Análisis de los factores organizacionales asociados al ausentismo laboral en la Empresa Ciudadela Comercial Unicentro durante el año 2025

Daniela Catalina Bustos Pinzon

Norma Constanza Corchuelo Diaz

Universitaria Agustiniana - Uniagustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Bogotá

2026

Análisis de los factores organizacionales asociados al ausentismo laboral en la Empresa Ciudadela Comercial Unicentro durante el año 2025

Daniela Catalina Bustos Pinzon

Norma Constanza Corchuelo Diaz

Tutor: Nydia Parra León

Trabajo para optar al título de Especialista en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Universitaria Agustiniana - Uniagustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Bogotá

2026

Tabla de contenido

Planteamiento del problema 9

Justificación 13

Objetivos 15

Objetivo general 15

Objetivos específicos 15

Marco referencial 16

Marco legal 21

Metodología 24

Enfoque de la investigación: 24

Diseño de la investigación: 24

Alcance de la investigación: 24

Población 25

Muestra 25

Técnicas de recolección de información 25

Instrumentos 25

Procedimiento 26

1. Revisión y análisis de la información existente 26
2. Diseño y validación del instrumento (encuesta) 27
3. Selección de la muestra 28
4. Aplicación de la encuesta 29
5. Organización y sistematización de la información 29

6. Análisis e interpretación de la información 30

Análisis cuantitativo: 30

Análisis cualitativo: 30

7. Elaboración de conclusiones y recomendaciones 30

Las conclusiones se centrarán en: 31

8. Recomendaciones 32

Estrategias de mejora del clima laboral 32

Ajustes en la carga de trabajo 32

Fortalecimiento del liderazgo 32

Aplicación de la metodología 32

Validación del instrumento 33

Aplicación y recolección de la información 34

Análisis de resultados y discusión 35

Categorías identificadas en las respuestas abiertas sobre causas del ausentismo 44

Discusión general de los resultados 45

Conclusiones 48

Recomendaciones 50

Referencias 53

Anexos 57

Lista de Figuras

Figura 1: Trabajadores que presentaron ausentismo laboral durante 2025 35

Figura 2: Frecuencia del ausentismo laboral. 36

Figura 3: Percepción de los trabajadores sobre las incapacidades médicas 37

Figura 4: Percepción del clima organizacional 38

Figura 5: Percepción del liderazgo y la comunicación 39

Figura 6: Percepción sobre carga laboral, distribución de funciones y estrés 40

Figura 7: Motivación y satisfacción laboral 41

Figura 8: Influencia percibida de los factores organizacionales en las ausencias 42

Resumen (Abstract)

La presente investigación tuvo como objetivo analizar los factores organizacionales asociados al ausentismo laboral en la empresa Ciudadela Comercial Unicentro durante el año 2025, con el fin de identificar el impacto del clima organizacional, el liderazgo, la comunicación, la carga laboral, la motivación y la satisfacción laboral. Se llevo a cabo mediante un estudio con enfoque mixto y alcance descriptivo, utilizando técnicas de recolección de información el análisis de registros de ausentismo y la aplicación de un cuestionario estructurado con escala tipo Likert y preguntas abiertas a una muestra de 20 trabajadores de diferentes áreas de la organización.

Los resultados evidenciaron que el 85% de los encuestados presento ausentismo laboral durante el periodo analizado, aunque la mayoría manifestó una percepción favorable del clima organizacional, el liderazgo, la comunicación y la satisfacción laboral. Asimismo, se identificó que las principales causas del ausentismo estuvieron relacionadas con problemas de salud, situaciones familiares y personales, mientras que el estrés laboral se reconoció como el principal factor organizacional que requiere un seguimiento continuo.

Se concluye que el ausentismo laboral constituye un fenómeno que no depende únicamente de la organización, de tal manera que se recomienda fortalecer las estrategias de bienestar, prevención del estrés y acompañamiento al trabajador, con el propósito de mantener un buen ambiente laboral, contribuir al bienestar de los colaboradores y reducir el impacto del ausentismo sobre la productividad y el desempeño organizacional.

Palabra clave: Ausentismo laboral, gestión del talento humano, factores organizacionales, clima organizacional.

Abstract (resumen)

This research aimed to analyze the organizational factors associated with employee absenteeism at the company Ciudadela Comercial Unicentro during 2025, specifically examining the impact of organizational climate, leadership, communication, workload, motivation, and job satisfaction. The study employed a mixed-methods approach and a descriptive scope, utilizing data collection techniques that included the analysis of absenteeism records and the administration of a structured questionnaire—featuring Likert-scale items and open-ended questions—to a sample of 20 employees from various areas of the organization.

The results showed that 85% of the respondents had experienced absenteeism during the analyzed period, even though the majority reported a favorable perception of the organizational climate, leadership, communication, and job satisfaction. Furthermore, the study identified health issues and family or personal situations as the primary causes of absenteeism, while work-related stress was recognized as the key organizational factor requiring ongoing monitoring.

It is concluded that employee absenteeism is a phenomenon that does not depend solely on the organization; therefore, it is recommended to strengthen strategies regarding well-being, stress prevention, and employee support. These measures aim to maintain a positive work environment, contribute to employee well-being, and reduce the impact of absenteeism on productivity and organizational performance.

Keywords: Employee absenteeism, human talent management, organizational factors, organizational climate.

Perfil de los integrantes

Daniela Catalina Bustos Pinzon

Administradora de Empresas con experiencia en servicio al cliente. Especialista en curso en Gerencia del Talento Humano con conocimientos en comunicación asertiva, capacitada para la resolución de problemas y orientación al servicio, con habilidades en organización y manejo de información, adaptabilidad y aprendizaje rápido.

Se caracteriza por su empatía y capacidad de comprender las emociones y necesidades de los demás, destaca su habilidad para el trabajo en equipo. Así mismo tiene facilidad de ajustarse a cambios y nuevos entornos.

Norma Constanza Corchuelo Diaz

Profesional en Seguridad y Salud en el trabajo, auditora de sistemas integrados de gestión, con diplomados en salud, seguridad y sostenibilidad, salud mental, recursos humanos, con conocimientos y experiencia en gestión administrativa y legal del talento humano, Caracterizada por el alto de sentido de responsabilidad, comunicación asertiva y empática, trabajo colaborativo, capacidad de análisis y orientación al detalle, con competencias para el trabajo articulado con fin de fortalecer los procesos organizacionales orientados a resultados.

Planteamiento del problema

El ausentismo laboral es un problema que aqueja a las empresas a nivel mundial, sin embargo, es importante ver el ausentismo no solo desde la rentabilidad que esta implica para una empresa, sino desde el problema en sí. ¿Por qué los colaboradores no van a trabajar? Se reconoce que el talento humano en las organizaciones corresponde al activo más valioso que puede tener una compañía, siempre que seamos conscientes que es a través de él, que logramos estructurar los procesos, fortalecerlos, mejorarlos, dinamizarlos y enfocarlos a los objetivos organizacionales, porque la vista que se tiene desde el desarrollo de cada una de las tareas es la que logra que captemos las oportunidades de mejora. Es por eso por lo que debemos entender que la gestión del talento humano implica mucho más que el simple reclutamiento de personal o asignación de tareas es un proceso integrado para atraer, desarrollar, motivar y retener a los miembros del equipo en la empresa, y el resultado de esta gestión creará personal con las capacidades e intereses adecuados con un objetivo institucional.

Desde allí resulta necesario analizar las razones por las que se da el ausentismo laboral, que no siempre se deriva de temas asociados a la salud, sino que se presenta por diversas causas, asociadas otro tipo de factores que no se ven a simple vista, pero que de manera directa impactan en el desarrollo de las actividades, el logro de objetivos organizacionales, e incrementa los costos; teniendo esta información podremos diseñar políticas y estrategias efectivas que permitan reducir el ausentismo. Para averiguarlo, planeamos analizar la dinámica laboral durante 2025 en Ciudadela Comercial Unicentro, los indicadores de ausentismo de la empresa y toda la información que la empresa pueda proporcionarnos

Los ausentismos en la empresa Ciudadela Comercial Unicentro es una de la problemática más frecuente que se evidenció durante el transcurso del año del 2025.

Los colaboradores dentro de la organización se ausentan por diferentes motivos, estas ausencias abarcan desde una enfermedad general, accidente laboral, licencias, permisos, entre otros, las cuales han generado afectaciones en los procesos operativos de la Ciudadela.

El problema surge principalmente en las áreas críticas de la empresa, donde la ausencia de uno o más colaboradores impacta negativamente de manera directa el cumplimiento de las programaciones, la productividad y la distribución equitativa de las cargas laborales. Los impactos negativos influyen tanto a los empleadores como a los empleados. A los trabajadores por el simple hecho de que pueden tener una sobrecarga laboral y cambios de turno a último momento, ya que deben cubrir las tareas pendientes de la persona que se ausentó, y esto causa desmotivación y estrés al tener que asumir funciones adicionales; también los supervisores y jefes inmediatos deben asumir una responsabilidad mayor, ya que tienen que hacer modificaciones en sus programaciones
mensuales para poder cubrir la operación con las personas necesarias para cada punto; y en general a toda la empresa ya que hay retrasos en la operación, incremento de costos operativos, disminución del desempeño, y dependiendo el caso, con contrataciones adicionales para cubrir un ausentismo de más días significativos.

En cuanto a los intentos realizados para resolver el problema dentro de Ciudadela Comercial Unicentro, la empresa ha implementado diferentes medidas de bienestar, como la entrega de bonos para incentivar a los colaboradores a no ausentarse, en todo un mes llamándolo “asistencia perfecta”, como lo es la entrega de un bono mensual por un valor de $180.000 (ciento ochenta mil pesos M/CTE) para redimirlo en tiendas D1, esto con el fin de que los colaboradores se motiven a ir a trabajar y evitar las incapacidades o los permisos no justificados. También se implementa capacitaciones de manejo y reducción del estrés, pausas activas, la comunicación

interna y la gestión del clima organizacional, esto de la mano con el área de gestión humana y los lideres inmediatos de cada área.

Si la ausencia de personal en la Ciudadela Comercial Unicentro no se maneja adecuadamente, la organización continuará teniendo problemas en sus operaciones diarias, especialmente en esas tareas críticas como limpieza, estacionamiento, servicio al cliente, seguridad y soporte técnico. Esto puede resultar en una sobrecarga laboral de los empleados existentes, compensaciones costosas en forma de puestos sustitutos o turnos adicionales, un servicio inadecuado y una mala experiencia entre los visitantes del centro comercial, afectando así no solo a los empleados sino también el rendimiento general de la empresa, la productividad de la organización y el rendimiento general ya que los usuarios y clientes del centro comercial podrían disminuir si la calidad del servicio asociada a higiene y seguridad desmejora por la falta de personal o falta de calidad del servicio por la sobre carga laboral.

La importancia del ausentismo laboral cada día es un tema que aqueja más y más a nivel organizacional, evidentemente es un tema de impacto general que termina por definir en muchas oportunidades los crecimientos de las empresas, no solo por los costos que esto genera, sino por la pérdida de información, la falta de continuidad de los procesos, la demora en los avances de proyectos, la falta de proyección en la optimización de los recursos, entre otros aspectos.

En términos de gestión del talento humano, el ausentismo no es solo una ausencia física, sino que actúa como un indicador de problemas internos como el ambiente laboral, el estrés, los riesgos psicosociales, el liderazgo y los problemas de motivación de los empleados, entre otras cosas que conducen a conflictos laborales, riesgos legales y efectos a largo plazo en la sostenibilidad y competitividad organizacional.

Por eso los ojos de las organizaciones deben estar en la mira de proponer equipos de trabajo encargados de las diferentes tareas para que no perder la continuidad, garantizar condiciones laborales que fidelicen a los colaboradores con las organizaciones, y proponer ideas enfocadas a la mejora continua.

¿Cuáles son los factores organizacionales asociados al ausentismo laboral en la empresa Ciudadela Comercial Unicentro durante el año 2025?

Justificación

La presente investigación nos permite comprender de manera más objetiva el ausentismo laboral como una problemática de alto impacto en las organizaciones. Entender como las dinámicas organizacionales tienen un significado fundamental en los trabajadores y los comportamientos que estos adopten, hace que nuestra formación en Gerencia estratégica del talento humano tenga un sentido al entender que el ausentismo laboral no solo debe medirse como un indicador sino como una señal que deja a la luz situaciones más relevantes asociadas a la gestión, el liderazgo y las condiciones de trabajo. Abordar desde un enfoque estratégico la necesidad de generar ambientes laborales más consientes, organizados, sostenibles, proponiendo soluciones que aporten el fortalecimiento de la gestión del talento humano.

Esta problemática no solo se evidencia en la Ciudadela Comercial Unicentro, sino que afecta a diversas organizaciones, aunque con distinto nivel de impacto según la capacidad económica y operativa. De modo que analizar los factores organizacionales asociados permite visibilizar socialmente como las condiciones laborales, la distribución de cargas, y el clima laboral influyen en la estabilidad de los trabajadores. En este sentido nuestro proyecto propone un análisis que servirá como referencia para cualquier empresa que este pasando por la misma situación de la empresa Ciudadela Comercial Unicentro, porque aportará soluciones de manera profesional sobre la gestión del talento humano como un factor clave para el desarrollo organizacional y social.

La investigación adquiere relevancia practica ya que los resultados nos permitirán proponer estrategias en gestión humana, bienestar laboral y la prevención de riesgos para que el ausentismo no nos afecte productivamente, identificando las causas para dar una mirada

preventiva y analítica, orientada en la construcción de soluciones fundamentadas, productivas y comprometidas con el desarrollo integral de sus colaboradores.

Finalmente, lo que buscamos es aportar un análisis claro y fundamentado sobre los factores organizacionales del ausentismo en la empresa Ciudadela Comercial Unicentro durante el año 2025 lo que facilitará la toma de decisiones, además servirá como base para establecer nuevas políticas o estrategias que no solo favorezcan la estabilidad de los trabajadores sino minimicen o eliminen el impacto del problema de ausentismo actual. Con esto nuestro proyecto no solo tendría un fin académico, sino que también generaría un impacto práctico volviéndose el insumo base de una nueva estructuración del talento humano.

Objetivos

Objetivo general

Analizar los factores organizacionales asociados al ausentismo laboral en la Empresa Ciudadela Comercial Unicentro durante el año 2025

Objetivos específicos

- Identificar los comportamientos que llevan al ausentismo laboral, considerando sus causas, frecuencia, duración y áreas afectadas.
- Describir las causas principales del ausentismo laboral como resultado de la identificación realizada.
- Evaluar la percepción de los colaboradores sobre las causas principales del ausentismo laboral.

Marco referencial

El siguiente marco teórico abarca las teorías y argumentos clave que apoyan el desarrollo de este proyecto integrador. A partir de una revisión de diversas fuentes y autores en el campo de la gestión del talento humano, se analizarán los factores organizacionales que pueden influir en la empresa. Este análisis proporciona una base teórica para investigar y entender el problema.

El absentismo se refiere a la inasistencia de los trabajadores a su puesto de trabajo por razones válidas o inválidas, como enfermedad, licencia o cuestiones de organización. Esto ha sido un problema para las organizaciones porque afecta la productividad, eficiencia operativa y bienestar del trabajador. Las investigaciones indican que este fenómeno está vinculado al entorno laboral, las condiciones de trabajo, el liderazgo y la satisfacción de los empleados dentro de la empresa.

La gestión eficaz del talento humano es esencial para reducir las ausencias, ya que fomentar la motivación, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional conduce a menos ausencias y a un mejor desempeño de los empleados. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) define el ausentismo como la falta temporal o frecuente de presencia de los empleados en sus trabajos en días de trabajo programados. Esta cuestión plantea un desafío importante a las organizaciones al aumentar los costos económicos debido a la reducción de la productividad, perturbar la planificación del trabajo, sobrecargar a otros empleados y potencialmente reducir la calidad del servicio.

Dentro de la organización, el absentismo de los empleados está vinculado a diversos factores internos como el desempeño, el clima organizacional, las condiciones de trabajo, el liderazgo y la motivación, lo cual puede afectar la frecuencia con que el personal pierde el trabajo.

Lo que más afecta el clima organizacional es la impresión que tienen los trabajadores respecto a su espacio laboral, los vínculos sociales y la comunicación que hay dentro de la organización.

Según Salanova y Schaufeli (2020) dicen que el clima organizacional ayuda a tener un buen ambiente laboral y que los trabajadores estén más comprometidos en sus tareas diarias, de esta manera se reducen los ausentismos, por ello cuando los colaboradores se sienten inconformes y desanimados, esto aumenta que los trabajadores se tomen un tiempo libre para liberar estrés, así mismo, el liderazgo es otro factor relevante que impacta en las ausencias, en las empresas es importante mantener un liderazgo que motive a su equipo de trabajo y mejore el compromiso, la motivación y la satisfacción

Por otro lado, Northouse (2021) indica que el liderazgo positivo se debe apoyar a los colaboradores, guiarlos y motivarlos para lograr los objetivos organizacionales, se fortalece el compromiso y reduce el ausentismo. El liderazgo autoritario puede causar estrés laboral, baja satisfacción laboral, lo que produce aumentos en el ausentismo.

Cuando hay sobre carga laboral y malas condiciones de trabajo esto causa problemas físicos y mentales en los trabajadores como estrés, fatiga y enfermedades que pueden provocar discapacidades, enfermedades que pueden llegar a volverse ausencias frecuentes, para poder mantener a los empleados ese debe reflejar un interés y hacer sentir satisfacción a cada uno de sus colaboradores

Una investigación de la gestión del talento humano muestra que los empleados que se sienten motivados demuestran un mayor compromiso organizacional y reducen las ausencias, las organizaciones que adoptan estrategias de reconocimiento, desarrollo e iniciativas de bienestar laboral aumentan el bienestar laboral y disminuyen este fenómeno, Deloitte (2023)

La gestión del talento controla el ausentismo, ya que al aplicar políticas que apoyan al bienestar de los empleados, se crean ambientes laborales saludables y se reduce el ausentismo y se aumenta la productividad. Cascio y Boudreau (2019) encontraron que las estrategias de gestión centradas en el bienestar del trabajador mejoran el desempeño organizacional y fortalecen el vínculo entre los empleados y la organización.

Para los proveedores de servicios como centros comerciales, el ausentismo puede afectar significativamente la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. La falta de personal en áreas como seguridad, mantenimiento, servicio al cliente o limpieza puede retrasar las operaciones, hacer que otros empleados trabajen demasiado y reducir la calidad del servicio para los visitantes.

Por consiguiente, la atención debe centrarse en las organizaciones que identifiquen los factores estructurales que afectan al ausentismo, y al mismo tiempo apliquen estrategias de gestión de talentos para mejorar las condiciones de trabajo y fomentar el compromiso de los empleados. El análisis de los factores organizacionales vinculados al ausentismo muestra que este tema no debe ser visto simplemente como comportamiento individual del trabajador, sino como el resultado de las condiciones organizacionales que influyen en el comportamiento laboral.

Elementos como el clima organizacional, el liderazgo, la motivación laboral y las condiciones de trabajo son clave para determinar si los colaboradores están presentes o ausentes en la organización.

La teoría psicosocial del trabajo sugiere que el ausentismo está influenciado por condiciones de empleo como la carga de trabajo, las relaciones interpersonales y las horas de trabajo, que se convierten en factores de riesgo y aumentan el ausentismo cuando son

desfavorables. Además, la teoría del bienestar y el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal indica que los trabajadores deben armonizar sus deberes profesionales con su vida personal para mantener una salud física y emocional adecuada cuando no exista un equilibrio entre la vida laboral y la vida personal. Cuando las empresas no promueven políticas flexibles de trabajo y descanso, surgen desequilibrios que perjudican el bienestar de los empleados, lo que provoca un mayor ausentismo y señala una disminución de la calidad general de la vida laboral y personal.

Por el contrario, la teoría del compromiso organizacional sugiere que cuando los empleados se identifican con las metas y valores de una empresa, moldea su comportamiento laboral. Cuando los empleados están comprometidos, demuestran una mayor responsabilidad, un mayor sentido de pertenencia y una mayor disposición al trabajo, lo que conduce a menos ausencias. Por el contrario, la falta de alineación, reconocimiento y motivación conduce al desapego, lo que a su vez aumenta la probabilidad de ausentismo.

La teoría del clima organizacional se refiere a cómo los empleados perciben su entorno laboral, un clima donde la mala comunicación, conflictos interpersonales o liderazgo negativo pueden causar insatisfacción e incomodidad. Esto hace que los ausentismos sean más continuos dentro de la empresa, por lo que es importante crear un entorno de trabajo positivo, respetuoso y colaborativo.

Finalmente, la teoría del desgaste laboral es el cansancio emocional que sienten los colaboradores al enfrentase cuando se exponen constantemente a exigencias fuera de lo normal en sus labores. Esto se caracteriza por ser un agotamiento y una disminución del desempeño personal, y puede llevar a que los trabajadores se ausenten con frecuencia, ya que buscan un "escape" temporal al entorno que ellos perciben un mal ambiente laboral.

Con este análisis queremos identificar los factores organizacionales del ausentismo, ofreciendo mejoras para la gestión del talento humano dentro de la empresa.

Estas teorías ayudan a comprender que el ausentismo está relacionado a factores organizacionales como el entorno de trabajo, el liderazgo, las condiciones de trabajo, el bienestar y el compromiso de los trabajadores. El estudio de 2025 sobre el ausentismo en la Ciudadela Comercial Unicentro analiza cómo los factores organizacionales afectan en las ausencias laborales y en el desarrollo de las actividades operativas de la empresa.

Marco legal

Con las teorías mencionadas, es importante añadir un punto de vista normativo al analizar el ausentismo laboral, ya que este fenómeno no solo está vinculado con factores organizacionales, sino también a normativas legales que controlan las relaciones laborales en Colombia. El marco legislativo contribuye a entender las obligaciones de las empresas respecto a la prevención de las ausencias, así como los derechos y deberes de los trabajadores en situaciones de inasistencia laboral.

En primer lugar, el Código Sustantivo de Trabajo (CST) define las reglas de conducta de las relaciones laborales en el país; establece los derechos y responsabilidades de los empleadores y de los empleados. En este marco se identifican las causas justificadas de las ausencias, como los permisos y licencias, así como las circunstancias para que sean concedidos, el CST regula elementos que tienen que ver con el horario de trabajo, condiciones laborales y los periodos de descanso, aspectos que afectan la aparición del ausentismo laboral.

Así mismo, la Ley 100 de 1993 establece el Sistema de Seguridad Social Integral, que buscar proteger a los trabajadores ante enfermedades comunes, accidentes de trabajo, licencias de maternidad y paternidad. Gracias a esta ley, los colaboradores pueden obtener incapacidades médicas pagas, y por esta razón se considera una ausencia justificada antes la empresa. El sistema de salud y de riesgos laborales es crucial para manejar las ausencias por razones de salud.

En otro orden de ideas, la ley 1562 de 2012 modifica el Sistema General de Riesgos Laborales y refuerza la responsabilidad de las empresas en cuanto a la prevención de accidentes laborales y enfermedades relacionadas con el trabajo. Esta norma impone la obligación de implementar medidas preventivas que disminuyan los riesgos en el entorno laboral, lo cual está

vinculado con la disminución de ausentismos que surgen de situaciones inseguras y deficientes en el lugar de trabajo.

Adicionalmente, el decreto 1072 de 2015, que actúa como el Decreto Único Reglamento del Sector Trabajo, estipula que es necesario instaurar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Este decreto ayuda a identificar y controlar los riesgos que pueden afectar la salud de los colaboradores y así poder disminuir los ausentismos dentro de la compañía.

Asimismo, la resolución 0312 de 2019 determina los estándares que deben tener las empresas en Colombia con respecto al SG-SST, y tiene como objetivo garantizar las condiciones laborales para que sean seguras, lo que beneficia directamente en la reducción de incapacidades y ausencias laborales.

También, la resolución 1616 de 2013, que aborda la salud mental y establece que las organizaciones deben tener un ambiente laboral seguro para poder evitar los riesgos psicosociales, como el estrés y la ansiedad, los cuales hacen que se incremente el ausentismo. Es por esto que la salud mental es un aspecto esencial dentro de la gestión del talento humano.

Finalmente, la resolución 2646 de 2008 establece cómo identificar, evaluar, prevenir e intervenir en los riesgos laborales, y es fundamental para poder estudiar el ausentismo laboral dentro de la empresa, ya que dice que la carga de trabajo, el liderazgo y el ambiente laboral pueden influir en la salud de los empleados, que como resultado deja las ausencias.

Dentro de este marco legislativo se determina que las ausencias laborales en Colombia están vinculadas en las condiciones de trabajo, la seguridad y salud, y la gestión del talento humano. Por esto, es importante que la empresa Ciudadela Comercial Unicentro cumpla con

estas regulaciones. Esto no solo es una obligación legal, sino que son estrategias para mitigar el ausentismo laboral, ayudando al bienestar de los empleados durante el año 2025.

Metodología

Con el presente análisis lo que buscamos es identificar los factores organizacionales que se asocian al ausentismo laboral en la Empresa Ciudadela Comercial Unicentro durante el 2025, A continuación, describiremos la metodología, el diseño, alcance, población, muestra que seleccionaremos, la técnica de recolección de información, así como los instrumentos que utilizaremos finamente para el procedimiento de análisis de la información recolectada.

Enfoque de la investigación

El análisis se desarrollará bajo un enfoque mixto, ya que tendremos elementos cualitativos y cuantitativos.

Partiendo de los datos cuantitativos que se tienen con relación al ausentismo podremos medir la frecuencia, duración de las incapacidades, diagnósticos más frecuentes, periodos con mayor índice incapacidad, en resumen, los datos de ausentismo nos darán un panorama claro del comportamiento del ausentismo. Por otro lado, el enfoque cualitativo nos ayudara a comprender las razones ocultas que existen detrás del ausentismo de acuerdo con la percepción de los trabajadores.

Diseño de la investigación

Nuestra investigación no será experimental, analizaremos las variables en su contexto natural sin alterar el entorno de la población objeto, estudiando las variables preexistentes y recolectando los datos de manera directa. También será de tipo transversal, ya que recopilaremos los datos en un único momento, el cual corresponde al año 2025.

Alcance de la investigación

Nuestro alcance descriptivo, ya que lo que buscamos es identificar cuáles son esos factores organizacionales que influyen de manera directa en el ausentismo laboral. Y

correlacional porque con ello queremos encontrar la relación entre los factores identificados y el ausentismo laboral.

Población.

Nuestra población corresponde a todos los colaboradores de la empresa Ciudadela Comercial Unicentro que laboraron durante el año 2025, y que hicieron parte del área operativa y administrativa como: Seguridad, Servicio al cliente, mantenimiento, aseo y áreas administrativas.

Muestra.

Utilizaremos una muestra no probabilística por conveniencia, 30 trabajadores disponibles, que quieran participar en el estudio; aunque incluiremos un criterio básico de inclusión y es que hayan reportado ausentismo durante el periodo 2025, con lo que garantizaremos obtener datos que nos permitan correlacionar la información.

Técnicas de recolección de información.

Análisis de la información existente: Datos de ausentismo, tipos de permisos, diagnósticos recurrentes para el caso de las incapacidades, periodos de tiempo donde más se ausenta el personal, y áreas o procesos a los que pertenecen.

Encuesta: Aplicaremos el instrumento de recolección de datos a los trabajadores, con el que buscamos identificar situaciones, cambios en los procesos, o dinámicas dentro de los factores organizaciones que hubieran podido influir en el ausentismo de los trabajadores.

Observación: Analizaremos el entorno laboral y metodologías de trabajo.

Instrumentos.

Elaboraremos una encuesta de clima organizacional tipo Escala de Likert con preguntas cerradas, que nos permita medir el nivel de satisfacción, percepción de clima laboral, liderazgo, trabajo en equipo, carga laboral, entre otros. Pero, incluiremos algunas preguntas abiertas para

reducir el sesgo de las respuestas y poder identificar realmente cuales son los problemas que se tienen asociados al ausentismo laboral.

Procedimiento.

La investigación se llevará a cabo mediante un proceso estructurado en fases consecutivas, orientadas a garantizar la validez de la información y la coherencia con los objetivos planteados:

1. ***Revisión y análisis de la información existente.***

Iniciaremos con la solicitud formal a la empresa de los registros de ausentismo correspondientes al año 2025 (bases de datos de personal, ausentismo, reportes de talento humano y seguridad y salud en el trabajo, así como posibles cambios en la organización o desarrollo de actividad que se llevaran a cabo durante el año de estudio.

Una vez obtenida la información, haremos depuración, eliminando registros incompletos o inconsistentes, antes de eliminarlos buscaremos respuesta con la empresa intentando entender porque las irregularidades en la información en caso de que se presenten.

Posteriormente, se construirá una base de datos en Excel donde se organizarán variables como:

- Número de ausencias por trabajador.
- Motivos de las ausencias.
- Numero de incapacidades registradas
- Duración de incapacidades
- Diagnósticos registrados
- Área o proceso al que pertenecen los trabajadores con reporte de ausentismo.
- Periodos de mayor incidencia.

Con esta información de base elaboraremos tablas dinámicas y gráficos que permitan identificar patrones iniciales, tales como áreas con mayor ausentismo o meses críticos.

2. Diseño y validación del instrumento (encuesta).

A partir de los hallazgos preliminares y los objetivos del estudio, se elaborará un cuestionario estructurado con escala tipo Likert (por ejemplo: totalmente de acuerdo – totalmente en desacuerdo), organizado en dimensiones como:

- Clima organizacional
- Liderazgo
- Carga laboral
- Comunicación interna
- Motivación

Cada dimensión contendrá entre 3 y 5 ítems para asegurar consistencia en la medición. La realizaremos teniendo en cuenta la siguiente matriz de variables:

Variable dependiente: AUSENTISMO LABORAL

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Tipo de variable	Escala
Ausentismo laboral	Falta de asistencia del trabajador a su lugar de trabajo durante la jornada laboral	Número de ausencias reportadas por el trabajador durante el año 2025	Frecuencia de ausencias	Número de veces que falta	Pregunta 4	Cuantitativa	Ordinal
			Justificación de ausencias	Percepción sobre incapacidades	Pregunta 5	Cualitativa	Likert

Variable independiente: FACTORES ORGANIZACIONALES

Variable	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Ítems	Tipo	Escala
Factores organizacionales	Clima organizacional	Percepción del ambiente laboral	Ambiente adecuado	6	Cualitativa	Likert
			Relaciones interpersonales	7		
			Comodidad en el trabajo	8		
	Liderazgo	Percepción del jefe inmediato	Calidad del liderazgo	9		
			Apoyo recibido	10		
			Claridad en la comunicación	11		
	Carga laboral	Percepción del volumen de trabajo	Nivel de carga	12		
			Estrés laboral	13		
			Distribución de funciones	14		
	Motivación y satisfacción	Nivel de motivación laboral	Motivación para asistir	15		
			Satisfacción laboral	16		
			Cumplimiento de expectativas	17		

Variable de relación: FACTORES ASOCIADOS AL AUSENTISMO

Variable	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Ítems	Tipo	Escala
Relación factores-ausentismo	Influencia organizacional	Percepción del trabajador sobre causas del ausentismo	Influencia del clima	18	Cualitativa	Likert
			Influencia de carga laboral	19		
			Influencia de liderazgo	20		
			Influencia de motivación	21		

Variables sociodemográficas (control)

Variable	Definición	Indicador	Ítems	Tipo
Área de trabajo	Dependencia donde labora el trabajador	Tipo de área	1	Cualitativa
Antigüedad	Tiempo en la empresa	Años de servicio	2	Ordinal
Ausentismo reportado	Registro de ausencias	Sí / No	3	Nominal

3. Selección de la muestra.

Con la información obtenida de la empresa sobre ausentismo, seleccionaremos a los trabajadores que cumplan el criterio de inclusión: haber presentado al menos un episodio de ausentismo durante el año 2025.

De este grupo, se seleccionarán 30 participantes mediante muestreo por conveniencia, priorizando la disponibilidad y disposición para participar.

También, se buscará que la muestra incluya trabajadores de distintas áreas (operativa y administrativa) para asegurar diversidad en la información.

Antes de la aplicación, se solicitará el consentimiento informado, aclarando:

- Propósito académico del estudio
- Confidencialidad de la información
- Uso anónimo de los datos

4. Aplicación de la encuesta.

La encuesta será aplicada de manera presencial o virtual (según condiciones de la empresa al momento de la solicitud del espacio para la aplicación), buscaremos garantizar privacidad y tranquilidad para los participantes.

Se explicará previamente: El objetivo del estudio, la forma de responder la escala, el tiempo estimado (10–15 minutos).

Durante la aplicación, nosotros brindaremos el acompañamiento para resolver dudas, pero sin influir en las respuestas. Se verificará que todos los ítems sean diligenciados para evitar datos incompletos.

5. Organización y sistematización de la información.

Una vez recolectadas las encuestas, se procederá a la digitación de los datos en una base de Excel.

En esta fase se realizará:

- Codificación de respuestas (por ejemplo: 1 a 5 en escala Likert)
- Revisión de inconsistencias o datos faltantes
- Separación de respuestas cerradas y abiertas

Las respuestas abiertas serán transcritas y organizadas en un documento independiente para su análisis cualitativo, que se realizara de acuerdo con los patrones que más se repitan.

6. Análisis e interpretación de la información.

Análisis cuantitativo.

Calcularemos frecuencias, porcentajes y promedios para cada ítem y dimensión. Se utilizarán tablas dinámicas y gráficos (barras, pastel) para visualizar los resultados.

Adicionalmente, se realizará un cruce de variables, por ejemplo:

- Área de trabajo vs. nivel de ausentismo
- Percepción de carga laboral vs. frecuencia de ausencias

Con esto podremos identificar posibles relaciones entre factores organizacionales y el ausentismo.

Análisis cualitativo.

Las respuestas abiertas serán analizadas mediante categorización. Se leerán todas las respuestas y se agruparán en temas recurrentes como:

- Problemas personales
- Desmotivación laboral
- Relaciones con jefes
- Condiciones de trabajo

Este análisis permitirá identificar factores no evidentes en los datos cuantitativos.

7. Elaboración de conclusiones y recomendaciones

Con base en los resultados obtenidos, se procederá a integrar la información cuantitativa y cualitativa para dar respuesta a los objetivos de la investigación.

Las conclusiones se centrarán en:

Las conclusiones del estudio se estructurarán a partir de los siguientes aspectos:

Factores organizacionales más influyentes.

Se identificarán y analizarán los factores internos de la organización que presentan mayor incidencia en el ausentismo laboral, tales como el clima organizacional, el estilo de liderazgo, la carga de trabajo y los niveles de motivación. No solo se seleccionarán cuáles tienen mayor impacto, sino que se explicará de qué manera influyen en el comportamiento de los trabajadores, permitiendo identificar cuáles requieren intervención prioritaria**.**

Relación entre variables analizadas.

Se establecerán relaciones entre las variables estudiadas, con el fin de evidenciar posibles asociaciones entre los factores organizacionales y el ausentismo. Este análisis permitirá, por ejemplo, determinar si condiciones como una alta carga laboral o deficiencias en el liderazgo coinciden con mayores niveles de inasistencia, aportando una visión más clara sobre la dinámica interna de la organización.

Identificación de causas más allá de lo médico.

Se profundizará en la comprensión del ausentismo más allá de las incapacidades médicas reportadas, identificando factores subyacentes de tipo emocional, laboral o social. Esto permitirá reconocer que, en algunos casos, las ausencias pueden estar relacionadas con desmotivación, conflictos en el entorno de trabajo o condiciones organizacionales poco favorables, ampliando así la interpretación del fenómeno.

8. Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos, se formularán recomendaciones orientadas a la mejora organizacional:

Estrategias de mejora del clima laboral.

Se propondrán acciones enfocadas en fortalecer las relaciones interpersonales, promover ambientes de respeto y mejorar la comunicación interna, con el propósito de generar un entorno laboral más positivo que favorezca la permanencia y el compromiso de los trabajadores.

Ajustes en la carga de trabajo.

Se plantearán alternativas para una distribución más equilibrada de las funciones y responsabilidades, buscando reducir niveles de sobrecarga y estrés que puedan estar influyendo en la decisión de ausentarse.

Fortalecimiento del liderazgo.

Se sugerirán acciones dirigidas a mejorar las competencias de los líderes, especialmente en aspectos como comunicación, acompañamiento y manejo de equipos, reconociendo su influencia directa en la motivación y satisfacción de los trabajadores.

Finalmente, todas las recomendaciones estarán directamente sustentadas en los hallazgos del estudio, garantizando que las propuestas respondan a la realidad de la organización y contribuyan de manera efectiva a la reducción del ausentismo laboral.

Aplicación de la metodología

La aplicación de la metodología se realizó en la Empresa Ciudadela Comercial Unicentro, con el fin de identificar los factores organizacionales asociados al ausentismo laboral. Para el desarrollo de la investigación se utilizó un enfoque descriptivo de tipo cuantitativo, mediante un

cuestionario estructurado diseñado en Google Forms como instrumento de recolección de la información. En una primera fase se elaboró y se validó el instrumento, el cual incluyó preguntas de caracterización, afirmaciones con escala tipo Likert y preguntas abiertas orientadas a conocer la percepción de los trabajadores sobre aspectos relacionados con el clima organizacional, el liderazgo, la carga laboral, la motivación y la satisfacción laboral, así como su posible influencia en el ausentismo.

Validación del instrumento

Antes de realizar la aplicación del cuestionario, se llevó a cabo un proceso de validación del instrumento. Se realizó una revisión de las preguntas de la alineación con los objetivos de la investigación y las variables definidas en el estudio. Esta revisión permitió verificar la relevancia de los ítems frente al propósito de la investigación, así como la comprensión de las preguntas para la población del estudio. También se realizó la revisión de la estructura y de la redacción del cuestionario con el propósito de identificar falencias y evitar preguntas repetitivas y garantizar que las preguntas permitieran recopilar información relacionada con los factores organizacionales objeto de análisis. A partir de esta revisión se realizaron los ajustes necesarios y se estableció la versión final para la aplicación del instrumento.

El instrumento final incluyo preguntas relacionadas con la caracterización de los participantes y el reporte de ausentismo laboral, así como preguntas orientadas a evaluar la percepción de los trabajadores sobre el ambiente laboral, las condiciones de trabajo, el liderazgo, el apoyo de los jefes, la comunicación, la carga laboral, el estrés, la distribución de funciones, la motivación y la satisfacción laboral. Asimismo, se incluyeron preguntas específicas para conocer la percepción de los participantes sobre la posible influencia de estos factores en el ausentismo y preguntas abiertas para identificar otras causas asociadas al fenómeno estudiado.

Una vez finalizado el proceso de validación y realizado los ajustes necesarios, se coordinó con la empresa la aplicación del cuestionario, se les explico a los participantes el objetivo de la investigación, su participación voluntaria y el manejo confidencial de la información suministrada.

Aplicación y recolección de la información

La encuesta se realizó de forma virtual a través de Google Forms a una muestra de 20 trabajadores de distintas áreas de la organización. Se realizó la recolección de datos entre los días 10 y 12 de junio de 2026, aunque inicialmente se había establecido una muestra de 30 trabajadores, la muestra efectiva estuvo conformada por 20 participantes que respondieron el instrumento durante el periodo establecido para la recolección de información. La aplicación virtual permitió que los participantes respondieran el cuestionario en horarios que no afectarán sus horarios laborales.

Fueron 2 investigadores los que participan en el proceso de distribución del enlace, seguimiento a la participación y consolidación de la información obtenida. Al Finalizar el tiempo de aplicación se comprobó la integridad de las respuestas y se procedió a organizar la base de datos para su posterior análisis.

Finalmente, la información obtenida fue organizada y analizada con el fin de descubrir los factores organizacionales más importantes relacionados con el ausentismo laboral en la Empresa Ciudadela Comercial Unicentro y propone recomendaciones para mejorar las condiciones laborales y organizacionales.

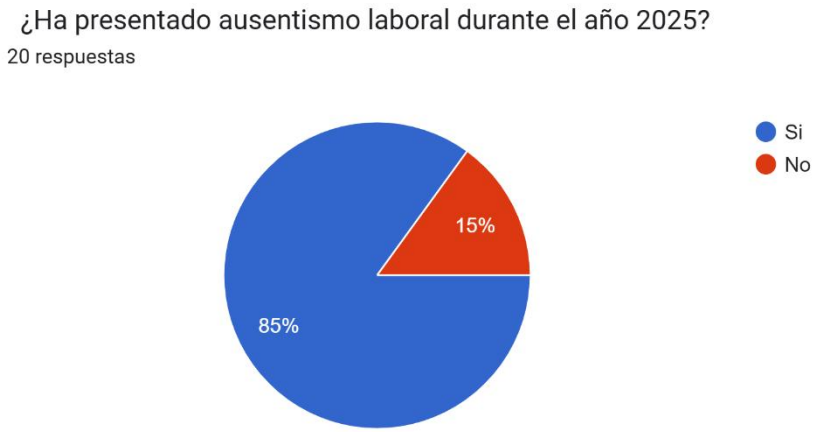
Análisis de resultados y discusión

En el presente apartado se realiza el análisis de la información recolectada mediante la aplicación del instrumento. La investigación se orientó a identificar la posible relación entre los factores organizaciones y el ausentismo laboral, los resultados obtenidos muestran que el grupo de 20 trabajadores que participaron en la encuesta, las principales causas de las ausencias se relacionan con situaciones de salud, familiares y personales.

Esta situación permite establecer una diferencia entre la existencia del ausentismo y sus causas, si bien se presentan ausencias laborales durante el periodo analizado, los trabajadores no identifican de manera específica factores como el clima organizacional, el liderazgo, la carga laboral, la motivación o la satisfacción como las principales razones de sus ausencias.

Figura 1

Trabajadores que presentaron ausentismo laboral durante 2025



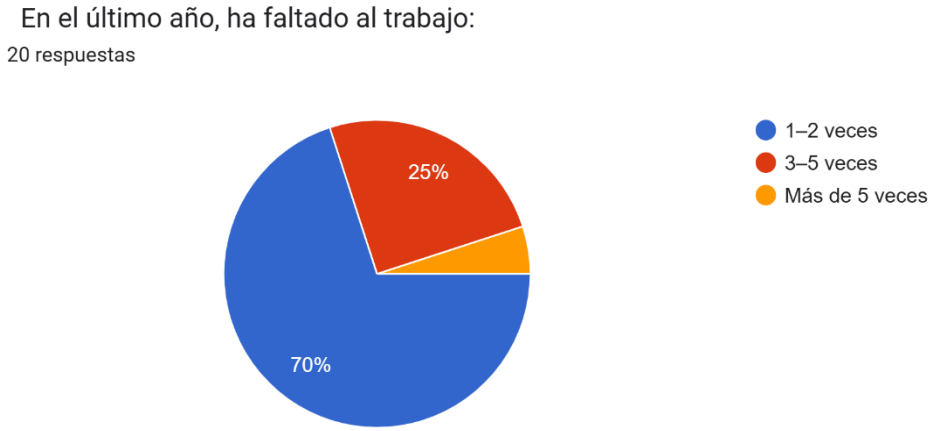
Fuente: autoridad propia (2026)

La encuesta evidencia que el 85 % de los trabajadores encuestados tuvieron ausencias en su trabajo durante el año 2025, por otro lado, el 15 % restante no reportaron ninguna ausencia. Este hallazgo permite concluir que el ausentismo laboral es un fenómeno que ocurre en la

población analizada. La presencia de ausencias no es suficiente para concluir que sean el resultado de factores organizacionales. Por este motivo, es imprescindible estudiar la frecuencia y las razones que los empleados han reportado.

Figura 2

Frecuencia del ausentismo laboral.



Fuente: autoridad propia (2026)

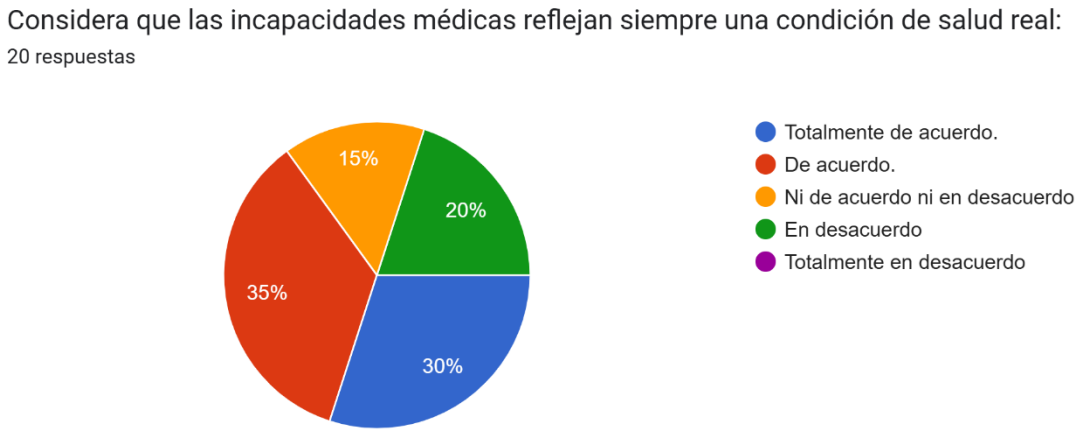
El 70% de los trabajadores manifestó haber faltado entre una y 2 veces al trabajo, mientras el 25% faltó entre 3 y 5 veces y el 5% reportó más de cinco ausencias. Estos resultados muestran que el 85% de los participantes presentó ausentismo, la frecuencia de las ausencias es baja. Sin embargo, el 30% de los participantes reporta 3 o más ausencias, lo cual debe ser considerado por la organización para realizar el seguimiento pertinente.

Según nuestro punto de vista, estos hallazgos posibilitan distinguir entre ausencias que ocurren ocasionalmente y otras que son recurrentes. Esta diferenciación es relevante ya que las estrategias de intervención no deberían ser las mismas en todos los casos. Los casos de ausencias ocasionales podrían estar vinculados con circunstancias específicas, mientras que los casos

recurrentes pueden necesitar un análisis individual para determinar factores personales, familiares, organizacionales o de salud.

Figura 3

Percepción de los trabajadores sobre las incapacidades médicas



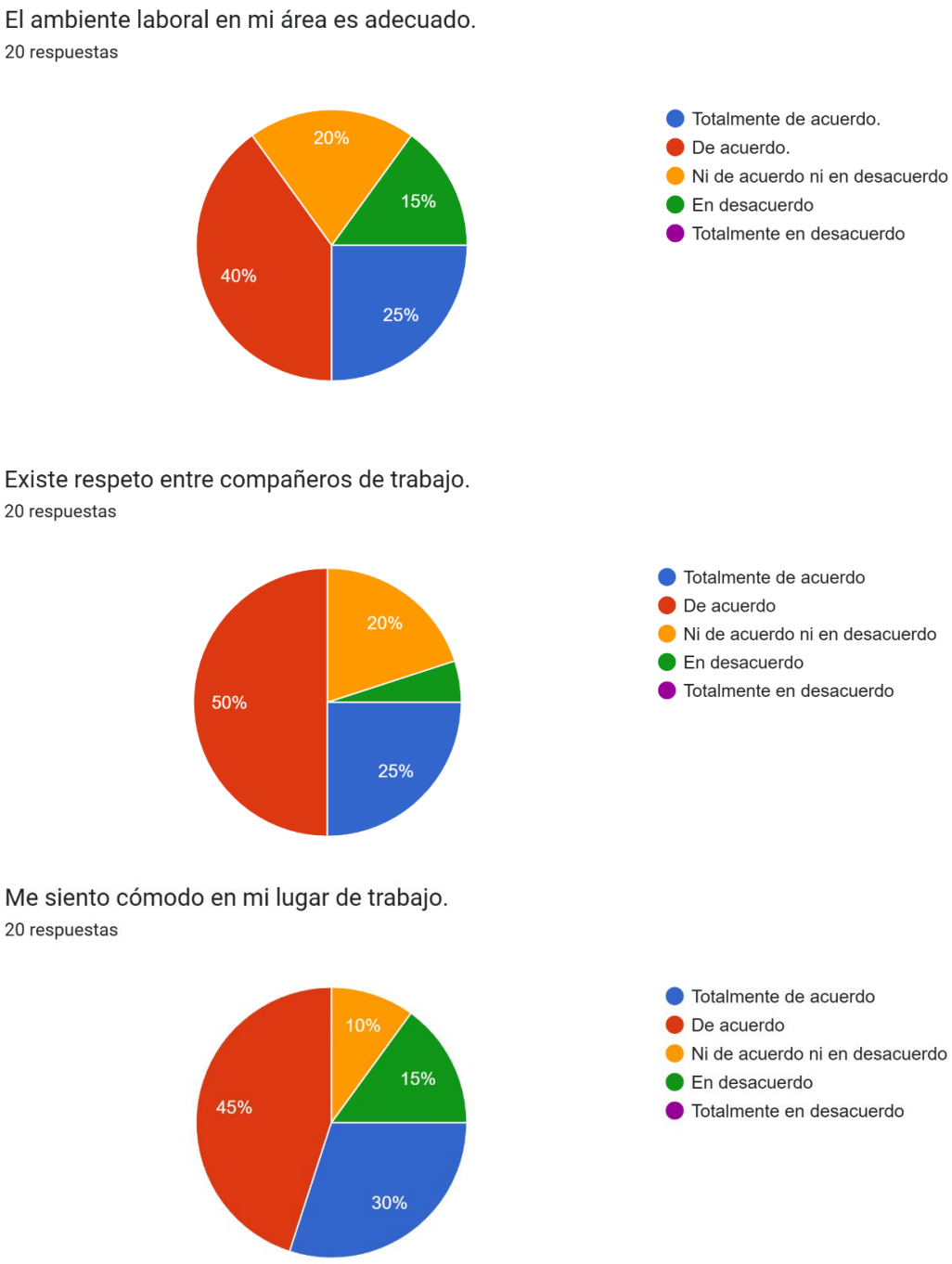
Fuente: autoridad propia (2026)

El 65% de los participantes está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que las incapacidades médicas son siempre un reflejo de una condición real en cuanto a salud. No obstante, el 20% no está de acuerdo y el 15% se mantiene neutral. Este resultado muestra que a pesar de que la percepción positiva sobre la validez de las incapacidades médicas es mayoritaria, hay un porcentaje de los empleados que mantiene dudas o una postura distinta.

Es necesario interpretar este resultado con precaución, ya que la percepción de los trabajadores no posibilita establecer la validez médica de una incapacidad. En consecuencia, la empresa tiene que manejar el ausentismo de manera objetiva y conforme a los procesos, evitando generalizar sobre las razones de las ausencias.

Figura 4

Percepción del clima organizacional

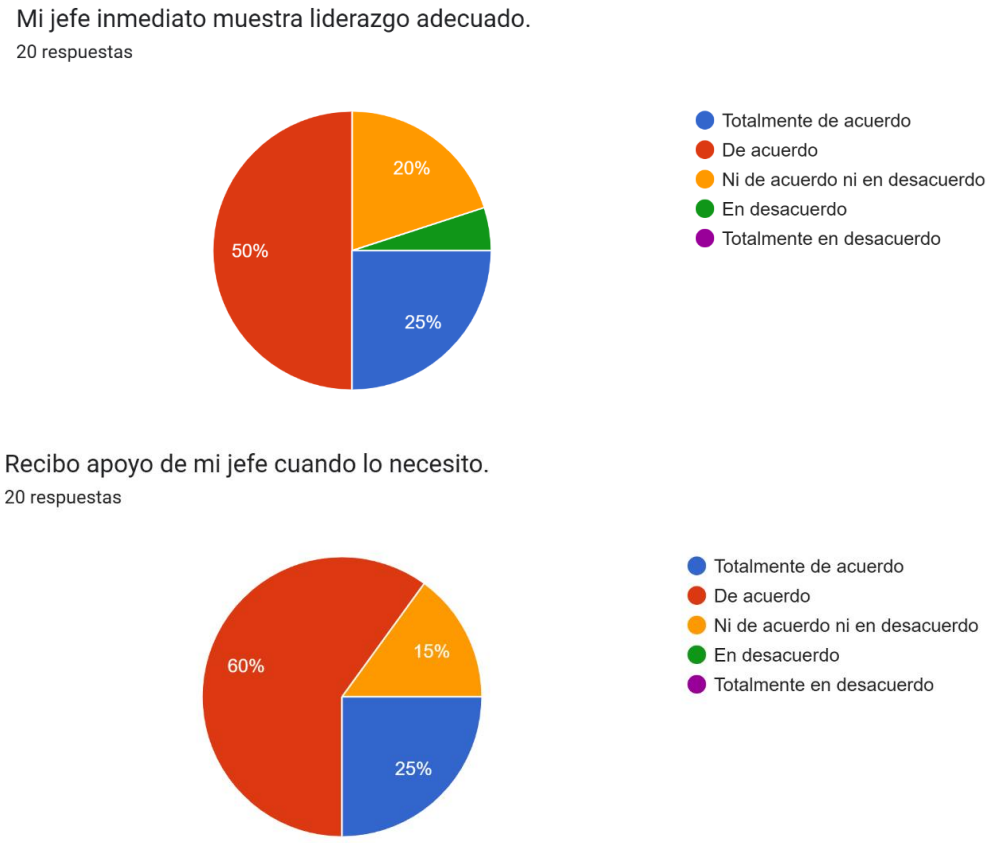


Fuente: autoridad propia (2026)

Los resultados obtenidos con el clima organizacional evidencian una percepción favorable del ambiente laboral y de las relaciones entre compañeros. Este hallazgo guarda relación con los planteamientos desarrollados en el marco referencial, en los cuáles se reconoce la importancia de un entorno laboral positivo para favorecer el bienestar y el compromiso de los trabajadores. Desde la posición de las investigadoras, esta apreciación favorable constituye a una fortaleza de la empresa y puede prevenir situaciones de desmotivación laboral.

Figura 5

Percepción del liderazgo y la comunicación



Fuente: autoridad propia (2026)

Por otro lado, los resultados asociados al liderazgo y la comunicación muestran una valoración positiva por parte de los trabajadores. El apoyo de los jefes y la buena comunicación

permiten considerar estos factores no representan actualmente una causa predominante del ausentismo. Este resultado es coherente con los planteamientos de Northouse (2021), quien reconoce la importancia del liderazgo como elemento que permite orientar, acompañar y motivar a los colaboradores.

Figura 6

Percepción sobre carga laboral, distribución de funciones y estrés



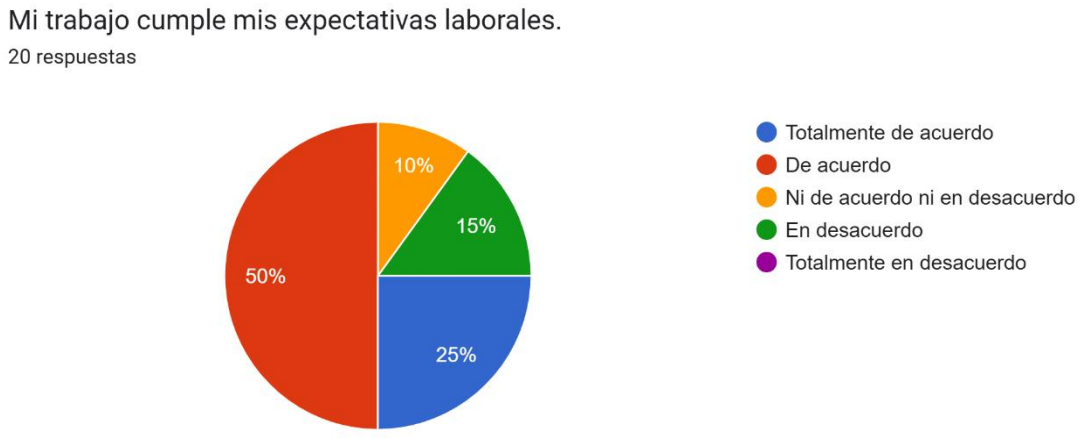


Fuente: autoridad propia (2026)

En relación con la motivación y satisfacción laboral, representan resultados favorables, los trabajadores manifiestan sentirse motivados para asistir a sus labores y satisfechos con su trabajo. Estos resultados permiten conocer el vínculo positivo entre los colaboradores y la organización, lo cual puede contribuir a disminuir la probabilidad de las ausencias relacionadas con la desmotivación.

Figura 7

Motivación y satisfacción laboral



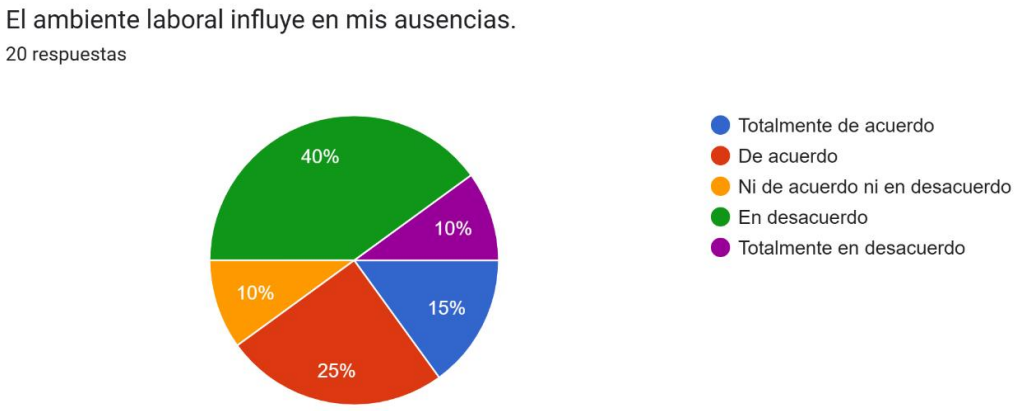
Fuente: autoridad propia (2026)

El análisis de carga laboral y el estrés evidencia un aspecto que requiere especial atención, aunque los trabajadores consideran que sus tareas asignadas se encuentran bien distribuidas, la presencia del estrés laboral brinda una señal de alerta, se considera que este factor debe ser abordado para poder prevenir este fenómeno, ya que situaciones que generen mucho estrés afectan directamente el bienestar de los trabajadores causando problemas de salud y desempeño.

Los resultados no permiten afirmar que el estrés sea actualmente una de las principales causas del ausentismo, sin embargo, sí constituye un factor organizacional que debe ser monitoreado. Esta interpretación permite establecer que la gestión del ausentismo no debe limitarse a intervenir las causas que ya han generado una ausencia, sino que también debe orientarse a prevenir condiciones que puedan incrementar el riesgo de ausentismo en el futuro.

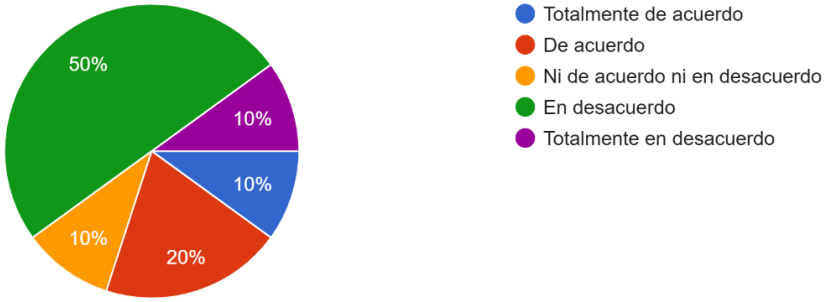
Figura 8:

Influencia percibida de los factores organizacionales en las ausencias



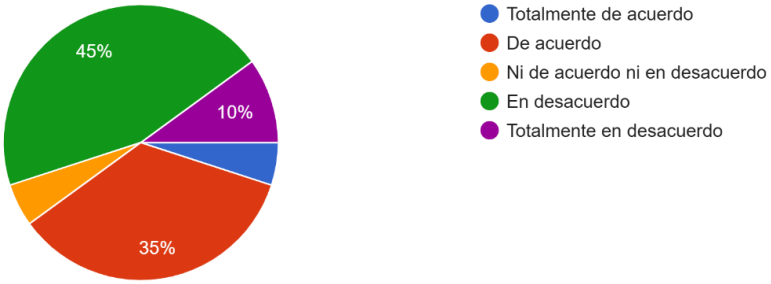
La carga laboral influye en mis ausencias.

20 respuestas



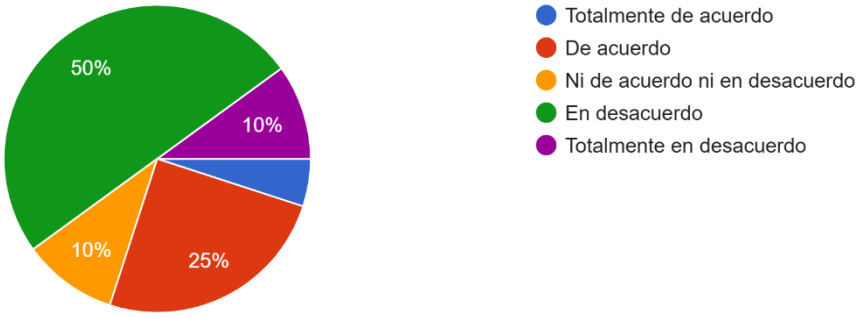
La desmotivación influye en mis ausencias.

20 respuestas



Problemas con la jefatura influyen en mis ausencias.

20 respuestas



Fuente: autoridad propia (2026)

La mayoría de los empleados no considera a los factores organizacionales como las principales causas de sus ausencias, lo que queda demostrado en los resultados. El entorno de trabajo y la falta de motivación tienen el porcentaje más alto de respuestas positivas en cuanto a su posible influencia, con un 40% cada uno. En cuanto a la carga laboral y los conflictos con la jefatura, estos llegan al 30%.

Estos resultados tienen un valor particular en la respuesta a la pregunta de investigación, pues demuestran una posible vinculación entre ciertos factores organizacionales y el ausentismo; sin embargo, esta relación no es predominante para la mayoría de los participantes. No consideramos correcto llegar a la conclusión de que los factores organizacionales no están relacionados con el ausentismo. Los resultados, en cambio, muestran que su influencia se presenta en una porción de la población, particularmente en cuestiones vinculadas con el ambiente laboral y la falta de motivación.

Categorías identificadas en las respuestas abiertas sobre causas del ausentismo

Las respuestas mencionan principalmente:

- Estrés y agotamiento laboral.
- Problemas de salud y enfermedades.
- Carga laboral.
- Problemas familiares.
- Citas médicas e incapacidades.
- Conflictos entre compañeros.
- Falta de motivación y compromiso.
- Accidentes fuera del trabajo.
- Permisos y situaciones personales.

Las respuestas abiertas hacen más amplios los resultados cuantitativos y demuestran que los empleados identifican varios elementos relacionados con el ausentismo. Entre las respuestas se encuentran motivos familiares, médicos y personales, pero también factores asociados con el ambiente de trabajo.

En las respuestas, el estrés y la fatiga son temas que surgen con frecuencia, lo que se alinea con los resultados cuantitativos el 65% de los encuestados afirma que su trabajo le provoca estrés. Esta relación entre la información cualitativa y cuantitativa refuerza la interpretación de que el estrés es un elemento organizativo significativo que necesita ser tratado preventivamente. Además, surgen menciones a problemas familiares, obstáculos individuales, desacuerdos entre trabajadores y carga de trabajo. Estos hallazgos indican que el ausentismo tiene múltiples factores.

Aunque la organización no tiene la capacidad de supervisar directamente todas las razones que dan lugar a una ausencia, sí puede implementar mecanismos de prevención, bienestar y acompañamiento que ayuden a disminuir el impacto de estos factores en la asistencia al trabajo.

Discusión general de los resultados

Al comparar los resultados con los autores incluidos en el marco referencial, se puede observar que los hallazgos coinciden con la idea de que las condiciones organizacionales pueden influenciar en el comportamiento de los trabajadores, pero demuestran también que dicha influencia depende del contexto particular de cada organización. En el caso de la Empresa Ciudadela Comercial Unicentro, los factores organizacionales evaluados presentan una percepción positiva, por eso las principales causas del ausentismo parecen estar relacionadas con factores externos a la organización.

Desde el punto de vista de las investigadoras, este resultado es importante porque permite entender que no todas las circunstancias de ausentismo deben ser consideradas deficiencias en la gestión organizacional. Las circunstancias de salud, familiares y personales necesitan una perspectiva integral desde la gestión humana, enfocada en el apoyo y bienestar de los empleados.

Sin embargo, esto no quiere decir que la organización no deba seguir interviniendo sobre los factores internos. En cambio, es importante evitar que las condiciones organizacionales sean factores de riesgo en el futuro, se debe mantener un clima laboral positivo, fortalecer el liderazgo, mantener una comunicación adecuada y prevenir el estrés.

Por lo tanto, los resultados permiten responder la pregunta de investigación, señalando que los factores organizacionales analizados no conforman, para la población encuestada, las causas fundamentales del ausentismo laboral en el período estudiado. Las principales causas encontradas se relacionan con problemas de salud, con el entorno familiar y con situaciones personales. Sin embargo, el estrés laboral surge como un factor organizacional que debe ser monitoreado y prevenido.

Se considera que el objetivo general de la investigación fue cumplido, ya que fue posible analizar los principales factores organizacionales relacionados con el ausentismo y determinar su nivel de incidencia percibida por los trabajadores. De igual manera, se trabajó en los objetivos específicos mediante la identificación de la frecuencia y comportamiento del ausentismo, la descripción de las principales causas y la evaluación de la percepción de los colaboradores frente a los factores organizacionales.

La investigación permite concluir que el ausentismo laboral en la Empresa Ciudadela Comercial Unicentro debe ser comprendido desde una visión integral. La gestión estratégica del talento humano debe seguir consolidando las condiciones organizacionales favorables que se han

identificado y al mismo tiempo diseñar acciones preventivas frente al estrés y mecanismos de acompañamiento ante situaciones personales, familiares y de salud que puedan afectar la asistencia de los trabajadores.

Conclusiones

La investigación determinó que el ausentismo laboral en la empresa Ciudadela Comercial Unicentro es un fenómeno con múltiples causas y que no solo son los factores organizacionales analizados para la población participante. Aunque se detectó la presencia de ausencias en el trabajo, las circunstancias familiares y personales, así como los temas de salud, tienen un rol importante en el fenómeno analizado, según muestran los resultados obtenidos. Por lo tanto, la respuesta a la pregunta de investigación indica que factores como el liderazgo, la comunicación, el clima organizacional, la carga laboral, la motivación y la satisfacción pueden tener una influencia en algunos casos; sin embargo, no son las causas fundamentales del ausentismo en el grupo estudiado.

El objetivo general de la investigación fue cumplido, fue posible analizar los principales factores organizacionales asociados al ausentismo laboral y conocer el punto de vista de cada trabajador, los resultados nos permiten identificar que el clima organizacional, el liderazgo, la comunicación, la motivación y la satisfacción, presentan una valoración favorable, de esta manera, el estudio permitió diferenciar la existencia del ausentismo de las condiciones organizacionales que pueden estar asociadas al ausentismo, así se puede evitar las ausencias por fallas internas de la organización.

El instrumento utilizado hizo posible conseguir información relevante para atender al objetivo de la investigación, ya que incluyó preguntas abiertas, preguntas de caracterización y una escala tipo Likert. Esta combinación permitió conocer las percepciones de los empleados con respecto a los elementos organizacionales e identificar las situaciones que ellos asocian con sus ausencias. La interpretación del fenómeno se vio reforzada y el ausentismo se entendió de manera integral gracias a la articulación de los resultados cualitativos y cuantitativos.

Para concluir, el objetivo principal de este estudio es mostrar que la falta laboral no debe ser vista solo como un indicador de ausencia, sino como un fenómeno que necesita examinar las circunstancias personales, familiares y organizacionales que podrían estar vinculadas con su aparición. Se puede concluir a partir de los resultados obtenidos que la Empresa Ciudadela Comercial Unicentro tiene condiciones organizacionales que son bien vistas por la mayor parte de los empleados, es necesario que mantenga una prevención con relación al estrés y otros factores de riesgo. Así, la investigación proporciona componentes que ayudan a la gestión estratégica del talento humano y a guiar futuras medidas destinadas al bienestar de los trabajadores y a la sostenibilidad de la entidad.

Recomendaciones

El análisis que realizamos nos muestra, que, aunque la organización presenta un ambiente laboral bueno y un nivel de satisfacción laboral alto, existen algunos factores que pueden convertirse en riesgos importantes si no se gestionan de manera oportuna, sobre todo aquellos que están relacionados con el estrés, la carga de trabajo, el equilibrio entre la vida personal y laboral de cada trabajador y la prevención del ausentismo. Teniendo muy claro que para toda empresa el ausentismo genera unas pérdidas a nivel laboral que se deben tener en cuenta para generar mejoras.

Y es por esto por lo que generamos las siguientes recomendaciones:

Generar estrategias de bienestar para los colaboradores, que tengan una periodicidad definida y un objetivo claro que permita disminuir el estrés que genera la carga laboral, esto teniendo como guía los resultados que se identificaron como aspectos asociados a tensión y desgaste laboral que pueden estar influyendo en el ausentismo. Dichas estrategias podrían incluir, pausas activas dirigidas (Porque así se puede garantizar la participación del todo el personal), talleres sobre inteligencia emocional, manejo del estrés, organización y dinamización del tiempo, y mesas de trabajo de jefes o lideres con trabajadores donde se puedan identificar factores de riesgo y desgaste. Estos espacios deben estar medidos en los planes de trabajo evitando que se vuelvan un detonante de carga laboral por tiempos perdidos, y además se deben medir con indicadores de impacto que permitan saber si están siendo funcionales o no de acuerdo con el objetivo planteado.

Hacer seguimiento constante de los indicadores de ausentismo para facilitar la toma de decisiones en tiempos oportunos. Llevar el registro permanente del ausentismo con claridad en causas, frecuencia, tiempo de duración y áreas de trabajo con mayor incidencia, permitirá

identificar tendencias, comparar periodos de tiempo, establecer prioridades para poder intervenir y mediar la efectividad de las estrategias implementadas para disminuir el ausentismo laboral.

En este caso es muy importante hacer el seguimiento no de manera general sino segmentar la información por áreas, cargos, tipos de ausencia, soportes que se presentan de cada una, duración; porque solo así se tendrá el panorama claro para intervención.

Promover estrategias que favorezcan el equilibrio entre la vida laboral y la personal. Para los cargos administrativos, se podría implementar la idea de un día de trabajo remoto por semana, siempre que las funciones del cargo lo permitan y se garantice el cumplimiento de tareas asignadas. Con esta medida se eliminaría los tiempos de desplazamiento del día de trabajo remoto, generando la percepción de bienestar de los trabajadores porque terminan su jornada estando en su casa para compartir con sus familias.

Esto requeriría un seguimiento que me permita saber si la estrategia disminuye los índices de cumplimiento o al contrario suben para eliminar el beneficio o ampliarlo.

En el caso del personal operativo, donde sus funciones requieren la presencia en la empresa, pensaría en implementar un programa de reconocimiento por asistencia y compromiso, mediante la asignación de beneficios no económicos que puedan programarse de acuerdo con las necesidades de la operación. Entre estos beneficios podrían contemplarse permisos remunerados por algunas horas, descansos compensatorios parciales, que serían asignados después de validar con los lideres o jefes de cada área. Así se reconocería el compromiso de los trabajadores con menos índices de ausentismo sin afectar la operación ni generar sobrecargas para los demás trabajadores.

Generar espacios de capacitación de jefes, con temas de liderazgo, comunicación asertiva, manejo de conflictos, inteligencia emocional, retroalimentación constructiva, habilidades de

gestión de equipos, planificación de trabajo, entre otros. Esto les daría las herramientas que necesitan para tener espacios de trabajo de bienestar ya que además los jefes desempeñan un papel fundamental en el contacto permanente con los colaboradores y pueden identificar de manera oportuna situaciones que afecten al colaborador, el ambiente laboral, y las áreas de trabajo.

Como un aspecto no menos importante es necesario realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional y de los factores de riesgo psicosocial, con el fin de hacer seguimiento a la efectividad de las acciones implementadas y estar gestionando el mejoramiento continuo del ambiente laboral. Esto se podría hacer mediante la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, conforme a lo establecido en la Resolución 2646 de 2008, la Resolución 2404 de 2019 y el Decreto 1072 de 2015.

Estos resultados se deben comparar con mediciones del clima organizacional y de la percepción de la carga laboral, así como con los indicares de ausentismo que se tengan, porque esto permitirá identificar oportunamente cambios en las condiciones de trabajo, ajustar los programas de bienestar de acuerdo con las necesidades de los colaboradores.

Referencias

Alles, M. A. (2015). Dirección estratégica de RR. HH. Vol. I: Gestión por competencias (3.ª ed.). Ediciones Granica. https://ebooks.granicaeditor.com/library/publication/direccion-estrategica-de-rrhh-vol-i-3a-ed-1

Béjar Tinoco, V., Madrigal Moreno, F., & Madrigal Moreno, S. (2025). Factores que inciden en el ausentismo laboral y su impacto económico en las organizaciones. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 6(1). https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3555

Buelvas Pianeta, A. M. (2019). Análisis del cumplimiento de la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de estándares mínimos del SG-SST establecidos en la Resolución 0312 de 2019, en empresas Pymes ubicadas en el área metropolitana del Valle de Aburrá [Trabajo de grado, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano]. Repositorio Institucional Alejandría. http://hdl.handle.net/10823/1568

Bustamante Cataño, A. M., & Mendoza Martínez, M. (2026). Análisis comparativo del ausentismo laboral por causa médica y su relación con los riesgos en el entorno laboral. Ciencia, Tecnología e Innovación en Salud, 9, 50–63. https://doi.org/10.23850/25393871.7361

Cascio, W. F., & Boudreau, J. W. (2012). Short introduction to strategic human resource management [Breve introducción a la gestión estratégica de recursos humanos]

Cambridge University Press. https://doi.org/10.1017/CBO9781139227087 Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (3.ª ed.). McGraw-Hill. https://catalogo.uns.edu.ar/vufind/Record/EUN.eunm004339

Código Sustantivo del Trabajo. (1950). Código Sustantivo del Trabajo. Secretaría General del Senado de la República de Colombia. https://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html

Deloitte. (2023). 2023 global human capital trends: New fundamentals for a boundaryless world. [Tendencias globales del capital humano: Nuevos fundamentos para un mundo sin fronteras] Deloitte Insights. https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends/2023.html

Gómez Acosta, N. T. (2025). El impacto del comportamiento humano en la sostenibilidad y competitividad empresarial [Monografía, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio Institucional UNAD. https://repository.unad.edu.co/handle/10596/74549

González Varela, A. C. (2015). Prestaciones económicas en riesgos laborales de trabajadores independientes respecto a dependientes a partir de la Ley 1562 de 2012. Revista CES Salud Pública, 6(2), 168–180. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5526136

Gutiérrez Rivera, S. M., & López López, A. (2016). Plan de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo los criterios del Decreto 1072 de 2015 para Digitron Ltda. [Trabajo de grado, Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. Repositorio Institucional Universidad Distrital Francisco José de Caldas. https://repository.udistrital.edu.co/items/519cba25-fff3-4931-b2f6-bfe86e691e9d

Hernández, M. (2013). Hacia una mejor atención al paciente con trastorno mental: Ley 1616 en salud mental. Monitor Estratégico, 4, 93–95. https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Comunicaciones/MonitorEstrategico/Monitor-Estrategico004-2013.pdf

Ministerio del Trabajo. (2015). Decreto 1072 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. SUIN-Juriscol. https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30019522

Ministerio del Trabajo. (2019). Resolución 0312 de 2019: Por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.

Ministerio del Trabajo. (2021). Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. https://www.mintrabajo.gov.co/

Naranjo, D. L. D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. Revista CES Salud Pública, 2(1), 80–84. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677229

Northouse, P. G. (2025). Leadership: Theory and practice (10th ed.). SAGE Publications. https://edge.sagepub.com/northouse10e

Organización Internacional del Trabajo. (2019). Trabajar para un futuro más prometedor: Informe de la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo. Oficina Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/es/publications/trabajar-para-un-futuro-m%C3%A1s-prometedor-0

Peña Alzate, O. (1994). La Ley 100 de 1993: Seguridad social. Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, (94), 9–26. https://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/es/article/view/4396

Ramos Moreno, D. C. (2012). El clima organizacional: Definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje [Monografía, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio Institucional UNAD. https://repository.unad.edu.co/handle/10596/2111

Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2009). El engagement en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión. Alianza Editorial.

Sánchez, E. (2022, 23 de mayo). Absentismo laboral: Qué es, tipos, características y cómo prevenirlo. Psicología y Mente. https://psicologiaymente.com/organizaciones/absentismo-laboral

Tatamuez-Tarapues, R. A., Domínguez, A. M., & Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2019). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. Universidad y Salud, 21(1), 100–112. https://doi.org/10.22267/rus.192101.143

Tordecilla Herrera, O., Yanquen Chaparro, V., & Giraldo Luna, C. (2025). Determinantes del ausentismo laboral en modalidades de teletrabajo y trabajo remoto [Trabajo de grado, Universidad El Bosque]. Repositorio Institucional Universidad El Bosque. https://hdl.handle.net/20.500.12495/18903

Vásquez, P. C., Suazo, S. V., & Klijn, T. P. (2014). Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: Género y enfermería. Avances en Enfermería, 32(2), 271–279. https://doi.org/10.15446/av.enferm.v32n2.46231

Werther, W. B., Jr., & Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas (6.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana. https://search.worldcat.org/es/title/administracion-de-recursos-humanos-el-capital-humano-de-las-empresas/oclc/881486610

Anexos

Objetivo del instrumento:

Identificar los factores organizacionales que influyen en el ausentismo laboral en la Empresa Ciudadela Comercial Unicentro durante el año 2025.

Tipo de instrumento:

Cuestionario estructurado con escala tipo Likert + preguntas abiertas.

Instrucciones:

Lea cada afirmación y marque la opción que mejor represente su opinión. La información será confidencial y utilizada únicamente con fines académicos.

Aviso de confidencialidad:

La presente encuesta es de carácter anónimo, por lo cual no es necesario diligenciar sus datos personales, ni ningún dato que permita su reconocimiento. La información suministrada será utilizada únicamente con fines académicos y se manejará de forma confidencial. Para poder cumplir con el objetivo de estudio, es fundamental que las respuestas sean sinceras y reflejen su percepción real. No existen respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su opinión.

Preguntas

1. ¿Acepta participar voluntariamente en esta encuesta?
    - Si
    - No
2. Área de trabajo:
3. Antigüedad en la empresa:
    - Menos de 1 año
    - 1 a 3 años

- Más de 3 años

4. ¿Ha presentado ausentismo laboral durante el año 2025?
    - Sí
    - No
5. En el último año, ha faltado al trabajo:
    - 1–2 veces
    - 3–5 veces
    - Más de 5 veces
6. Considera que las incapacidades médicas reflejan siempre una condición de salud real:
    - Totalmente de acuerdo
    - De acuerdo
    - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
    - En desacuerdo
    - Totalmente en desacuerdo
7. El ambiente laboral en mi área es adecuado:
    - Totalmente de acuerdo
    - De acuerdo
    - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
    - En desacuerdo
    - Totalmente en desacuerdo
8. Existe respeto entre compañeros de trabajo:
    - Totalmente de acuerdo

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. Me siento cómodo en mi lugar de trabajo:
    - Totalmente de acuerdo
    - De acuerdo
    - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
    - En desacuerdo
    - Totalmente en desacuerdo
10. Mi jefe inmediato muestra liderazgo adecuado:
    - Totalmente de acuerdo
    - De acuerdo
    - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
    - En desacuerdo
    - Totalmente en desacuerdo
11. Recibo apoyo de mi jefe cuando lo necesito:
    - Totalmente de acuerdo
    - De acuerdo
    - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
    - En desacuerdo
    - Totalmente en desacuerdo
12. La comunicación con mi jefe es clara:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. Mi carga de trabajo es adecuada:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. El trabajo que realizo me genera estrés:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. Considero que mis funciones están bien distribuidas:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. Me siento motivado para asistir al trabajo:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. Estoy satisfecho con mi trabajo:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18. Mi trabajo cumple mis expectativas laborales:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

19. El ambiente laboral influye en mis ausencias:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

20. La carga laboral influye en mis ausencias:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

21. Problemas con la jefatura influyen en mis ausencias:
    - Totalmente de acuerdo
    - De acuerdo
    - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
    - En desacuerdo
22. La desmotivación influye en mis ausencias:
    - Totalmente de acuerdo
    - De acuerdo
    - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
    - En desacuerdo
23. ¿Cuáles considera que son las principales razones por las que los trabajadores se ausentan?
24. Desde su experiencia, ¿cree que existen causas diferentes a las médicas que justifican el ausentismo? ¿Cuáles?
25. ¿Qué aspectos de la empresa cree que deberían mejorar para reducir el ausentismo?

Link encuesta: https://forms.gle/U6EubdwizdVGoFPf6

Link resultados:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX1vQRwFepGbYroyOA0jgE8muqaUKqrRL2nPj49a2gtm4FiFWrc7iMIpYfmET-qnz6MluGG08PNcqaJsn4/pubhtml

Encuesta:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX1vQRwFepGbYroyOA0jgE8muqaUKqrRL2nPj49a2gtm4FiFWrc7iMIpYfmET-qnz6MluGG08PNcqaJsn4/pubhtml