín. Obtenido de <http://www.andi.com.co/Uploads/Trabajar%20desde%20casa%20posibilidades%20y%20desaf%C3%ADos%20CESLA%20ANDI.pdf>
- Díaz Muñoz, R., Arroyo Varela, S., & Rodríguez Rodríguez, J. (s.f.). *Tiempo de trabajo no realizado: ausencia y absentismo laboral*.
- Ministerio de Salud Colombia. (09 de 05 de 2020). *Ministerio de Salud Colombia*. Obtenido de Ministerio de Salud Colombia: <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Salud-mental-uno-de-los-principales-retos-de-la-pandemia.aspx>
- Molina Valencia, J., & Gomez Paez, G. I. (2020). *Universidad del Bosque*. Obtenido de Universidad del Bosque: <http://hdl.handle.net/20.500.12495/4435>
- Nu. Cepal. (2020). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Balance Preliminar de las Economías de*. Santiago: Naciones Unidas. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/46501>
- Organización Internacional del Trabajo. (28 de Abril de 2020). Frente a la pandemia Garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo. *Frente a la pandemia Garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo*. Ginebra, Suiza. Obtenido de https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/events-training/events-meetings/world-day-safety-health-at-work/WCMS_742732/lang-es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Impulsando la Productividad, guía para organizaciones empresariales*. Obtenido de https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_759690/lang--

es/index.htm#:~:text=Esta%20Gu%C3%ADa%20elaborada%20por%20la,su%20productividad%20y%20su%20sostenibilidad.

Organizacion Internacional del Trabajo. (23 de 09 de 2020). *Organizacion Internacional del Trabajo*.

Obtenido de

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms_755917.pdf

Umivale. (26 de Diciembre de 2019). *Umivale*. (Umivale, Productor) Obtenido de

<https://umivale.es/blog/competitividad/noticia-absentismo/dynacontent/el-ciclo-economico-condiciona-la-evolucion-del-absentismo>