



**REPÚBLICA DE PANAMÁ**  
**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE**  
**NEGOCIOS**

**PROPUESTA PARA LA REDUCCIÓN DEL AUSENTISMO DEL GRUPO**  
**MEGACABLES A TRAVÉS DEL SALARIO EMOCIONAL**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE MBA**  
**CON ÉNFASIS EN GERENCIA DE TALENTO Y RECURSOS HUMANOS**

**Tutor: Profesora Maricela Rodríguez**

**Autores: Everlyng Cedeño García**

**Ingrid Arcia Serrano**

**Ciudad de Panamá, noviembre del 2022**



**REPÚBLICA DE PANAMÁ**  
**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE**  
**NEGOCIOS**

**PROPUESTA PARA LA REDUCCIÓN DEL AUSENTISMO DEL GRUPO**  
**MEGACABLES A TRAVÉS DEL SALARIO EMOCIONAL**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE MBA**  
**CON ÉNFASIS EN GERENCIA DE TALENTO Y RECURSOS HUMANOS**

**Autores: Everlyng Cedeño García**  
**Ingrid Arcia Serrano**

**Ciudad de Panamá, noviembre del 2022**



Ciudad de Panamá, 1 de septiembre del 2022

Profesor

Nagib Yassir

Coordinador del Comité de Titulación de Estudios de Grado y Postgrado

Presente

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado de Maestría, presentado por las estudiantes Everlyng Cedeño García e Ingrid Arcia Serrano, para optar al grado de, MBA con énfasis en Gerencia de Talento y Recursos Humanos considero que el trabajo: reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Maricela Rodríguez". The signature is written in a cursive style and is positioned above a solid horizontal line.

Profesora Maricela Rodríguez

Línea de Investigación:

Ciencias Administrativas, empresariales y de negocios.



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE**  
**NEGOCIOS**

**INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA OPCIÓN DE TITULACIÓN DE TRABAJO**  
**DE GRADO DE MAESTRÍA**

**Programa de Maestría:** MBA con énfasis en Gerencia de Talento y Recursos Humanos.

**Estudiantes:** Everlyng Cedeño García / Ingrid Arcia Serrano

**Tutor:** Profesora Maricela Rodriguez

**Título de trabajo de grado:** PROPUESTA PARA LA REDUCCIÓN DEL AUSENTISMO DEL GRUPO MEGACABLES A TRAVÉS DEL SALARIO EMOCIONAL

**Línea de investigación:**

<b>SESIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>HORA REUNIÓN</b>	<b>ASPECTO TRATADO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
1	10 junio 2022	6:15 p.m.	Escogencia de tutor	Se contacto al tutor e informo de su escogencia
2	15 junio 2022	8:00 p.m.	Presentación de opciones de temas	Se sugiere definir la problemática
3	21 junio 2022	8:00 p.m.	Planteamiento de problema, objetivos, justificación	
4	30 junio de 2022	10:30 p.m.	Entrega de ante proyecto	
5	7 julio 2022	8:00 p.m.	Revisión del Capítulo I, instrucciones para el desarrollo del Capítulo II.	Se enviará el capítulo I para revisión el 15-07-22.

6	22 julio 2022	8:00 p.m.	Revisión del Capítulo II	Estructura del trabajo de acuerdo con los conceptos.
7	26 julio 2022	10:00 a.m.	Propuesta de contenido para incorporar al marco teórico.	
8	2 agosto 2022	8:00 p.m.	Desarrollo de metodología, selección de instrumento de investigación y definición de población	
9	6 de agosto 2022	6:00 pm	Presentación de cuadro de operacionalización	
10	15 agosto 2022	3:00 pm	Ajustes a las preguntas incluidas en el cuadro de operacionalización	Se requiere realizar ajuste en redacción
11	20 agosto 2022	8:00 pm	Propuesta y escogencia de expertos para validar prueba	Se elaboró una nota para poner en contexto al experto
12	7 septiembre 2022	7:00 pm	Revisión resultados de la prueba de validez	
13	5 de octubre 2022	6:00 p.m.	Revisión de preguntas y configuraciones del instrumento	Se realizaron pruebas del uso de Google form
14	7 octubre 2022	10:00 am	Aplicación de instrumento a la muestra de colaboradores	
15	10 octubre 2022	6:30 p.m.	Seguimiento de la jornada de aplicación del instrumento.	Cumplimiento de 52% sobre el objetivo.
16	25 octubre 2022	8:00 p.m.	Revisión del análisis del instrumento	Corrección en gráficas.
17	22 noviembre 2022	11:00 am	Entrega de documento aprobado	

Título definitivo:

**PROPUESTA PARA LA REDUCCIÓN DEL AUSENTISMO DEL GRUPO MEGACABLES A TRAVÉS DEL SALARIO EMOCIONAL.**

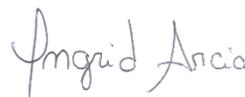
**Comentarios finales acerca de la investigación:** Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección del trabajo de grado arriba mencionado,



Tutor



Estudiante



Estudiante

## **DEDICATORIA**

Este proyecto de investigación lo dedico a toda mi familia, a mi padre por ser un hombre tenaz que siempre me dice lo importante que es la superación y que siempre espera que sus hijos logren lo que el quizás no ha logrado, a mi madre por su apoyo incondicional tanto emotivamente como espiritual ya que es una mujer de fe y siempre me lleva en sus oraciones, a mi abuela Evangelina porque en sus cortos deseos sé que me ama y que sus ojos quisieran verme superar antes de su partida de este mundo.

A mis tíos y primas de la ciudad capital, porque gran parte de este MBA, me ofrecieron su hogar y todo lo que necesite para ir superando cada materia y cada obstáculo que se presentase.

Gracias los amo.

Ingrid Anabelys Arcia Serrano.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, porque a pesar de las adversidades me brinda salud, sabiduría y firmeza.

A la memoria de mi Padre, que siempre me inculcó el valor de superación, a mi Mamá por sus palabras de aliento con orgullo en todo momento y mi hermano Mauro por estar siempre a disposición.

A mi esposo por ser incondicional, con paciencia, amor y comprensión.

A mis hermosas hijas, por ser mi mayor fuente de motivación siempre quiero ser el mejor ejemplo para ustedes.

Mi amiga Karen por cada palabra de aliento y siempre estar ahí con sus sabios consejos.

Al Sr.Avi B. por toda su guía y brindarme la oportunidad del desarrollo de este proyecto.

Y, por último, pero no menos importante a la Profesora Maricela, quien desde el día uno aceptó con gran entusiasmo e ímpetu acompañarnos como tutora. Gracias por su dedicación, profesionalismo, y hacer cada paso tan fácil, a pesar de la virtualidad ha estado tan cercana como si estuviéramos presencial.

A mi familia, amigos y compañeros muchas gracias.

Everlyng Cedeño García

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco al dador de la vida, al que me permite vivir y al que me brinda su misericordia, amor y sabiduría para hacerle frente a la vida cotidiana, a mi Padre Celestial, porque sin él no podría seguir.

Agradezco a mi padre, madre y hermano por apoyarme en la decisión de estudiar esta maestría, también de manera muy especial a mi familia radicada en la ciudad de Panamá por convertirse en ese sistema de apoyo tan necesario para mí, durante todo mi plan de estudio.

Agradezco a cada profesor de la Unicyt que con mucha paciencia y esmero se presentaron cada miércoles para forjar de nuevos conocimientos mi mente y mi vida profesional.

A la profesora Maricela Rodríguez, por aceptar con mucho entusiasmo ser nuestra asesora, que con su guía y valiosos aportes hemos logrado avanzar este proyecto con mucho éxito.

Muy agradecida con todos.

Ingrid Anabelys Arcia Serrano.



**REPÚBLICA DE PANAMÁ**  
**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE**  
**NEGOCIOS**

**PROPUESTA PARA LA REDUCCIÓN DEL AUSENTISMO DEL GRUPO**  
**MEGACABLES A TRAVÉS DEL SALARIO EMOCIONAL**

Autores: Everlyng Cedeño / Ingrid Arcia

Tutor: Profesora Maricela Rodriguez

Año: 2022

**RESUMEN**

El presente estudio se ha realizado con el propósito de diseñar una propuesta a la organización a través de la inclusión del salario emocional para la reducción del ausentismo los domingos en Grupo MegaCables. Desarrollamos esta investigación con el fin de evidenciar que, si es posible disminuir la tasa de ausentismo a través de herramientas no monetarias, se logró identificar los diversos factores que inciden en la ausencia del personal operativo los domingos. La investigación fue realizada a nivel nacional con un muestreo de 134 colaboradores, segmentados de la siguiente manera, 46 en la provincia de Panamá, 35 en la provincia de Panamá Oeste, 36 en la provincia de Chiriquí, 7 en la provincia de Colón y 10 en la provincia de Coclé. Obtuvimos los datos mediante la aplicación de un cuestionario de 33 preguntas, a través de Google Forms para determinar cuáles eran las tendencias o/y preferencias de los trabajadores específicamente del área operativa de la empresa.

**Palabras clave:** Salario emocional, ausentismo, motivación, clima organizacional, incentivos.

**Línea de investigación:** Ciencias Administrativas, empresariales y de negocios.



**REPUBLIC OF PANAMÁ**  
**INTERNATIONAL UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY**  
**FACULTY OF ADMINISTRATIVE, BUSINESS AND ENTREPRENEURIAL SCIENCES**

**PROPOSAL FOR THE REDUCTION OF ABSENTEEISM IN THE MEGACABLES  
GROUP THROUGH EMOTIONAL SALARIES**

Authors: Everlyng Cedeño / Ingrid Arcia

Tutor: Profesora Maricela Rodriguez

Year: 2022

**ABSTRACT (MASTER)**

The current study has been carried out with the purpose of designing a proposal to the organization MegaCables, in which the inclusion of emotional gains will result in the reduction of absenteeism on Sundays. We developed this research with the purpose of demonstrating whether it is possible to reduce the absenteeism rate through non-monetary tools and we were able to identify the various factors that affect the absence of operating personnel on Sundays. The research was conducted at a national level with a sample group of 134 employees which were divided as follows: 46 in the province of Panama, 35 in the province of West Panama, 36 in the province of Chiriquí, 7 in the province of Colón, and 10 in the province of Coclé. The data was obtained by providing a Google Forms questionnaire which included thirty-three questions. The questions were designed to help us determine the trends and/or preferences of the workers specifically in operational division of the company.

**KEYWORDS:** emotional wage, absenteeism, motivation.

**Research line:** Administrative, entrepreneurial, and business sciences.

## INTRODUCCIÓN

El mundo organizacional ha cambiado y con él la forma de gerenciar y administrar al capital humano, hoy en día la remuneración económica juega un papel importante, pero deja un vacío en el colaborador, de ahí las organizaciones deben emplear herramientas para complementar ese vacío.

Este proyecto se basa en diseñar una propuesta enfocada en reducir la tasa de ausentismo que se refleja los domingos dentro de la empresa, a través de las tendencias actuales del Salario Emocional tomando como referencias su taxonomía generacional, ubicación demográfica, tipo de género y de esta forma estas herramientas puedan ser de gran valor para los gestores humanos.

El objetivo de esta investigación, además de diseñar una propuesta que mejore los procesos y resultados en la asistencia de los colaboradores del área operativa, también está en poder identificar cuáles son los factores que inciden en que la tasa de ausentismo sea evidente, para que de esta manera se logre identificar múltiples opciones a través del salario emocional y poder abordar este problema que está afectando el cumplimiento de los objetivos, la calidad del servicio a los clientes y la eficiencia como empresa.

La población de estudio está compuesta por 221 trabajadores del área operativa de la empresa Grupo MegaCables, ellos deben cumplir con procedimientos de instalación y reparación, garantizar el buen funcionamiento de la red y equipos asignados, velar por el fiel cumplimiento de los trabajos y rendir reportes diarios a la administración correspondiente, entre otras funciones.

Un programa basado en brindar bienestar laboral a través del salario emocional, puede ser parte de la solución a fin de evitar las tasas de ausentismo que actualmente se evidencian los domingos y de esta manera reducir esa insatisfacción laboral que presentan los colaboradores. El concepto de salario emocional hace referencia a un clima organizacional de altísima calidad humana que repercutirá en un desempeño óptimo de cada colaborador en toda la estructura empresarial.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO	7
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I	15
PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.1 Planteamiento del problema	15
2.2 Objetivos	16
2.3 Formulación el problema	16
2.4 Justificación	16
CAPÍTULO II	18
MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	18
2.1 Perspectivas del Ausentismo por diversos autores o instituciones	18
2.2 Investigaciones sobre el ausentismo	20
2.3 Salario Emocional	30
2.4 Investigaciones del Salario Emocional por diversos autores	32
2.5 Beneficios	34
2.6 Generalidades del Grupo MegaCables	36
2.7 Sistema de Variables	39
CAPÍTULO III	40
MARCO METODOLÓGICO	40
3.1 Tipo de investigación	40
3.2 Técnica	41
3.3 Instrumento	41
CAPÍTULO IV	42
MARCO METODOLÓGICO	42
4.1 Obtención de los resultados	42
4.2 Análisis e interpretación de los datos	42
CAPÍTULO V	76
5.1 Opciones a considerar como salario emocional	76
5.2 Esquema a considerar en el presupuestario	77
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFÍA	80
	12

### ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

Gráfico 1: ESCALA DE EDAD.....	43
Gráfico 2: LOCALIDAD .....	44
Gráfico 3: ¿LAS LABORES LOS DOMINGOS SE EXTIENDEN POR COMPLICACIONES EN EL TRABAJO? .....	45
Gráfico 4:¿LA FALTA DE INSTRUCCIONES O POCA INFORMACIÓN EN LAS INTRUCCIONES, HA SIDO LA CAUSA DE SU AUSENCIA LOS DOMINGOS? .....	46
Gráfico 5:¿SE SIENTE MOTIVADO PARA LABORAR LOS DOMINGOS? .....	47
Gráfico 6:¿EL AMBIENTE LABORAL IMPACTA EL AUSENTISMO?.....	48
Gráfico 7:¿LAS LOCALIDADES PARA ATENDER LOS DOMINGOS SON DE DIFÍCIL ACCESO? .....	49
Gráfico 8:¿LOS VEHÍCULOS/HERRAMIENTAS PARA TRABAJAR LOS DOMINGOS PRESENTAN FALLAS? .....	50
Gráfico 9:¿LOS RECURSOS QUE OFRECE LA EMPRESA SON UN MOTIVO PARA AUSENTARME LOS DOMINGOS? .....	51
Gráfico 10:¿SIENTO QUE SI TRABAJO DOMINGO TENGO OPORTUNIDAD DE CRECER DENTRO DE LA EMPRESA? .....	52
Gráfico 11: ¿MI AUSENCIA LOS DOMINGOS HA SIDO POR FALTA DE TRANSPORTE PARA LLEGAR A TRABAJAR? .....	53
Gráfico 12:¿LOS DOMINGOS QUE ME HE AUSENTADO HA SIDO POR PROBLEMAS DE SALUD? .....	54
Gráfico 13:¿MI AUSENCIA LOS DOMINGOS SE DEBIÓ A UN ACCIDENTE, REPORTADO? .....	55
Gráfico 14:¿ME HE AUSENTADO LOS DOMINGOS POR ESTUDIOS O PARTICIPAR EN ACTIVIDADES FAMILIARES? .....	56
Gráfico 15:¿MIS AUSENCIAS LOS DOMINGOS SE HAN DEBIDO A CAUSA DE FUERZA MAYOR O IMPREVISTOS?.....	57
Gráfico 16:¿CUÁL ES EL MOTIVO POR EL CUAL USTED NO ACUDE A LABORAR LOS DOMINGOS? .....	58
Gráfico 17:¿TE GUSTARÍA RECIBIR CAPACITACIONES DE TEMAS RELACIONADOS CON TU CRECIMIENTO PROFESIONAL O PERSONAL? .....	59
Gráfico 18:¿TE GUSTARÍA FORMAR PARTE DE UN GRUPO DE MENTORES PARA NUEVOS INTEGRANTES?.....	60
Gráfico 19:¿QUÉ TAN IMPORTANTE ES PARA TI QUE LA EMPRESA IMPLEMENTE HORARIOS FLEXIBLES PARA AQUELLOS QUE ESTÁN CURSANDO ESTUDIOS? .....	61
Gráfico 20:¿TE GUSTARÍA QUE TUS JEFES OFREZCAN COACHING O MENTORÍA PARA TU DESARROLLO PROFESIONAL O PERSONAL?.....	62

Gráfico 21: ¿QUÉ RECONOCIMIENTO NO MONETARIO TE GUSTARÍA LA EMPRESA OTORGUE TRIMESTRALMENTE PARA AQUELLOS QUE NO HAYAN FALTADO LOS DOMINGOS?.....	63
Gráfico 22: ¿TE GUSTARÍA QUE UNA VEZ CUMPLIDA TU META MENSUAL PUEDES DE GOZAR DE UN DÍA LIBRE ADICIONAL?? .....	64
Gráfico 23:¿ESTARÍAS DE ACUERDO EN PROPONER IDEAS PARA DISMINUIR EL AUSENTISMO? .....	65
Gráfico 24:¿TE GUSTARÍA QUE EL DÍA DE TU CUMPLEAÑOS SEA OTORGADO COMO DÍA LIBRE?.....	66
Gráfico 25:¿TE GUSTARÍA RECIBIR UN VIÁTICO DE ALIMENTACIÓN POR TU ASISTENCIA EL DOMINGO? .....	67
Gráfico 26:¿USTED ESTÁ SATISFECHO CON LOS INCENTIVOS QUE PROPORCIONA LA EMPRESA A LOS COLABORADORES? EN CASO DE QUE SU RESPUESTA SEA NO, POR FAVOR EXPLIQUE LOS MOTIVOS EN LA SECCIÓN QUE INDICA OTRA. ....	68
Gráfico 27:¿EXPLIQUE QUÉ OTROS PLANES DE MOTIVACIÓN USTED RECOMENDARÍA PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA? .....	69
Gráfico 28:¿QUÉ TAN IMPORTANTE SERÍA DISPONER DE CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD (ALIMENTACIÓN, PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES Y RIESGO PROFESIONALES)? .....	70
Gráfico 29:¿TE GUSTARÍA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO QUE LA EMPRESA REALICE? .....	71
Gráfico 30:¿QUÉ TAN IMPORTANTE ES PARA TI DISPONER DE UN ESPACIO EN LA EMPRESA PARA COMPARTIR CON SU COMPAÑEROS? .....	72
Gráfico 31:¿TE GUSTARÍA CONOCER CUÁLES SON LAS NUEVAS PROPUESTAS DE ESTRATEGIAS DE INCENTIVO DE SALARIO EMOCIONAL PARA DISMINUIR EL AUSENTISMO LOS DOMINGOS?.....	73
Gráfico 32:¿ESTARÍA DE ACUERDO EN ASUMIR EL CARGO DE SUPERVISOR AL LABORAR LOS DOMINGOS? .....	74
Gráfico 33:¿QUÉ TAN IMPORTANTE PARA TI ES DISPONER DE SERVICIO DE FISIOTERAPIA ANTES O AL CULMINAR LA JORNADA? .....	75

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

La inasistencia de la fuerza laboral impacta la organización, supervisión, control de las actividades que se requieren realizar según lo planeado, cumplimiento de objetivos, prestación de servicio, calidad, productividad, eficiencia, motivación y estabilidad financiera.

El ausentismo, según Chiavenato (1997) designa las faltas o las ausencias de los empleados al trabajo, en sentido más amplio, es la suma de los periodos en que los empleados de la organización están ausentes del trabajo ya sea por falta o por tardanza, debido a la medición de algún motivo.

Berreto Fontes (1974) se refiere a las ausencias en los momentos en que los empleados deben estar trabajando normalmente. No siempre las causas del ausentismo dependen del propio empleado, sino de la organización, de la deficiente supervisión, del empobrecimiento de las tareas, de la falta de motivación y estímulo, de las desagradables condiciones de trabajo, de la escasa integración del empleo en la organización y del impacto psicológico de una dirección deficiente.

Efectuando la combinación de estos conceptos definidos por Chiavenato y Fontes, es necesario considerar aspectos adicionales como lo son las nuevas generaciones y qué ha pasado con la salud mental después del Covid19, es por ello, hemos escogido a la empresa Grupo MegaCables, la cual se desempeña como contratista en el área de telecomunicaciones, siendo su actividad principal la mano de obra para la prestación del servicio técnico.

Contractualmente el servicio es brindado los trescientos sesenta y cinco días del año, en los últimos 6 meses el ausentismo los domingos se ha incrementado, incumpliendo con la prestación del servicio, ocasionando desgaste en los colaboradores y desvinculaciones laborales del personal producto de acciones disciplinarias, de ahí nace el interés del desarrollo de este proyecto de investigación para establecer herramientas

para disminuir el ausentismo a través de remuneraciones no económicas, mejor conocida como salario emocional.

## **2.2 Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar una propuesta basada en el salario emocional para reducir la tasa de ausentismo de los domingos en el Grupo MegaCables.

### **Objetivo Específicos**

1. Conocer los motivos del ausentismo los domingos, a través del análisis de los resultados de una encuesta aplicada a los colaboradores del Grupo MegaCables.
2. Identificar y describir opciones de salario emocional para reducir el ausentismo los domingos.
3. Proponer indicadores para medir la efectividad del salario emocional.

## **2.3 Formulación el problema**

Por lo antes mencionado formulamos el siguiente problema a resolver:

- ⇒ ¿Cuáles son los factores que inciden en el ausentismo de los operadores dentro de Grupo Megacables?
- ⇒ ¿Se puede lograr a través del salario emocional disminuir la tasa de ausentismo en la empresa Megacables?

## **2.4 Justificación**

Existe la necesidad urgente de mejorar los procesos y resultados enfocados en la asistencia laboral de la empresa en el desempeño operativo. El enfoque de esta investigación está estrechamente relacionado en identificar primeramente cuales son los factores que influyen en la tasa de ausentismo que presenta la empresa Grupo MC. Actualmente es un problema que debe ser abordado ya que está afectando el

cumplimiento de objetivos, la calidad del servicio a los clientes y la eficiencia como empresa.

No existe al momento un análisis del porqué de estas ausencias, las únicas estadísticas que se reportan son las que reposan en un formato de control mensual de inasistencias y tardanzas que se envía mensualmente al Departamento de Recursos Humanos, y se desconoce a ciencia cierta los determinantes si es que existen, del ausentismo dentro de la empresa.

Este proyecto tiene beneficios para el cuerpo de jefes inmediatos ya que se le proporcionará un plan estratégico para implementar dentro de la empresa, esta propuesta se enfocará en mejorar el factor ausentismo a través del salario emocional dentro del cuerpo operativo.

Contar con la información correcta sobre la problemática permitirá establecer un panorama general y se logrará establecer un punto de partida y bases más firmes en las cuales poder elaborar recomendaciones orientadas a disminuir el ausentismo los domingos dentro de la empresa y de esta manera optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la organización.

Como investigadoras este proyecto nos permitirá el desarrollo de nuevos conocimientos y habilidades para nuestra vida profesional, será una gestión con alto valor agregado.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

#### 2.1 Perspectivas del Ausentismo por diversos autores o instituciones

Los análisis de la literatura, estudios e investigaciones, enmarcados en el contexto de estudio, otorgan un primer acercamiento a los aportes y resultados que permiten orientar los enfoques de consultas, metodologías y ejes de referencia que guíen y complementen el presente trabajo de investigación.

Según Kerllinger (2002, p.10) señala que “Una teoría es un conjunto de constructos (conceptos), definiciones y proposiciones relacionados entre sí, que presentan una visión sistemática de fenómenos especificando relaciones entre variables, con el propósito de explicar y predecir los fenómenos”.

Este capítulo muestra antecedentes, términos básicos e impactos del ausentismo. En España el término más utilizado es «absentismo», en Latinoamérica se prefiere el término «ausentismo». Ambas formas son correctas, según la Real Academia. «Absentismo» procede del latín absentis, de donde derivó la palabra «ausente», que es de la que procede, por su parte, «ausentismo» con el cual se denominaba a los terratenientes irlandeses, que abandonaban sus tierras para afincarse en Inglaterra, definiendo así el absentismo como las costumbres de residir el propietario fuera de la localidad donde residen sus bienes.

Francisco Ribaya en su libro Costes (pág.53) establece el término de ausencia en las siguientes perspectivas:

- Toda ausencia de trabajo sea justificada o no, computable por la diferencia cronológica existente entre los tiempos de trabajo contratados y los efectivamente realizados.
- Acto individual de ausencia al trabajo consecuencia de una elección entre actividades alternas que implica en ocasiones abandono de sus obligaciones.

- Incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo, cuando estaba previsto que acudiese al mismo, de manera justificada o injustificada, o no desarrollando su cometido de forma voluntaria durante una parte o totalidad de la jornada. Esta definición contempla también el denominado ausentismo presencial, que consiste en una disminución del rendimiento, a pesar de acudir al trabajo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (1948) definió el ausentismo como “estado del bienestar físico, mental y social completo y no meramente la ausencia de enfermedad”. Según la OMS son múltiples las causas de la inasistencia de los colaboradores influenciado por su estado de ánimo y no necesariamente por su estado de salud.

Otra definición de ausentismo según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) lo define como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas”; la OIT no establece una causa exacta que justifique la ausencia, simplemente globaliza el término.

El Reglamento Interno de la Caja de Seguro Social (CSS) establece en el Capítulo II: Asistencia y Puntualidad en sus artículos 11 y 12 que las ausencias se clasificarán como justificadas e injustificadas, y que los servidores públicos podrán ausentarse justificadamente del puesto de trabajo, siempre que las ausencias se encuentren dentro de las provisiones del presente artículo. Acreditan la ausencia justificada como enfermedad, permisos, licencias, tiempo compensatorio reconocido, separación de cargo y vacaciones.

De acuerdo con la clasificación del ausentismo del CSS las ausencias justificadas se caracterizan porque son previsibles, teniendo una causa y con notificación previa a su jefe inmediato, mientras que las injustificadas no cuentan con una justificación, como consecuencia la ausencia a su puesto de trabajo.

En nuestro país el Código de Trabajo únicamente se refiere a las medidas disciplinarias que debe ejecutar El Empleador para los casos de ausencias injustificadas, más no se refiere a los conceptos.

## **2.2 Investigaciones sobre el ausentismo**

En un estudio realizado en Colombia, titulado “PREVALENCIA DEL AUSENTISMO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL SAN CRISTOBAL DE CIENAGA EN EL PERIODO 2017-2018” por (MEZA MARTINEZ, BETHY DE JESUS) se demuestra que la prevalencia del ausentismo laboral en el personal asistencial fue del 14% durante el periodo de estudio. El personal asistencial estuvo compuesto en un mayor porcentaje por el sexo femenino, respecto a los cargos, se puede decir que el mayor porcentaje fue para el auxiliar de enfermería seguidos por las enfermeras. A nivel general, dentro de las principales causas de ausentismo fueron las incapacidades por enfermedad común como: gastritis, mareos, desvanecimientos entre otras. El autor concluye lo siguiente:

*“Debido al hecho de que la empresa pertenece al sector de la salud y el personal asistencial del Hospital presenta una carga laboral fuerte, sumado a la proyección de tener uno o más trabajos al mismo tiempo, junto con turnos de fin de semana, noches y festivos, lo cual ocasiona un deterioro en la salud física y emocional de las colaboradoras. Y en base a ello se recomendó crear programas educativos basados en el autocuidado para que se dé una promoción y prevención de enfermedades no solo laborales sino comunes que conduzcan a la disminución del ausentismo laboral. Un monitoreo de las cargas de trabajo altas para prevenir el agotamiento físico y emocional del personal asistencial”.*

Tito Manuel Charry Garzón (2019) en su estudio “**Factores asociados al ausentismo laboral durante el año 2019 en la empresa American Tubular Services**” señala que; El ausentismo laboral determinado por trimestre para el año 2019 en la empresa American Tabular Services, a través de indicadores como el número de días de incapacidad por accidentes de trabajo reportados, incapacidades en cada una de las bases de la compañía, eventos por área, eventos por rango de edad, número de días por

rango de edad, número de eventos por género, número de días por ausentismo, número de días por tipo de ausentismo, número de eventos y de días por grupo diagnóstico, permitieron concluir que para el año en mención, los días de ausentismo por enfermedad común o laboral llegaron a 511; razón por la cual dicha investigación se centra en la determinación de los factores que desencadenaron esta cifra, en relación con el número de trabajadores y las horas hombre trabajadas. El autor concluye que:

*“El principal factor asociado al ausentismo en la empresa American Tubular Services es la enfermedad general o común con 487 días generados y se presenta en el grupo etario de hombres entre 36 a 40 años, siendo los más susceptibles a faltar al trabajo por este tipo de factores, siendo la “Apendicitis aguda con peritonitis generalizada” el diagnóstico que más prevaleció en este grupo y se presentó curiosamente en el mismo cargo denominado “Asistente de Bodega”.*

En el artículo “El ausentismo laboral tiene impacto directo en la productividad” publicado por Morales (2022), en Acsenso, menciona que el ausentismo ocasiona afectaciones financieras y por consiguiente los tiempos de productividad y competitividad.

Haciendo referencia que existe dos tipos de ausentismo, aquel en donde el colaborador no asiste a su puesto de trabajo por diversas razones (enfermedad, baja motivación, transporte, razones económicas, motivos personales y clima organizacional inadecuado) y el ausentismo presencial o síndrome de la silla vacía que ocurre cuando en su puesto de trabajo el tiempo lo emplean en navegar en redes sociales, ambos escenarios impactan negativamente la productividad.

### **2.2.1 Causas Ausentismo Laboral**

Las causas del ausentismo pueden ser involuntarias, como los problemas de salud, o las derivadas de situaciones familiares u obligaciones legales, y otras, por el contrario, pueden tener su origen en la voluntad del individuo.

Según Chiavenato (pág.145) establece “no siempre las causas del ausentismo se deben al propio empleado, muchas veces se deben a la organización, a una supervisión

deficiente, al empobrecimiento de las tareas, a la falta de motivación y estímulo, a las condiciones desagradables de trabajo, a la precaria integración del empleado en la organización y a los impactos psicológicos de una dirección deficiente.

En el ausentismo influyen valores como la fidelidad y el compromiso del empleado con la empresa, sus expectativas de promoción o ascenso, siendo por tanto un fenómeno complejo que hay que abordar desde distintos ángulos. El ausentismo laboral no es constante, y así, a lo largo de un año sufre distintas subidas y bajadas, formando la denominada curva de ausentismo, que depende de múltiples factores como el sector de la actividad a la que pertenece la empresa, su tamaño, la época del año, entre otros.

Dentro de Grupo MegaCables se desconocen las causas del ausentismo, según el histórico de los seis primeros meses del año, en enero y mayo fueron los meses de mayor ausentismo.



Fuente: Elaboración propia (2022)

### 2.2.2 Efectos

El ausentismo impacta negativamente todas las áreas de una organización de la siguiente manera:

- Alta dirección: incumplimiento de cláusulas contractuadas, calidad del servicio, generación de gastos innecesarios.

- Operaciones: afectación en cumplimiento de metas, objetivos y prestación del servicio, ajustes en la planificación y distribución de las tareas con el resto del equipo.
- Recursos Humanos: genera incertidumbre si se cumplió con los procesos de reclutamiento, selección, capacitación e inducción. Preocupación en no contar con los recursos necesarios para las adecuaciones y/o reemplazos correspondientes. Desestabilización del clima organizacional.
- Colaboradores: conflictos interpersonales por las cargas de trabajo, retrasos en cumplimiento de las tareas asignadas por ausencia del/los integrantes, desmotivación, extensión en la jornada laboral.
- En el caso del trabajador ausente, falta de salud, bajo rendimiento de su productividad, motivación, compromiso y sentido de pertinencia con la organización.

Como afirma el psicólogo Carlos Samaniego, puede ser una estrategia para reducir el estrés laboral al disponer de más tiempo para dedicarlo a su familia, a sus aficiones o simplemente al descanso, pero también puede ser una manifestación de un sentimiento de hostilidad con la empresa, de falta de equidad o de injusticia con respecto a su trabajo. Puede servir también como válvula de escape, a causa de un bajo sueldo o un mal ambiente laboral, o simplemente la consecuencia de una falta de compromiso con sus obligaciones.

### **2.2.3 Causas Psicológicas y voluntarias**

Estudios recientes han demostrado que, si bien se han logrado importantes reducciones del ausentismo laboral por causa de enfermedad y accidente laboral, sin duda gracias a la mejora de los sistemas de salud e implementación de procedimientos de prevención de riesgos en la empresa, no ha sucedido lo mismo con el ausentismo derivados de factores mentales y sociales, que han seguido aumentando.

Esta condición es debida al ritmo de vida, a todo un conjunto de sobrecargas físicas, mentales y sociales y también a la naturaleza del trabajo que se realiza, con un alto nivel de exigencia y con unas expectativas individuales, que en muchos casos no se llegan a alcanzar, o al menos en el tiempo previsto, pues el tipo de sociedad actual conduce a la necesidad de alcanzar en el acto lo que uno siente en potencia.

La frustración de las necesidades humanas, tanto biológicas como sociales, las imposibilidades de satisfacerlas originan problemas psicológicos como el estrés o la baja motivación.

#### **2.2.4 Estrés**

Desde comienzos de la década de 1980 existen estudios sobre el papel del estrés en la reducción del rendimiento laboral, bien sea por un aumento de las bajas por enfermedad, por una menor productividad, el incremento de los accidentes, o por los conflictos asociados a aquel.

El Dr. Hans Selye (al que consideramos el padre en el estudio del estrés) (1935) lo definió como: La respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores. Lo denominó «Síndrome general de adaptación».

Selye describió tres etapas de adaptación al estrés:

- Alarma de reacción: cuando el cuerpo detecta el estresor.
- Fase de adaptación: el cuerpo reacciona ante el estresor.
- Fase de agotamiento: por su duración o intensidad empiezan a agotarse las defensas del cuerpo.

El estrés laboral ha sido objeto de estudio por parte de la OIT, que ha publicado algunas investigaciones en esta materia y la Unión Europea ha adoptado una Directiva marco sobre el establecimiento de medidas para la mejora de la salud y seguridad en el trabajo, en la que se reconocía la necesidad de reconfigurar el entorno laboral para reducir el estrés.

Se denomina "stress" (presión), según S. Rosenzweig (1972) a la situación estímulo que constituye un obstáculo o una obstrucción más o menos insuperable en la vía que

conduce a la satisfacción de una necesidad vital cualquiera. La espera del organismo que corresponde a esta presión puede concebirse como un aumento de tensión, como en el caso siguiente: en el que si una persona tiene hambre y se ve privada de comer por la presencia de un visitante inoportuno ocurre frustración y el visitante constituye el elemento de presión que aumenta la tensión de la persona.

S.P. Robbins (1988) adaptó de R.S. Schuler la idea de estrés a una condición dinámica en la cual una persona se halla ante la oportunidad, limitación o exigencia relacionada con lo que se desea y para las cuales el resultado se considera inseguro e importante a la vez.

Para Davis y Newstrom (1987) el estrés es un estado de sobreexcitación de las emociones individuales, los procesos del pensamiento y las condiciones físicas. Y agregan que este término se aplica generalmente a las presiones que las personas tienen en la vida diaria.

Wallace y Szilagyi (1982) definen al estrés como una experiencia interna o posición que crea un desequilibrio fisiológico o psicológico en el individuo (as an internal experience or position creating physiological or psychological imbalance with in the individual).

McGrath citado por Stoner y Wankel (1989) expresa que "... existen posibilidades de estrés cuando se piensa que una situación ambiental presenta una exigencia que amenaza exceder las capacidades del sujeto y sus recursos para satisfacerla. De los estresores o tensores dice que son las fuentes de presión y tensión que provocan el estrés."

El estrés está en relación directa con la personalidad de quien lo sufre de tal modo que, junto con los factores exógenos, se puede afirmar que algunas personas tienen una predisposición a padecerlo. Toda persona está sometida a factores estresantes, pero si el estrés es excesivo en magnitud o en duración, ningún individuo podrá soportarlo sin alterar su conducta.

Durante algún tiempo se mantuvo la creencia de que el estrés laboral afectaba prioritariamente a los directivos y los profesionales con altas dosis de responsabilidad.

Sin embargo, auditorias, encuestas y estudios han demostrado que la incidencia del estrés es similar en todos los niveles jerárquicos de la organización.

Por estrés se entiende un conjunto de situaciones físicas o psíquicas de carácter estimulante que producen tensión.

Invancevich y Matteson (1980) señalan al estrés como una respuesta de adaptación, mediatizada por las características y/o procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas especiales a una persona.

Los expertos han demostrado múltiples factores como causa de estrés laboral, entre los que se pueden mencionar los siguientes:

- **Tipo de trabajo:** bien por ser este muy exigente, por estar sometido a una continua evaluación o por carecer de control sobre sus resultados.
- **Falta de comunicación:** con los jefes, colaboradores o compañeros, lo que produce una sensación de aislamiento y un sentimiento de carecer de apoyo.
- **Escasez de personal:** cuando esto resulta en multiplicar los esfuerzos para que el trabajo no se resienta.
- **Lideranza deficiente:** cuando se coloca al colaborador en una difícil situación, tanto por la falta de orientación como por la ausencia de respaldo ante toma de decisiones que tiene que tomar.
- **Horarios prolongados:** que imposibilitan que el colaborador tenga una vida familiar satisfactoria, o que le impida desarrollar cualquier otra actividad social o de ocio que compense la tensión laboral.
- **Ausencia de planificación:** esto puede provocar sentimientos de inseguridad y desconocimiento ante la manera en que se han de afrontar los retos diarios del trabajo.

Frew (1977) identifica los siguientes factores causantes de estrés o estresores:

- 1) El contrato psicológico no escrito entre la organización y el empleado
- 2) Los estresores inherentes a la profesión y al desarrollo profesional

- 3) El impacto negativo que ejercen en la familia las exigencias del trabajo
- 4) El efecto del cambio en cuanto a la obsolescencia humana
- 5) La obsolescencia organizacional
- 6) El estrés originado por intentos de sobreponerse a las exigencias del trabajo
- 7) El afrontamiento de las expectativas de los jefes
- 8) La ideología de la organización.

Para Ivancevich y Matteson (1989) los estresores se pueden clasificar en extra organizacionales e interorganizacionales. Los primeros son eventos o situaciones ajenos a la vida laboral inmediata de la persona pero que influyen en el trabajo y en el desempeño; mientras que los segundos se relacionan con la fuente inicial del estresor y puede ser de tres tipos: individuales (conflicto de roles), grupales (conflicto intergrupar) y organizacionales (clima organizacional, estructura, tecnología, influencia del liderazgo).

### **2.2.5 Falta de motivación**

La motivación es el concepto más vinculado con la perspectiva microscópica del comportamiento Organizacional.

Una enorme variedad de factores motiva a los seres humanos. A una persona le puede gustar su trabajo porque satisface sus necesidades sociales y de seguridad, no obstante, las necesidades humanas siempre están cambiando. Lo que motiva a una persona hoy podría no estimularla mañana.

Las organizaciones son diferentes entre sí y lo mismo ocurre con las personas, las diferencias individuales traen como consecuencia que cada uno tenga sus propias características de personalidad, sus aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones.

Hoy resulta indiscutida la relación existente entre la motivación y el ausentismo laboral, no solo porque entre los colaboradores con un alto grado de motivación no se producen prácticamente faltas injustificadas, sino que incluso existe un menor número de ausencias por enfermedad, entre otros factores, como la retribución, la promoción o las

expectativas profesionales, el clima laboral está relacionado directamente con la motivación de los colaboradores.

A continuación, se exponen algunas definiciones de motivación laboral:

Idalberto Chiavenato la define como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Es decir que, de acuerdo con el ambiente que rodea al individuo, habrá determinada forma de que este se sienta motivado.

Abraham Maslow, en su teoría sobre la jerarquía de las necesidades humanas, define la motivación como el impulso que tiene el ser humano para satisfacer determinados niveles de necesidades.

Federico Herzberg, psicólogo dedicado a la gestión empresarial, define la motivación laboral como el resultado de la interacción de dos factores, factores de motivación (logros, reconocimiento) e higiene (ambiente, sueldo, necesidades básicas).

Stephen Robbins la define como el incentivo de hacer determinado esfuerzo para cumplir con los objetivos de una organización.

### **2.2.6 El clima organizacional**

Chiavenato (pág. 59), define el clima organizacional como el ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes.

A su vez tiene relación con el saber hacer de la alta dirección, con los comportamientos de las personas, con la manera de trabajar y relacionarse, con la utilización de la tecnología adecuada y con la propia actividad de cada uno.

Ante una postura operacionalista o “fenomenológica” Peiro y Prieto (1996), consideran “al clima laboral como una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en

el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión sociocognitiva de las organizaciones”

Por otro lado, el clima laboral se ve influido por una multitud de variables. Y, además, estas variables o factores interaccionan entre sí de diversa manera según las circunstancias y los individuos. La apreciación que éstos hacen de esos diversos factores está, a su vez, influida por cuestiones internas y externas a ellos. Así, los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación y económicos que rodean la vida de cada individuo, intervienen en su consideración del clima laboral de su empresa.

Esos diversos aspectos, que se entrelazan en la vida de una persona, pueden hacerle ver la misma situación en positivo o en negativo, que viene siendo la percepción, abordada anteriormente. Los empleados, en muchas ocasiones no son plenamente objetivos, sino que sus opiniones están condicionadas por el cúmulo de todas esas circunstancias personales señaladas.

### **2.2.7 Mobbing**

El concepto de mobbing o acoso laboral emerge en la década de los años ochenta con Heinz Leymann. Leymann (1996) fue el primer autor que sugirió una definición para esta figura como aquella situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

Dentro del ambiente de trabajo puede llegar a producirse un tipo de violencia psicológica caracterizada por una intención discriminatoria hacia un trabajador por parte de sus superiores o incluso de sus propios compañeros. A este fenómeno se le define como mobbing, termino equivalente a ataque o agresión y que es utilizado para definir el fenómeno de hostigamiento que se produce en algunas empresas hacia alguno de sus trabajadores.

El mobbing, que puede afectar a cualquier trabajador con independencia de su nivel jerárquico, genera una extrema incomodidad, llegando a producir en algunos casos un fuerte desequilibrio psicológico y en muchas ocasiones es causa de ausentismo laboral.

Desde el punto de vista psicológico, Hirigoyen (2001) manifiesta que el acoso laboral es “toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud) que atenta por su repetición o sistematización, contra la dignidad o integridad física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo”.

Para la OIT (2005), el acoso laboral consiste en cualquier “acción verbal o psicológica de índole sistemática repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta”.

### **2.3 Salario Emocional**

Según la Asociación Española para la Calidad define el término como la retribución de un empleado en la que se incluyen cuestiones de carácter no económico, cuyo fin es satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del trabajador, mejorando la calidad de vida de este, fomentando la conciliación laboral.

El salario emocional se refiere a los incentivos adicionales al aspecto económico, que se otorgan a los colaboradores por parte de la organización, a fin de hacer más agradable la jornada laboral y mejorar su calidad de vida y la percepción acerca de su relación con la empresa.

Este tipo de retribución puede actuar como “factor motivador” de los colaboradores y así mejorar la opinión que los trabajadores tienen de la empresa. Por lo tanto, no se trata de recibir una mayor cantidad de dinero, sino de recibir prestaciones que el trabajador entiende como beneficios más valiosos que una subida de sueldo.

Para enfrentar el mercado, la competencia, los cambios laborales en cuanto a contratación, fusión de empresas, terminaciones laborales, el área de recursos humanos debe anticiparse valorando al colaborador de la empresa, una de las estrategias para ello es el salario emocional, herramienta del management que logra generar motivación y faculta la humanización de las organizaciones.

Algunas de las razones por las cuales hoy una empresa puede quedarse suspendida en el tiempo, son la falta de empatía administrativa y organizacional con su capital humano, la despreocupación por el ser en todas sus dimensiones, la concentración de prácticas empresariales desde modelos jerárquicos caducos y modelos de toma de decisiones irracionales.

En la actualidad, las formas de contratación, la remuneración económica, los problemas de salud física o mental, las incapacidades laborales médicas y los niveles de estrés, son elementos de análisis para que las empresas modernas y competitivas devalen e implementen remuneraciones no económicas que den cuenta de la valoración de sus colaboradores y de una gerencia humanizada, disminuyendo factores negativos como un clima laboral tóxico, ausentismo y rotación del personal.

Innovar es sinónimo de transformar, mejorar cambiar y el salario emocional es la oportunidad para que las empresas adopten en su sistema organizacional una política de retribución que incluya factores estratégicos, humanos, motivacional y de creación de valor, con el fin de fortalecer el proceso organizacional y afianzar la relación colaborador y empresa.

La necesidad de hoy en día de la gestión humana está enfocada en identificar competencias blandas o transversales, estas tienen vínculos con lo socioemocional, capacidad de comunicación asertiva, trabajo en equipo, liderazgo y toma de decisiones, que apoyan la consolidación de los propósitos de la empresa. La promoción de dichas competencias propicia que el equipo de trabajo no solo perciba que su función está valorada, sino, además, que se oriente hacia lo que la empresa busca en su idea negocio.

Gerencia Humanizada, desde la administración de empresas, humanizar es valorar la salud mental, física y organizacional de un individuo y reconocer que la empresa y el colaborador son corresponsables. Ello entraña que la organización deba, por un lado, impulsar que las actividades laborales se realicen de forma sostenible, segura y saludable, enfocada en que el eje central de una empresa humanizada son las personas, por otro, atender las necesidades primarias de un colaborador, para luego cumplir con los objetivos estratégicos.

La organización debe fortalecer su vínculo con el colaborador, una estrategia para ello son las remuneraciones no económicas, toda vez que fidelizar es motivar, respetar, valorar, promover una actitud positiva y reconocer que los colaboradores son los referentes de la empresa y el canal para el logro de los objetivos organizacionales.

#### **2.4 Investigaciones del Salario Emocional por diversos autores**

Betancur Arias y Quintero Arango (2016) explican que dicho salario está conformado por compensaciones no económicas complementarias a la remuneración monetarias, que reconocen, en primer lugar, las necesidades de los seres humanos para poder enfrentar las exigencias de la empresa, flexibilidad en horarios, tiempo para capacitarse, teletrabajo, espacios para compartir con la familia, participación del colaborador en la construcción de proyectos empresariales.

Andrade Cabascango (2017) estudió la “Incidencia del salario emocional en la satisfacción laboral en las gerentes de zona de una empresa de venta directa por catálogo de productos cosméticos en (Quito) Ecuador, en el primer semestre de 2016”. Hallando que las gerentes consideran que la organización busca una relación entre lo laboral y lo familiar, además, que los beneficios intangibles son importantes para realizar las actividades laborales con motivación, de manera específica en el cargo de ventas.

De acuerdo con Harvard Business Review, un estudio de 2017 arrojó que el trabajador promedio estaba dispuesto a aceptar un 8% menos de pago por la opción de trabajar desde casa. Lo que indica que los trabajadores asignan valor monetario a la flexibilidad.

Gómez, Rojas, Morales y Pérez (2017) en su estudio: Propuesta para implementar el salario emocional como una estrategia para mejorar el bienestar laboral en una empresa de seguridad en Colombia, así como parte como una solución a fin de evitar los índices de rotación y reducir algunos factores de insatisfacción laboral que se han identificado. Los autores concluyeron:

*“Los trabajadores aparte de su salario requieren de otro tipo de satisfacciones que permitan mejorar labores en un ambiente más agradable, teniendo claro que estas políticas solo se implementan en empresas que se preocupan por sus trabajadores”.*

Por esta razón según (Melo, 2018) establece que una política de salario emocional en una organización permite la disminución de los niveles de insatisfacción laboral, la desmotivación que exista, la rotación del personal, enfermedad y las incapacidades que se puedan presentar ya sean por estrés o cansancio laboral.

El artículo titulado “Salario emocional y patrones de aprendizaje organizacional”, escrito por Mesa (2020), con un enfoque cuantitativo, en el cual detallan con base en una muestra de 200 colaboradores de una organización, que las organizaciones que implementan una política de salario emocional y generar estrategias de retención de los colaboradores, transforman, al interior de la empresa, los procesos de relación entre los empleados y sus líderes, construyendo un vínculo de aprendizaje entre empresa y colaboradores.

Según Quintero y Betancur (2021) en su libro “Factores para el diseño de políticas de Salario Emocional” refieren que la finalidad del salario emocional no es de carácter caritativa con el que la empresa debe relacionarse con sus colaboradores, no se trata únicamente de que las organizaciones realicen acciones benéficas hacia sus empleados, ni siquiera de tener un generoso comité de ayudas económicas para los de menores ingresos. El concepto de salario emocional hace referencia a un clima organizacional de altísima calidad humana que repercutirá en un desempeño óptimo de cada colaborador en toda la estructura empresarial, lo que solo se logra con la decisión de la alta gerencia

de poner en marcha dinámicas de respeto, valoración sincera de cada empleado y una relación cercana de las estructuras superiores con las inferiores en el organigrama de la organización. El autor concluye que:

*“Conocer las necesidades emocionales y afectivas de los colaboradores, sus momentos de crisis personal, social o económica, sus necesidades intelectuales, son algunos de los tópicos que conforman el salario emocional, además de las políticas de beneficios extrasalariales que la empresa pueda brindarles, tales como capacitaciones, viajes, lugar de trabajo confortable, teletrabajo, reconocimiento, entre otros”.*

Un incentivo considerado dentro del salario emocional que no se ha mencionado aún, siendo este el más solicitado por el empleado, es la capacitación. Cota y Rivera (2017) mencionan por medio de su artículo, que, si una organización desea mejorar sus procesos y ser más competitiva, debe invertir en sus colaboradores, es decir, capacitarlo. Los beneficios de capacitar al empleado van desde formar líderes, mejorar la comunicación entre el personal y conduce a la rentabilidad.

De acuerdo con los autores Parra-Penagos y Rodríguez-Fonseca (2015), afirman que la capacitación es una estrategia que las organizaciones deben tomar de manera sistemática para crear un desarrollo y sostenimiento de la empresa a través de los conocimientos del empleado. Dentro del artículo, se menciona que la formación profesional ayuda a mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores, lo que beneficia a la organización en cuanto a eficiencia, calidad y servicio al cliente.

## **2.5 Beneficios**

El salario emocional trae consigo múltiples beneficios tanto para el colaborador como para la empresa, no solo actúan para aumentar la motivación y el compromiso de los colaboradores de la organización, a su vez reduce el ausentismo, genera compromiso, sentido de pertenencia, reflejados en el incremento del rendimiento, motivación y satisfacción laboral de los colaboradores, están fuertemente ligados a las retribuciones de carácter no económico.

Según artículo de la revista Harvard Business, existen beneficios que pueden ser aún más atractivos que un aumento o una oferta de dinero:

1. Mejor seguro médico.
2. Horarios flexibles
3. Opciones para trabajar desde casa.
4. Más tiempo de vacaciones.
5. Vacaciones sin límite.
6. Servicio que cuida a los hijos de los empleados.
7. Membresía de gimnasio.
8. Clases gratis de yoga.
9. Gimnasio en la oficina.
10. Snacks gratis.
11. Café gratis.
12. Viajes de descanso organizados por la compañía.
13. Salidas pagadas por la empresa de forma semanal.
14. Eventos para fortalecer la sensación de equipo.

Las herramientas por utilizar como parte de la estrategia para el salario emocional tendrán variación según la organización, su población y actividad de trabajo, lo importante es asegurar mejores condiciones laborales, acordar horarios flexibles, reconocimientos, retroalimentación positiva, posibilidad de crecimiento dentro de la organización y capacitación continua interna o externa.

La capacitación es el valor agregado que el colaborador obtiene, sus conocimientos, destrezas y aptitudes se perfeccionan al momento de trabajar, además de repercutir en su vida personal. En pocas palabras, las promociones, traslados y actividades de capacitación son un importante factor de motivación y retención de personal.

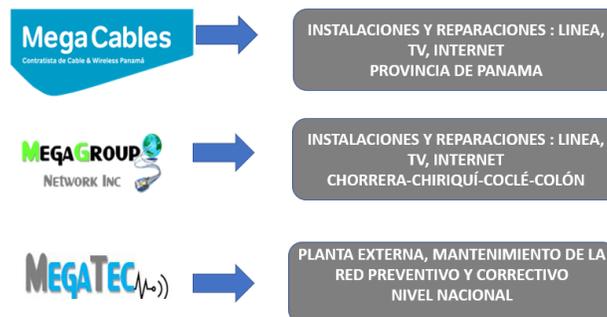
A pesar de que se tiene la idea equivocada de que únicamente las grandes empresas pueden ejecutar este tipo de acciones, la realidad es que solo hace falta que quienes las encabezan se convenzan de sus beneficios y se decidan a implementarlas. No se trata de un tema de enorme presupuesto, sino, de elegir promover iniciativas que hagan felices a las personas que conforman la organización.

## 2.6 Generalidades del Grupo MegaCables

MegaCables Panamá inició operaciones en el año 2013 en la rama de telecomunicaciones, realizando instalación de los servicios satelitales con una flota de tres autos, con la evolución tecnológica de nuestro país incorporaron en sus actividades instalación y reparación de los servicios de la red de **HFC** (red de fibra óptica que incorpora tanto fibra óptica como cable coaxial para crear una red de banda ancha).

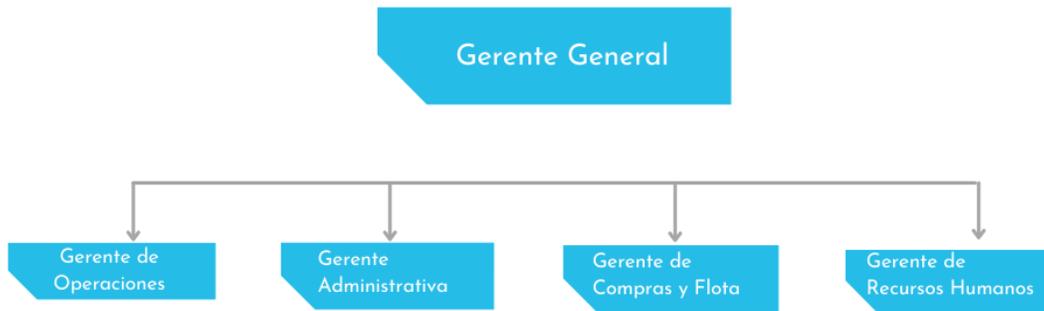
Para el año 2018 ampliaron su portafolio de servicios al iniciar el proyecto de mantenimiento de la red preventivo y correctivo.

Se desempeñan como Contratista de una las operadoras más importantes de nuestro país, operando a nivel nacional con una población de 272 trabajadores y 110 vehículos. Grupo MegaCables está conformada por tres empresas, que se detallan a continuación.

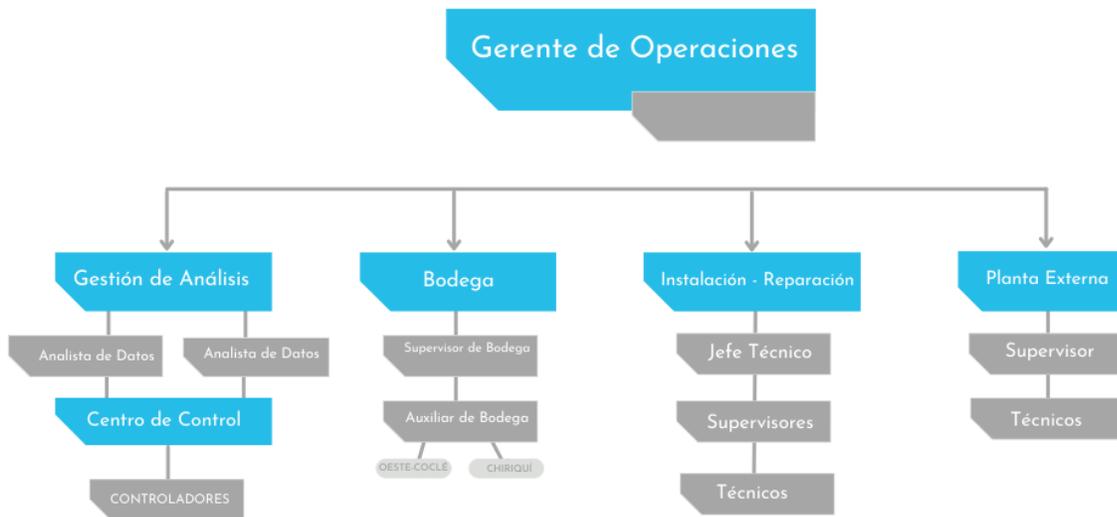


### 2.6.1 Estructura Organizacional

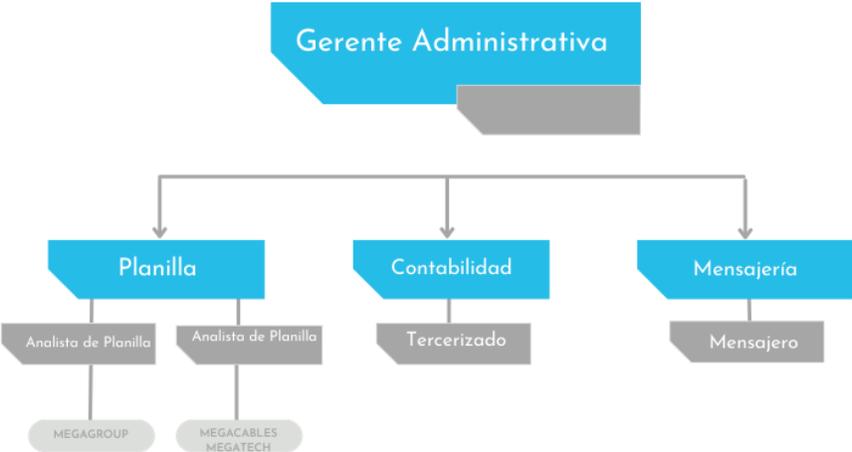
La alta dirección está segmentada en cuatro áreas.



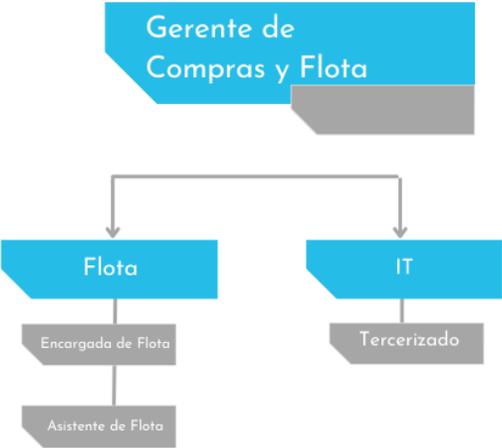
La **Gerencia de Operaciones**, comprende el área operativa de la mano de obra técnica y áreas clave de apoyo como gestión de análisis y bodega.



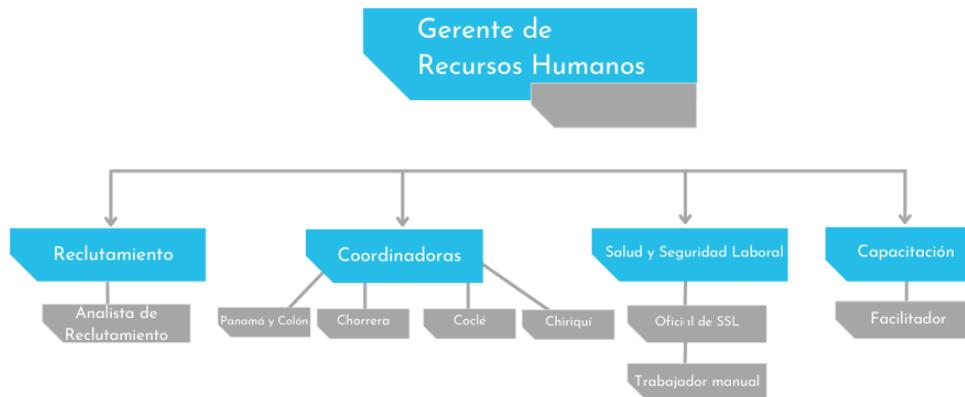
**Gerencia Administrativa**, gestiona la nómina y el área financiera de la organización.



**Gerencia de Compras y Flota**, mantenimiento de la flota vehicular, compras de herramientas y materiales para la ejecución del trabajo.



**Gerencia de Recursos Humanos**, construye las relaciones con el capital humano para el logro de los objetivos.



Con el crecimiento que ha logrado Grupo MegaCables durante los últimos años, nació el interés de certificarse bajo la Norma ISO9001:2015, obteniendo la misma en septiembre 2022, de esta forma establecieron procesos y procedimientos dentro de la organización, con la finalidad de garantizar una prestación de servicio con calidad, teniendo al cliente como su enfoque principal, capturar nuevos clientes y lo más importante con un personal comprometido y motivado.

## 2.7 Sistema de Variables

La variable de esta investigación es de tipo independiente, se establecieron de forma adecuada con la finalidad de desarrollar una propuesta para reducir el ausentismo los domingos, desde la opinión de los colaboradores. Con el fin de elaborar los enunciados que serían consultados a los colaboradores de la empresa, se elaboró la tabla de operacionalización de variables, ver tabla No.1 Tabla de operacionalización de las variables; la cual fue sometida a una prueba de validez por parte de expertos en metodología de investigación y recursos humanos. Ver anexo 1 Prueba de validez aprobadas.

**Tabla No.1 Operacionalización de las variables**

Título: PROPUESTA PARA LA REDUCCIÓN DEL AUSENTISMO DEL GRUPO MEGACABLES A TRAVÉS DEL SALARIO EMOCIONAL					
Objetivo General: Diseñar una propuesta basada en el salario emocional para reducir la tasa de ausentismo de los domingos en el Grupo MegaCables					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM	
Conocer los motivos del ausentismo los domingos, a través del análisis de los resultados de una encuesta aplicada a los colaboradores del Grupo MegaCables	Ausentismo laboral domingo	Edad	Generación	1	
		Centro de trabajo	Localidad	2	
		Por motivos de la empresa	Jornada extendida	3,4,5,6,7,8,9,10	
			Instrucciones		
			Motivación		
			Ambiente laboral		
			Asignación de recursos (personas, equipos, herramientas, otros) o localidades de difícil acceso		
			Planificación		
			Falta de información al momento de contratación		
		Poca oportunidad de crecer			
		Por motivos del colaborador	· Falta de transporte	11	
			· Problemas de salud	12,15,16	
			· Accidentes	13	
			· Estudios o actividades con la familia	14	
Identificar y describir opciones de salario emocional para reducir el ausentismo los domingos	Salario emocional	Oportunidades de desarrollo	· Capacitaciones	17	
			· Coaching/mentoría	18,20	
			· Plan de carrera	19,32	
		Bienestar psicológico	· Reconocimiento	21,22,23,24,25,26,27	
			· Retos profesionales		
		Balance de vida	· Horario flexible	19	
			· Beneficios de salud	28,29,33	
			· Oportunidades de recreación / Integración	30	
		Proponer indicadores para medir la efectividad del salario emocional	Indicador	· Comunicación de las opciones de salario emocional	31
				· Disminución del ausentismo los domingos	
· Productividad los domingos					

Fuente: Elaboración propia (2022)

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Tipo de investigación

El diseño de la siguiente investigación será descriptivo, debido a que observaremos y analizaremos los resultados de acuerdo con sus preferencias según sus costumbres según la provincia, edad y generación. Adicional será una investigación de tipo explicativa buscando establecer las consecuencias al fenómeno del ausentismo.

### 3.2 Técnica

Investigación de campo y de diseño no experimental tipo transaccional, donde obtendremos datos de un grupo específico de los trabajadores de Grupo MegaCables.

### 3.3 Instrumento

Se aplicará un cuestionario a través de Google Forms, para determinar cuáles son las tendencias o/y preferencias de los trabajadores de Grupo MegaCables para desarrollar la propuesta para disminuir el ausentismo laboral.

### 3.4 Población y Muestra

Grupo MegaCables cuenta con una población 272 para la investigación se consideró como población deseada un total de 221 trabajadores los cuales pertenecen al área operativa de la empresa y están distribuidos a nivel nacional dado que la empresa realiza actividades en las provincias de Panamá, Panamá Oeste, Chiriquí, Colón y Coclé.

La muestra es representativa de la población de estudio, para lo cual se estimó con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5% dando como resultado un total de 142 colaboradores para aplicar el instrumento. Se empleó la calculadora de muestra de la página <https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>

La cuál emplea la fórmula para calcular la muestra de la siguiente manera:

$$n = \frac{z^2 (p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2 (p \cdot q)}{N}}$$

#### Donde

n= Tamaño de la muestra

z= Nivel de confianza deseado

p= Población con las características

q= Población sin características

e= Nivel de error

N= Tamaño de la población

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1 Obtención de los resultados

En este capítulo se muestra la tabulación de los datos recolectados luego del trabajo de campo, en donde se aplicó una encuesta de treinta y tres preguntas a los colaboradores del cuerpo operativo de la compañía Grupo MegaCables a través del instrumento virtual (Google Form).

Según Hevia (2001), “Un estudio se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finaliza la recolección de los datos, donde se procederá a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación”.

#### 4.2 Análisis e interpretación de los datos

Una vez tabulado los resultados, estos son organizados y graficados, con la finalidad de analizar la data e interpretación para el desarrollo de la Propuesta.

En la planificación del desarrollo de la investigación, se estableció un intervalo de confianza de 5% con un nivel de confianza de 95%, considerando que Grupo MegaCables cuenta con una población de 272 colaboradores a nivel nacional, de los cuales el 81% (221 colaboradores) pertenecen al área operativa.

Según QuestionPro (calculadora de muestra), el tamaño de la muestra será de 142 colaboradores.

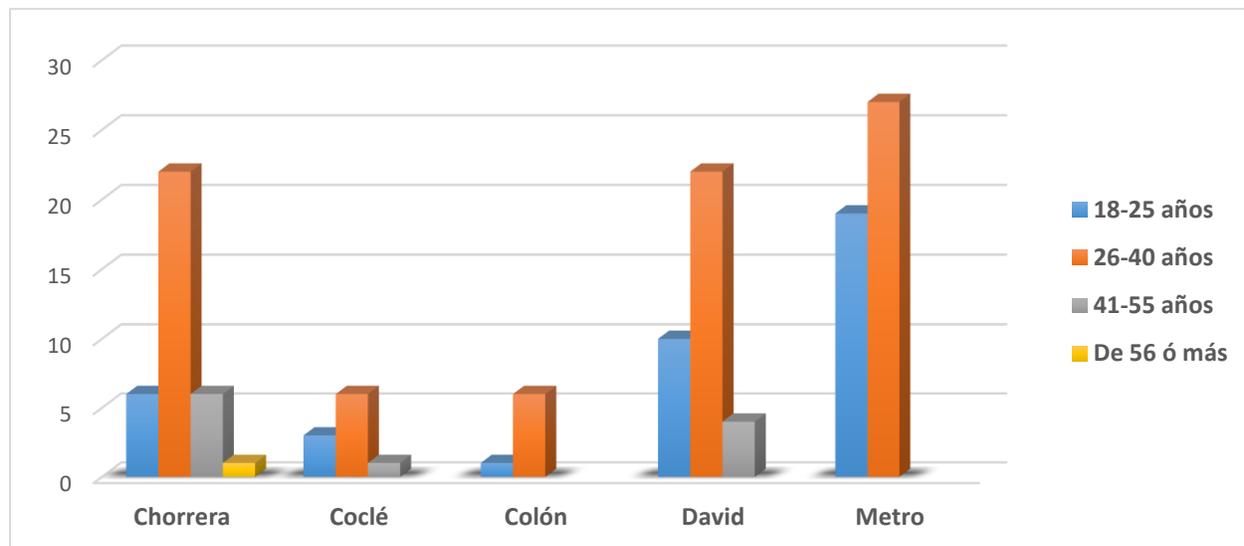
Se logró recabar la información a un total de 134 colaboradores. El resto de los colaboradores que completan la muestra se encontraba en periodo de vacaciones.

A continuación, se presentan los hallazgos encontrados de cada variable estudiada con su respectiva interpretación.

## Gráfico 1

Gráfico 1: ESCALA DE EDAD

### ESCALA DE EDAD



Fuente: Elaboración propia (2022)

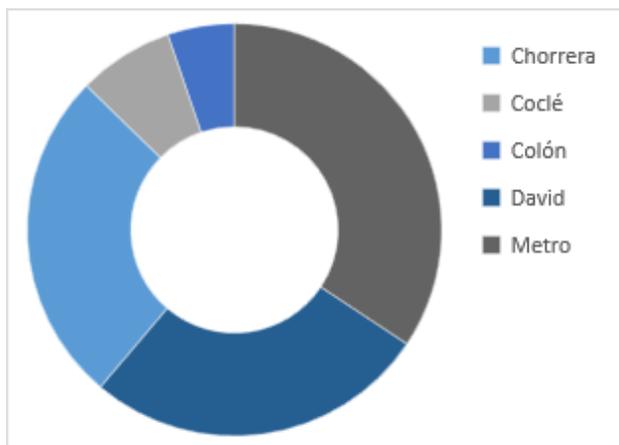
Escala de edad	18-25 años	26-40 años	41-55 años	De 56 o más	Total general
Chorrera	6	22	6	1	35
Coclé	3	6	1	0	10
Colón	1	6	0	0	7
David	10	22	4	0	36
Metro	19	27	0	0	46
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>83</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>134</b>

El 91% de los colaboradores pertenecen a la generación Millenials.

## Gráfico 2

Gráfico 2: LOCALIDAD

### LOCALIDAD



SUCURSAL	POBLACIÓN	MUESTRA	%ENCUESTADOS
Chorrera	43	35	81%
Coclé	10	10	100%
Colón	7	7	100%
David	55	36	65%
Metro	106	46	43%

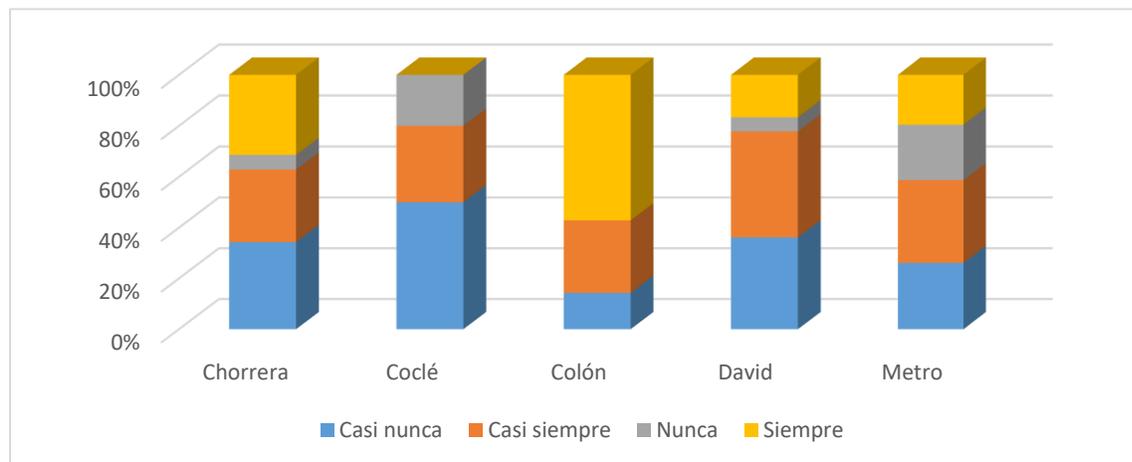
Fuente: Elaboración propia (2022)

Cuentan con presencia en cinco provincias del país, según la muestra establecida 142 se encuestó al 94% que representa 134 colaboradores, el 6% (8 colaboradores) restantes se encontraban de vacaciones, razón por la cual no participaron del instrumento de estudio.

### Gráfico 3

Gráfico 3: ¿LAS LABORES LOS DOMINGOS SE EXTIENDEN POR COMPLICACIONES EN EL TRABAJO?

### ¿LAS LABORES LOS DOMINGOS SE EXTIENDEN POR COMPLICACIONES EN EL TRABAJO?



Fuente: Elaboración propia (2022)

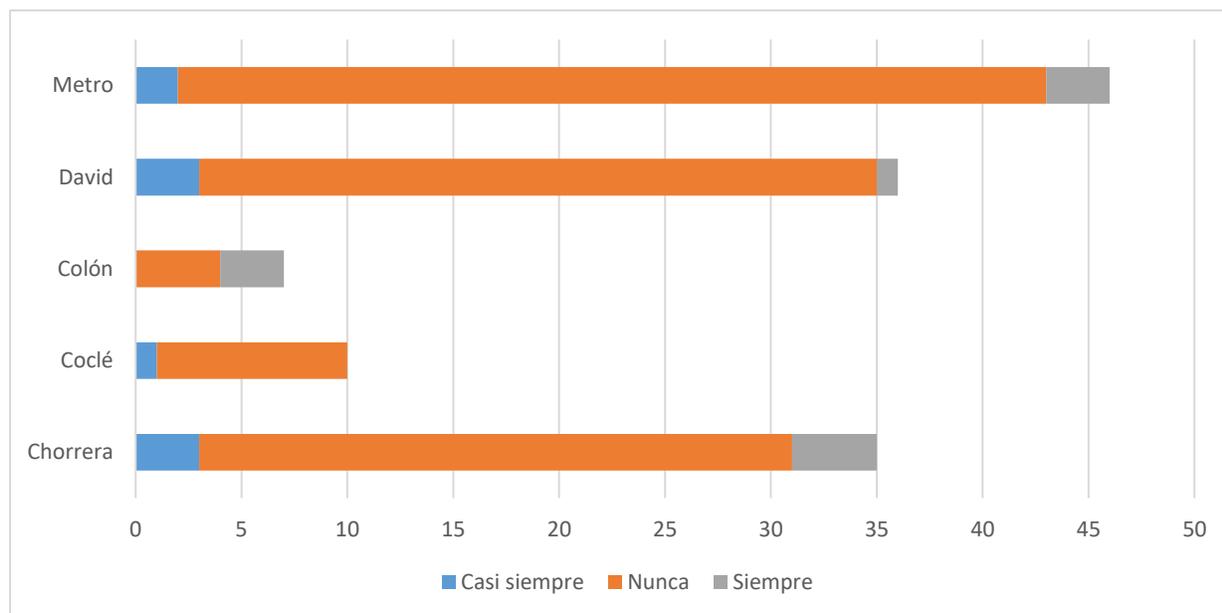
Selección	Chorrera	Coclé	Colón	David	Metro	Total general
Casi nunca	12	5	1	13	12	43
Casi siempre	10	3	2	15	15	45
Nunca	2	2	0	2	10	16
Siempre	11	0	4	6	9	30
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>134</b>

Un 56% manifestó que generalmente existen complicaciones en el trabajo que producen una extensión en su jornada. Las complicaciones pueden ser por diversas causas como lo son: el clima, funcionamiento de los sistemas, retrasos en la activación de los servicios, accidente laboral, entre otros.

## Gráfico 4

Gráfico 4: ¿LA FALTA DE INSTRUCCIONES O POCA INFORMACIÓN EN LAS INSTRUCCIONES, HA SIDO LA CAUSA DE SU AUSENCIA LOS DOMINGOS?

### ¿LA FALTA DE INSTRUCCIONES O POCA INFORMACIÓN EN LAS INSTRUCCIONES, HA SIDO LA CAUSA DE SU AUSENCIA LOS DOMINGOS?



Fuente: Elaboración propia (2022)

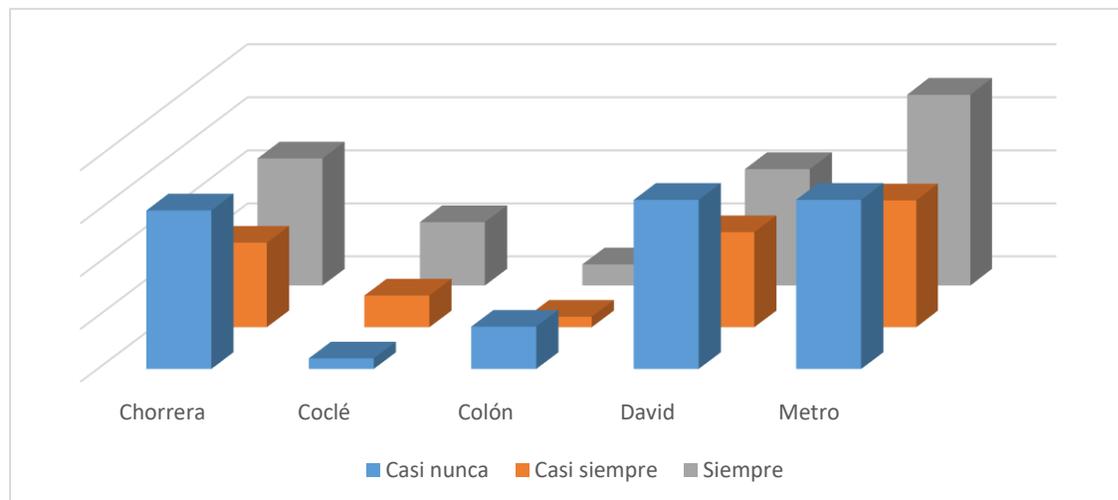
Selección	Chorrera	Coclé	Colón	David	Metro	Total general	%
Casi siempre	3	1	0	3	2	9	7%
Nunca	28	9	4	32	41	114	85%
Siempre	4	0	3	1	3	11	8%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

El 85% de los encuestados aseguran que la falta de instrucciones o poca información sobre los trabajos a realizar, no son el motivo para ausentarse los domingos.

## Gráfico 5

Gráfico 5: ¿SE SIENTE MOTIVADO PARA LABORAR LOS DOMINGOS?

### ¿SE SIENTE MOTIVADO PARA LABORAR LOS DOMINGOS?



Fuente: Elaboración propia (2022)

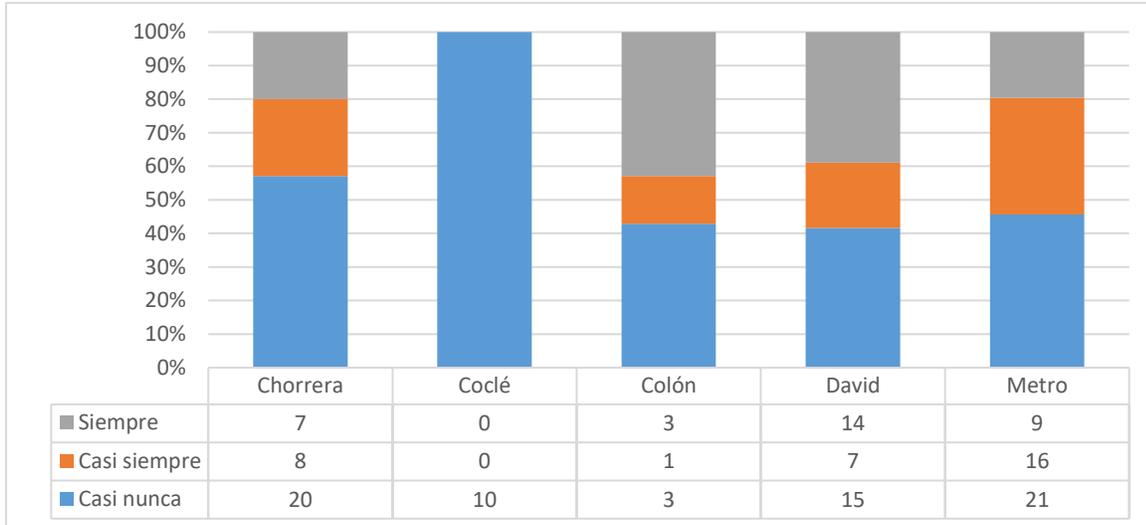
Selección	Chorrera	Coclé	Colón	David	Metro	Total general
Casi nunca	15	1	4	16	16	52
Casi siempre	8	3	1	9	12	33
Siempre	12	6	2	11	18	49
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>134</b>

A nivel nacional el 61% de los colaboradores se sienten motivado para laborar los domingos, mientras que un 39% indicó no estarlo, según el área las opiniones están divididas en porcentajes muy parecidos, excepto Colón donde el 57% casi nunca se siente motivado.

## Gráfico 6

Gráfico 6: ¿EL AMBIENTE LABORAL IMPACTA EL AUSENTISMO?

### ¿EL AMBIENTE LABORAL IMPACTA EL AUSENTISMO?



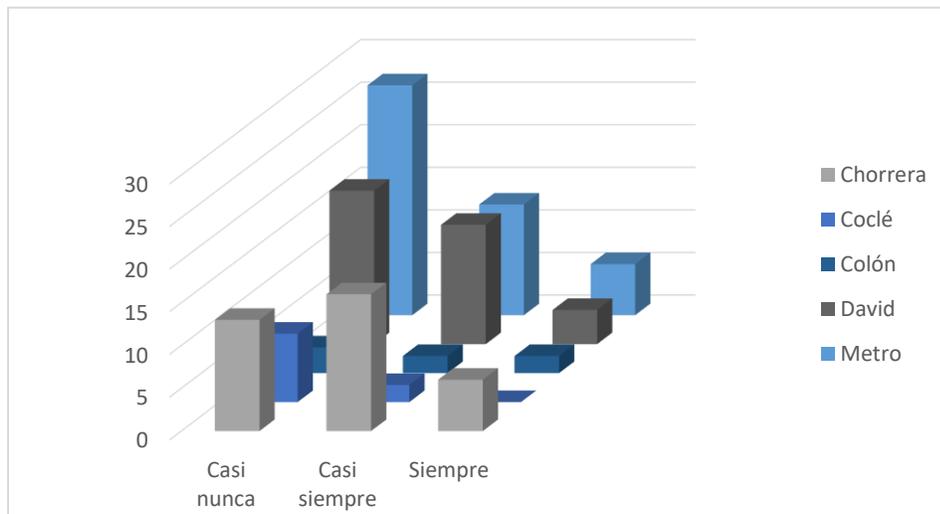
Fuente: Elaboración propia (2022)

El 51% de los colaboradores opinaron que el ambiente laboral no impacta el ausentismo, mientras que en las áreas de David 58% y Metro 54% manifestaron que casi siempre es una de las causas que impacta la inasistencia.

## Gráfico 7

Gráfico 7: ¿LAS LOCALIDADES PARA ATENDER LOS DOMINGOS SON DE DIFÍCIL ACCESO?

### ¿LAS LOCALIDADES PARA ATENDER LOS DOMINGOS SON DE DIFÍCIL ACCESO?



Fuente: Elaboración propia (2022)

Selección	Chorrera	Coclé	Colón	David	Metro	Total general	%
Casi nunca	13	8	3	18	27	69	51%
Casi siempre	16	2	2	14	13	47	35%
Siempre	6	0	2	4	6	18	13%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

El 49% de los encuestados manifestaron que los domingos existen áreas de locaciones de difícil acceso siendo el área de Chorrera con el porcentaje mayor (16%), el 51% restante indicó que casi nunca presentan dificultad para llegar a una localidad los domingos.

## Gráfico 8

Gráfico 8: ¿LOS VEHÍCULOS/HERRAMIENTAS PARA TRABAJAR LOS DOMINGOS PRESENTAN FALLAS?

### ¿LOS VEHÍCULOS/HERRAMIENTAS PARA TRABAJAR LOS DOMINGOS PRESENTAN FALLAS?



Fuente: Elaboración propia (2022)

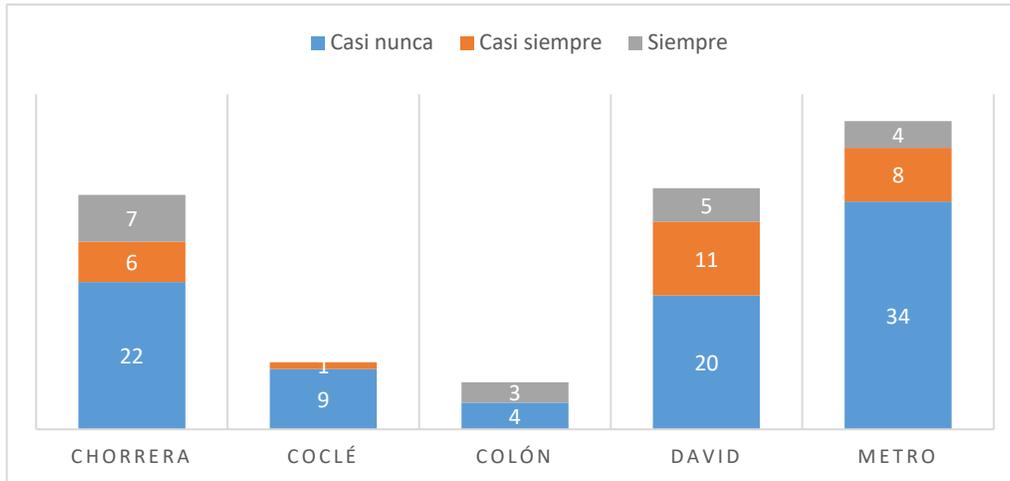
Selección	Chorrera	Coclé	Colón	David	Metro	Total general	%
Casi nunca	27	10	4	29	36	106	79%
Casi siempre	2	0	3	7	9	21	16%
Siempre	6	0	0	0	1	7	5%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

Las herramientas y los vehículos corresponden a uno de los principales insumos para la prestación del servicio, el 79% manifestó que están en óptimas condiciones.

## Gráfico 9

Gráfico 9: ¿LOS RECURSOS QUE OFRECE LA EMPRESA SON UN MOTIVO PARA AUSENTARME LOS DOMINGOS?

### ¿LOS RECURSOS QUE OFRECE LA EMPRESA SON UN MOTIVO PARA AUSENTARME LOS DOMINGOS?



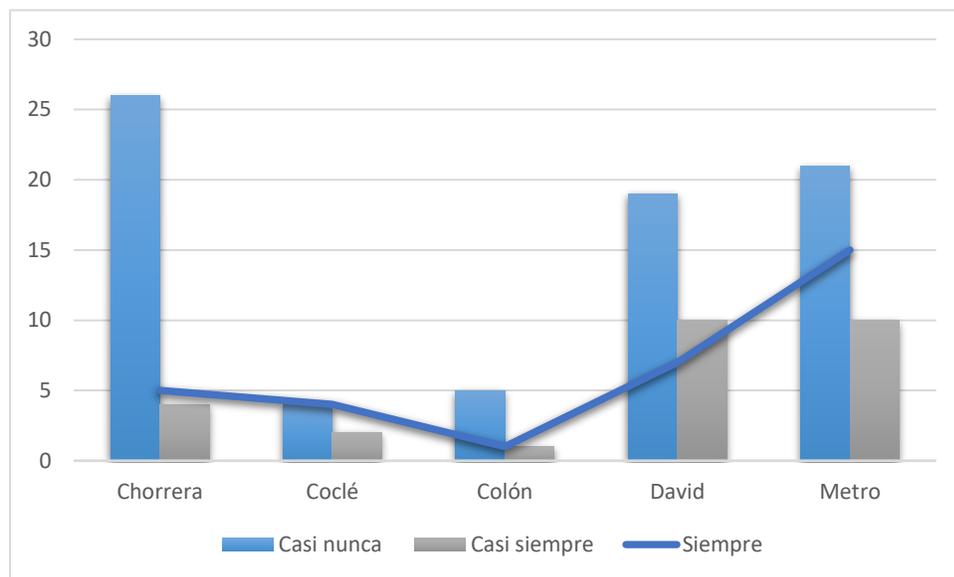
Fuente: Elaboración propia (2022)

Los recursos ofrecidos por la empresa no corresponden a una causa principal del ausentismo manifestado por el 66% de los colaboradores.

## Gráfico 10

Gráfico 10: ¿SIENTO QUE SI TRABAJO DOMINGO TENGO OPORTUNIDAD DE CRECER DENTRO DE LA EMPRESA?

### ¿SIENTO QUE SI TRABAJO DOMINGO TENGO OPORTUNIDAD DE CRECER DENTRO DE LA EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia (2022)

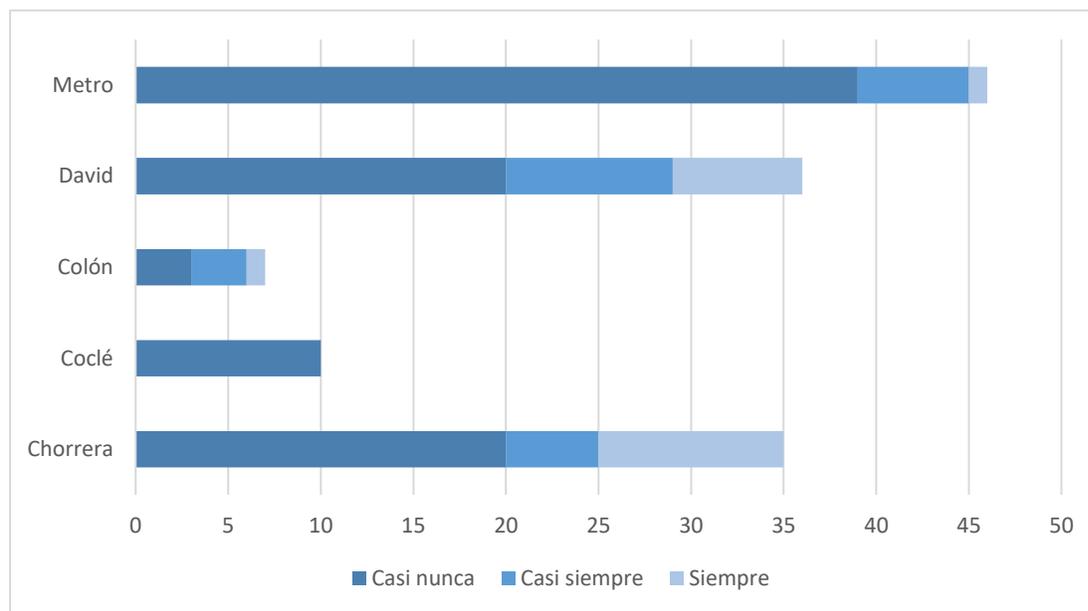
Selección	Chorrera	Coclé	Colón	David	Metro	Total general	%
Casi nunca	26	4	5	19	21	75	56%
Casi siempre	4	2	1	10	10	27	20%
Siempre	5	4	1	7	15	32	24%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

El 56% de los colaboradores no sienten o perciben que cuentan con oportunidad de crecimiento dentro de la empresa al realizar trabajo los domingos.

## Gráfico 11

Gráfico 11: ¿MI AUSENCIA LOS DOMINGOS HA SIDO POR FALTA DE TRANSPORTE PARA LLEGAR A TRABAJAR?

### ¿MI AUSENCIA LOS DOMINGOS HA SIDO POR FALTA DE TRANSPORTE PARA LLEGAR A TRABAJAR?



Fuente: Elaboración propia (2022)

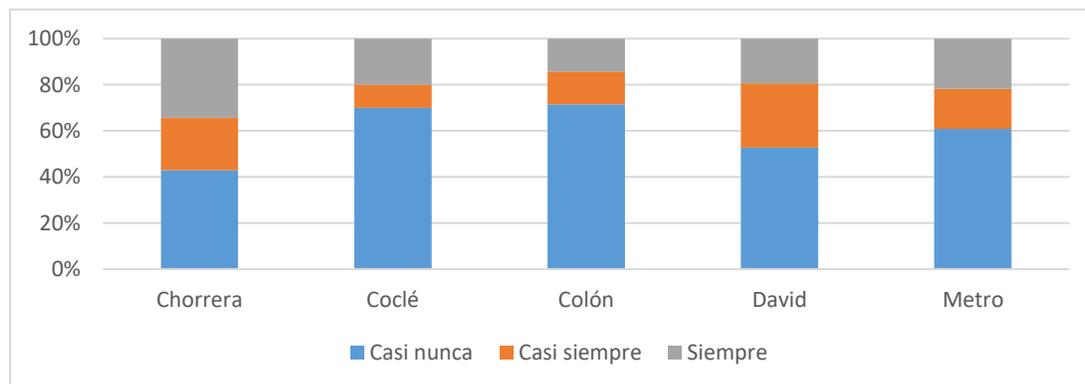
Selección	Chorrera	Coclé	Colón	David	Metro	Total general	%
Casi nunca	20	10	3	20	39	92	69%
Casi siempre	5	0	3	9	6	23	17%
Siempre	10	0	1	7	1	19	14%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

Un 69% de los colaboradores manifestaron que la falta de transporte no es motivo por el cual ellos se ausentan, mientras que un 31% indicó que si es una causa.

## Gráfico 12

Gráfico 12: ¿LOS DOMINGOS QUE ME HE AUSENTADO HA SIDO POR PROBLEMAS DE SALUD?

### ¿LOS DOMINGOS QUE ME HE AUSENTADO HA SIDO POR PROBLEMAS DE SALUD?



Fuente: Elaboración propia (2022)

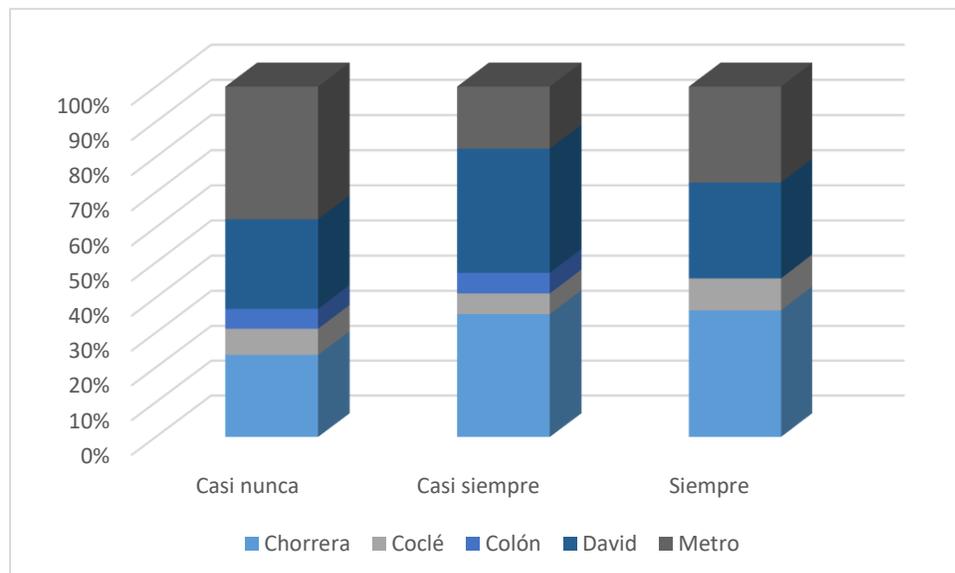
Selección	Chorrera	Coclé	Colón	David	Metro	Total general	%
Casi nunca	15	7	5	19	28	74	55%
Casi siempre	8	1	1	10	8	28	21%
Siempre	12	2	1	7	10	32	24%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

Un 55% indicó que casi nunca se han ausentado a su puesto de trabajo por problemas de salud, el 45% restante manifestó que casi siempre-siempre es una de las causas.

### Gráfico 13

Gráfico 13: ¿MI AUSENCIA LOS DOMINGOS SE DEBIÓ A UN ACCIDENTE, REPORTADO?

### ¿MI AUSENCIA LOS DOMINGOS SE DEBIÓ A UN ACCIDENTE, REPORTADO?



Fuente: Elaboración propia (2022)

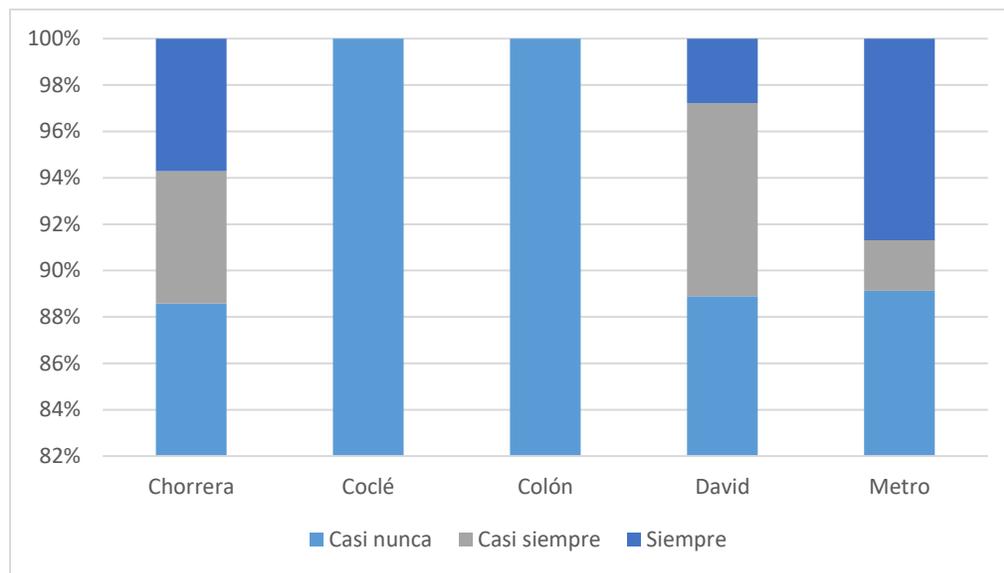
Selección	Chorrera	Coclé	Colón	David	Metro	Total general	%
Casi nunca	25	8	6	27	40	106	79%
Casi siempre	6	1	1	6	3	17	13%
Siempre	4	1	0	3	3	11	8%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

El 79% manifestó que casi nunca su ausencia corresponde a un accidente reportado.

## Gráfico 14

Gráfico 14: ¿ME HE AUSENTADO LOS DOMINGOS POR ESTUDIOS O PARTICIPAR EN ACTIVIDADES FAMILIARES?

### ¿ME HE AUSENTADO LOS DOMINGOS POR ESTUDIOS O PARTICIPAR EN ACTIVIDADES FAMILIARES?



Fuente: Elaboración propia (2022)

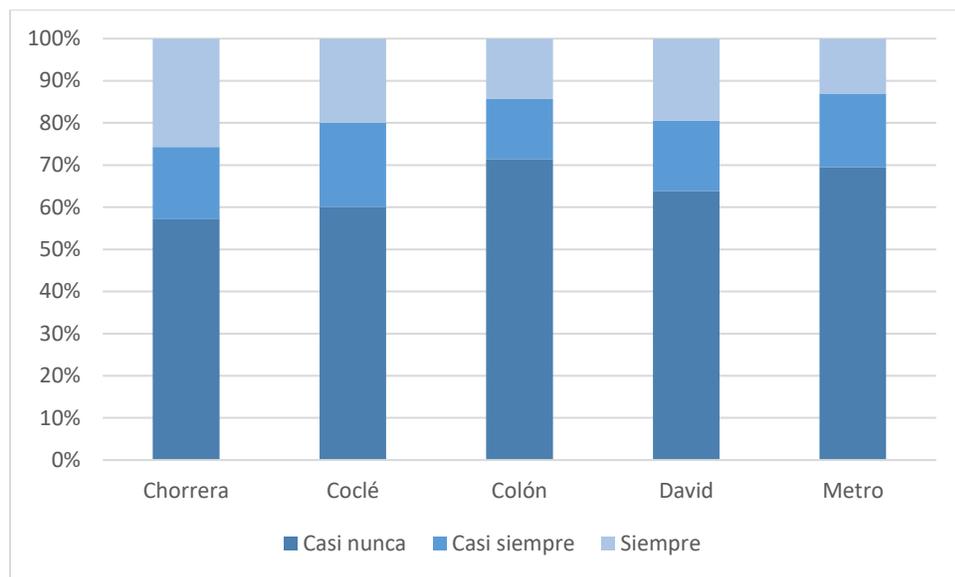
Etiquetas de fila	Chorrera	Coclé	Colón	David	Metro	Total general	%
Casi nunca	31	10	7	32	41	121	90%
Casi siempre	2	0	0	3	1	6	4%
Siempre	2	0	0	1	4	7	5%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

El 90% de los colaboradores manifestaron que casi nunca se han ausentado por esa causa, mientras que el 9% segmentado en Metro, David y Chorrera indicaron que casi siempre-siempre.

## Gráfico 15

Gráfico 15: ¿MIS AUSENCIAS LOS DOMINGOS SE HAN DEBIDO A CAUSA DE FUERZA MAYOR O IMPREVISTOS?

### ¿MIS AUSENCIAS LOS DOMINGOS SE HAN DEBIDO A CAUSA DE FUERZA MAYOR O IMPREVISTOS?



Fuente: Elaboración propia (2022)

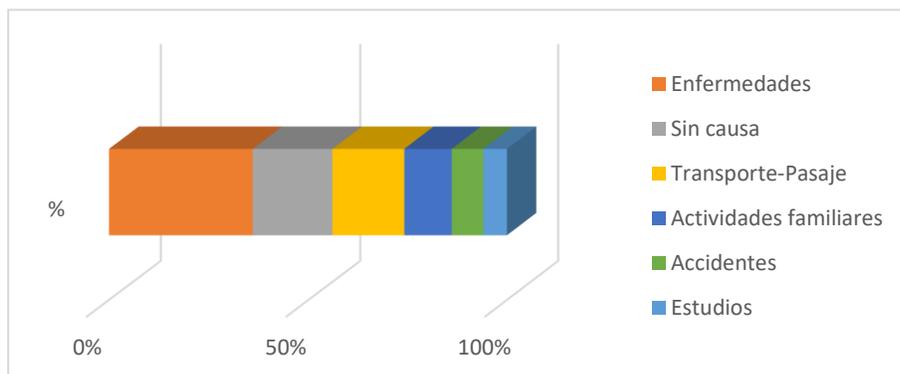
Etiquetas de fila	Chorrera	Coclé	Colón	David	Metro	Total general	%
Casi nunca	20	6	5	23	32	86	64%
Casi siempre	6	2	1	6	8	23	17%
Siempre	9	2	1	7	6	25	19%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

El 36% de los colaboradores manifestaron que casi siempre-siempre su ausencia se debe a causa de fuerza mayor o imprevistos.

## Gráfica 16

Gráfico 16: ¿CUÁL ES EL MOTIVO POR EL CUAL USTED NO ACUDE A LABORAR LOS DOMINGOS?

### ¿CUÁL ES EL MOTIVO POR EL CUAL USTED NO ACUDE A LABORAR LOS DOMINGOS?



Fuente: Elaboración propia (2022)

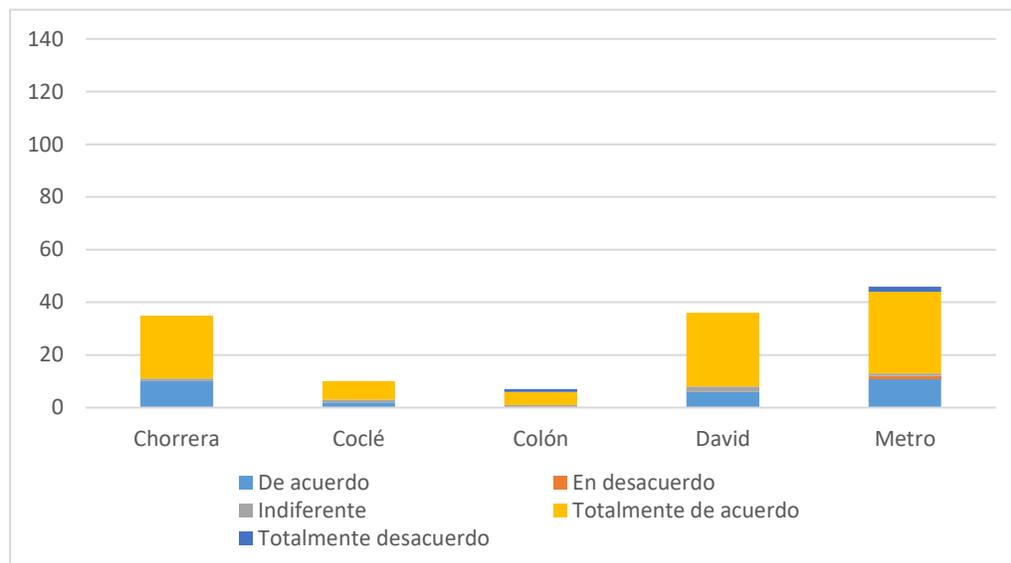
Causas	%
Enfermedades	36%
Sin causa	20%
Transporte-Pasaje	18%
Actividades familiares	12%
Accidentes	8%
Estudios	6%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

La causa principal de ausentismo según la muestra corresponde a un 36% por enfermedades, un 20% no especificó y un 18% por transporte o falta de pasaje.

## Gráfica 17

Gráfico 17: ¿TE GUSTARÍA RECIBIR CAPACITACIONES DE TEMAS RELACIONADOS CON TU CRECIMIENTO PROFESIONAL O PERSONAL?

### ¿TE GUSTARÍA RECIBIR CAPACITACIONES DE TEMAS RELACIONADOS CON TU CRECIMIENTO PROFESIONAL O PERSONAL?



Fuente: Elaboración propia (2022)

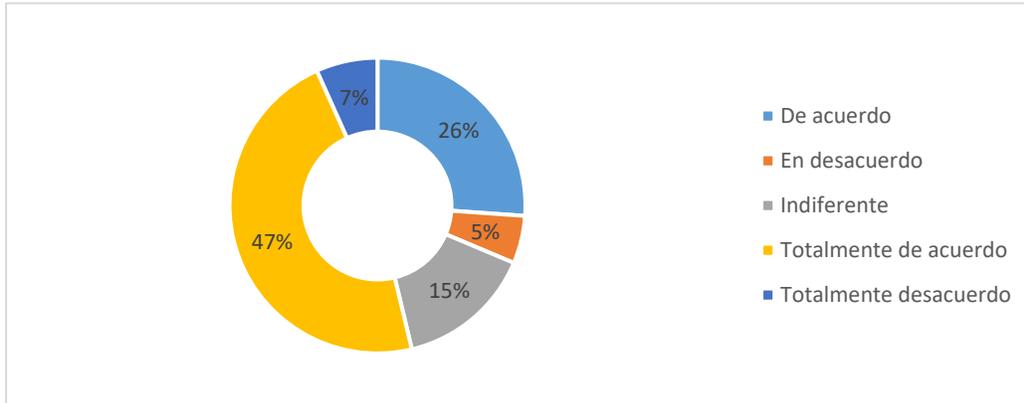
Selección	Chorrera	Coclé	Colón	David	Metro	Total general	%
De acuerdo	10	2	0	6	11	29	22%
En desacuerdo	0	0	0	0	1	1	1%
Indiferente	1	1	1	2	1	6	4%
Totalmente de acuerdo	24	7	5	28	31	95	71%
Totalmente desacuerdo	0	0	1	0	2	3	2%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

El 92% de los encuestados mostró interés en su crecimiento profesional y personal.

## Gráfico 18

Gráfico 18: ¿TE GUSTARÍA FORMAR PARTE DE UN GRUPO DE MENTORES PARA NUEVOS INTEGRANTES?

### ¿TE GUSTARÍA FORMAR PARTE DE UN GRUPO DE MENTORES PARA NUEVOS INTEGRANTES?



Fuente: Elaboración propia (2022)

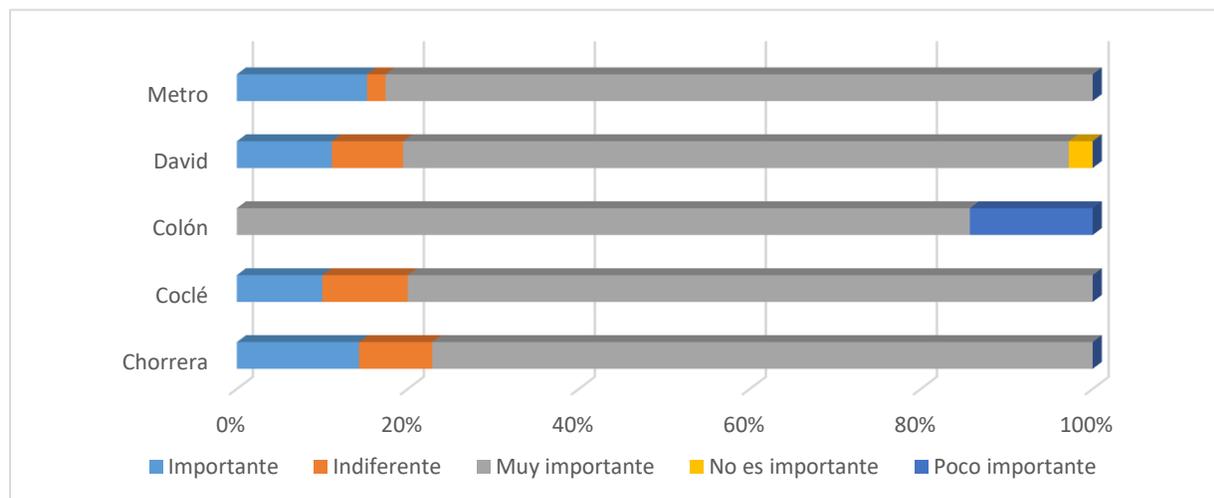
Selección	Chorrera	Coclé	Colón	David	Metro	Total general	%
De acuerdo	11	5	1	9	9	35	26%
En desacuerdo	3	0	0	0	4	7	5%
Indiferente	10	0	3	4	3	20	15%
Totalmente de acuerdo	11	4	3	21	24	63	47%
Totalmente desacuerdo	0	1	0	2	6	9	7%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

Las oportunidades de desarrollo son de interés para un 72% de los encuestados.

## Gráfico 19

Gráfico 19: ¿QUÉ TAN IMPORTANTE ES PARA TI QUE LA EMPRESA IMPLEMENTE HORARIOS FLEXIBLES PARA AQUELLOS QUE ESTÁN CURSANDO ESTUDIOS?

### ¿QUÉ TAN IMPORTANTE ES PARA TI QUE LA EMPRESA IMPLEMENTE HORARIOS FLEXIBLES PARA AQUELLOS QUE ESTÁN CURSANDO ESTUDIOS?



Fuente: Elaboración propia (2022)

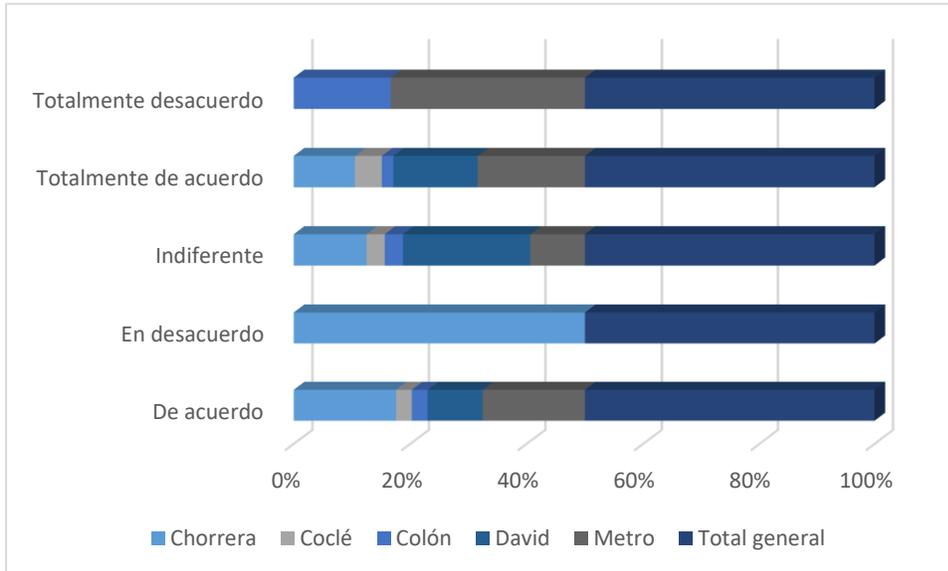
Selección	Chorrera	Coclé	Colón	David	Metro	Total general	%
Importante	5	1	0	4	7	17	13%
Indiferente	3	1	0	3	1	8	6%
Muy importante	27	8	6	28	38	107	80%
No es importante	0	0	0	1	0	1	1%
Poco importante	0	0	1	0	0	1	1%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

El 93% de los encuestados han manifestado lo importante que consideran la flexibilización de horarios para los estudios.

## Gráfico 20

Gráfico 20: ¿TE GUSTARÍA QUE TUS JEFES OFREZCAN COACHING O MENTORÍA PARA TU DESARROLLO PROFESIONAL O PERSONAL?

### ¿TE GUSTARÍA QUE TUS JEFES OFREZCAN COACHING O MENTORÍA PARA TU DESARROLLO PROFESIONAL O PERSONAL?



Fuente: Elaboración propia (2022)

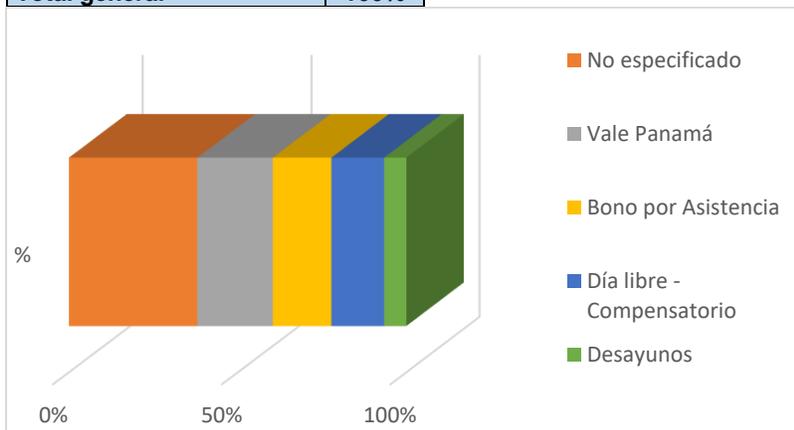
El beneficio de retorno de crecimiento profesional o personal que mostró los encuestados representa un 85%.

## Gráfico 21

Gráfico 21: ¿QUÉ RECONOCIMIENTO NO MONETARIO TE GUSTARÍA LA EMPRESA OTORGUE TRIMESTRALMENTE PARA AQUELLOS QUE NO HAYAN FALTADO LOS DOMINGOS?

### ¿QUÉ RECONOCIMIENTO NO MONETARIO TE GUSTARÍA LA EMPRESA OTORGUE TRIMESTRALMENTE PARA AQUELLOS QUE NO HAYAN FALTADO LOS DOMINGOS?

Reconocimientos no monetarios	%
No especificado	34%
Vale Panamá	20%
Bono por Asistencia	16%
Día libre - Compensatorio	14%
Desayunos	6%
Viático transporte- alimentación	4%
Bolsas de comida	3%
Seminarios-Cursos	2%
Fin de Semana Libre	1%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>



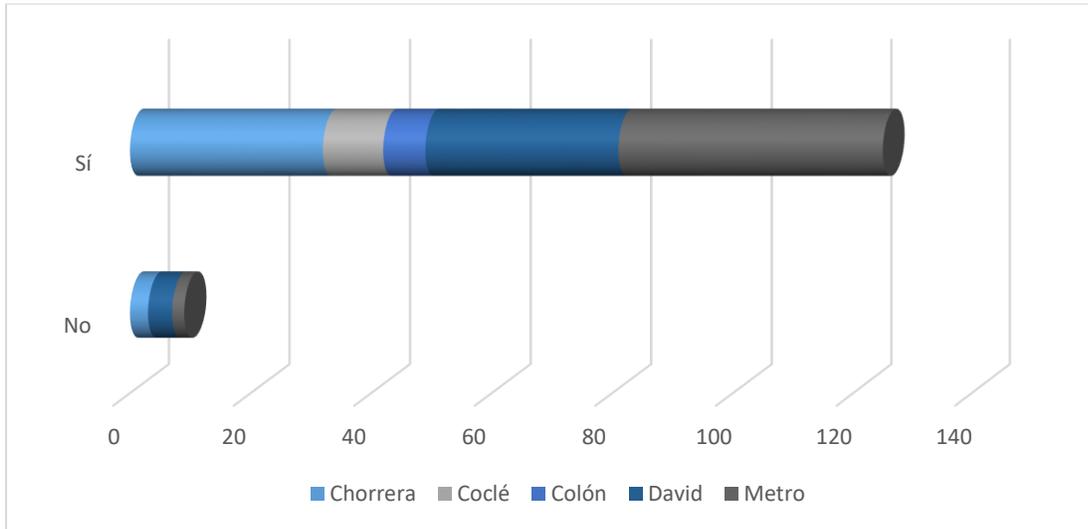
Fuente: Elaboración propia (2022)

Un 34% no especifica que incentivos no monetarios les gustaría la empresa implemente, de ahí les sigue Vale Panamá con un 20%, Bono por Asistencia 16% y Día Libre compensatorios con un 14%.

## Gráfico 22

Gráfico 22: ¿TE GUSTARÍA QUE UNA VEZ CUMPLIDA TU META MENSUAL PUEDES DE GOZAR DE UN DÍA LIBRE ADICIONAL??

### ¿TE GUSTARÍA QUE UNA VEZ CUMPLIDA TU META MENSUAL PUEDES DE GOZAR DE UN DÍA LIBRE ADICIONAL?



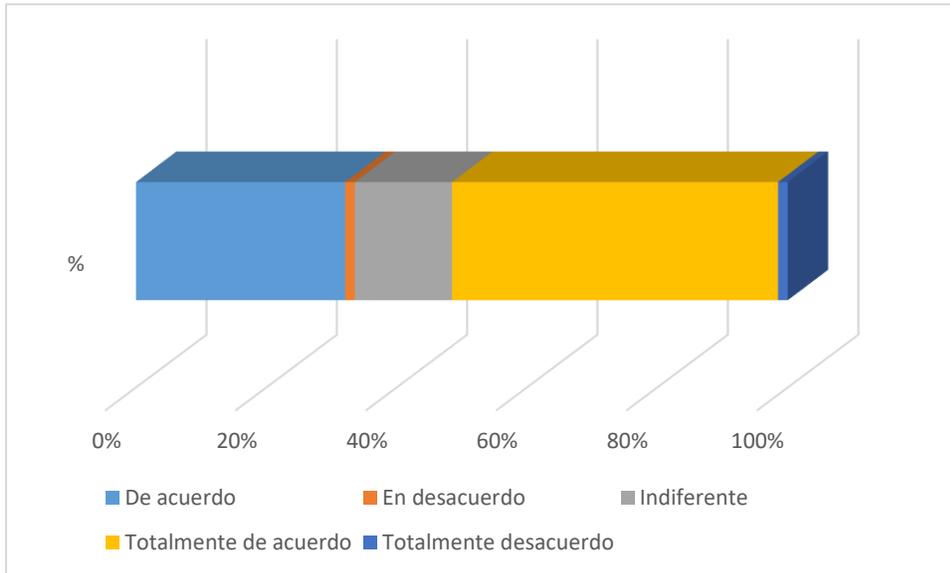
Fuente: Elaboración propia (2022)

A nivel de nacional el 93% de los encuestados manifestaron que les gustaría gozar de este beneficio.

## Gráfico 23

Gráfico 23: ¿ESTARÍAS DE ACUERDO EN PROPONER IDEAS PARA DISMINUIR EL AUSENTISMO?

### ¿ESTARÍAS DE ACUERDO EN PROPONER IDEAS PARA DISMINUIR EL AUSENTISMO?



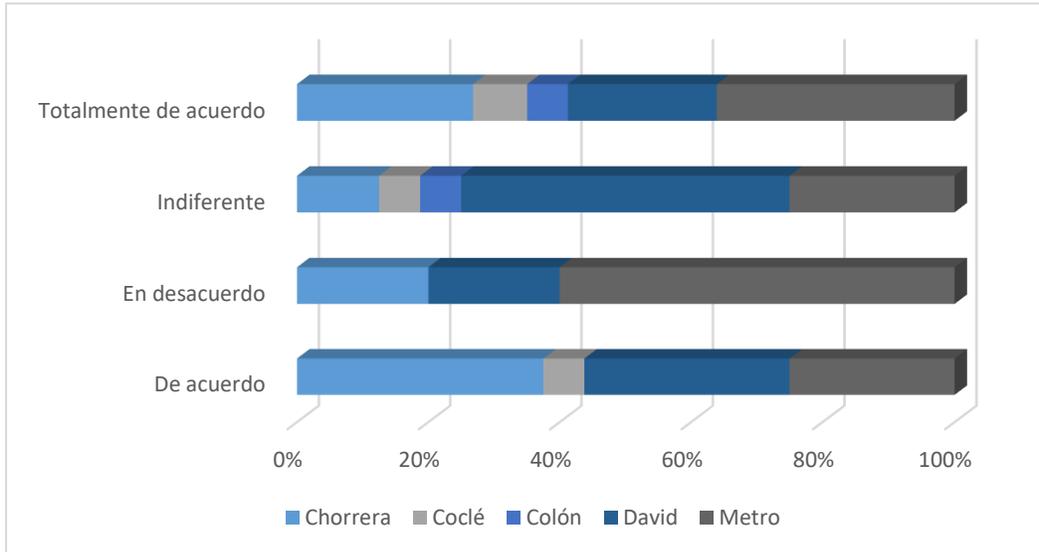
Fuente: Elaboración propia (2022)

La opinión de los colaboradores genera compromiso ante el logro de objetivos, un 82% de los encuestados indicó estar totalmente de acuerdo – de acuerdo.

## Gráfico 24

Gráfico 24: ¿TE GUSTARÍA QUE EL DÍA DE TU CUMPLEAÑOS SEA OTORGADO COMO DÍA LIBRE?

### ¿TE GUSTARÍA QUE EL DÍA DE TU CUMPLEAÑOS SEA OTORGADO COMO DÍA LIBRE?



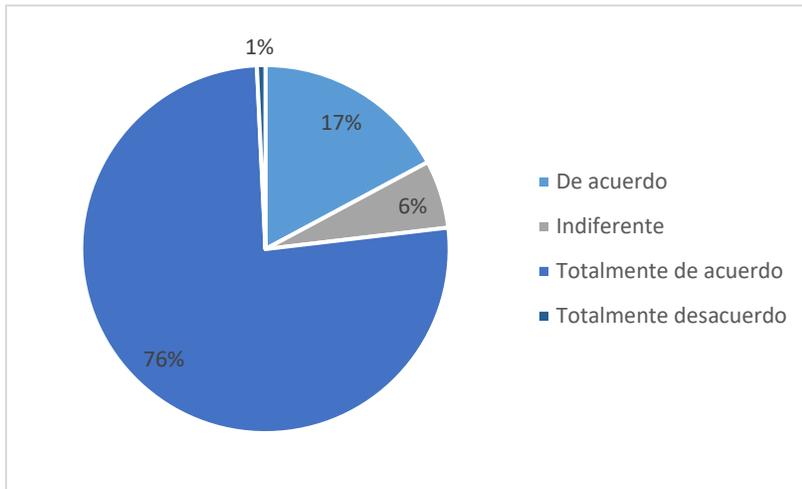
Fuente: Elaboración propia (2022)

El bienestar psicológico es fundamental para el desarrollo de las actividades laborales rutinarias, el 84% indicó que le gustaría que su día de cumpleaños se otorgara como día libre.

## Gráfico 25

Gráfico 25: ¿TE GUSTARÍA RECIBIR UN VIÁTICO DE ALIMENTACIÓN POR TU ASISTENCIA EL DOMINGO?

### ¿TE GUSTARÍA RECIBIR UN VIÁTICO DE ALIMENTACIÓN POR TU ASISTENCIA EL DOMINGO?



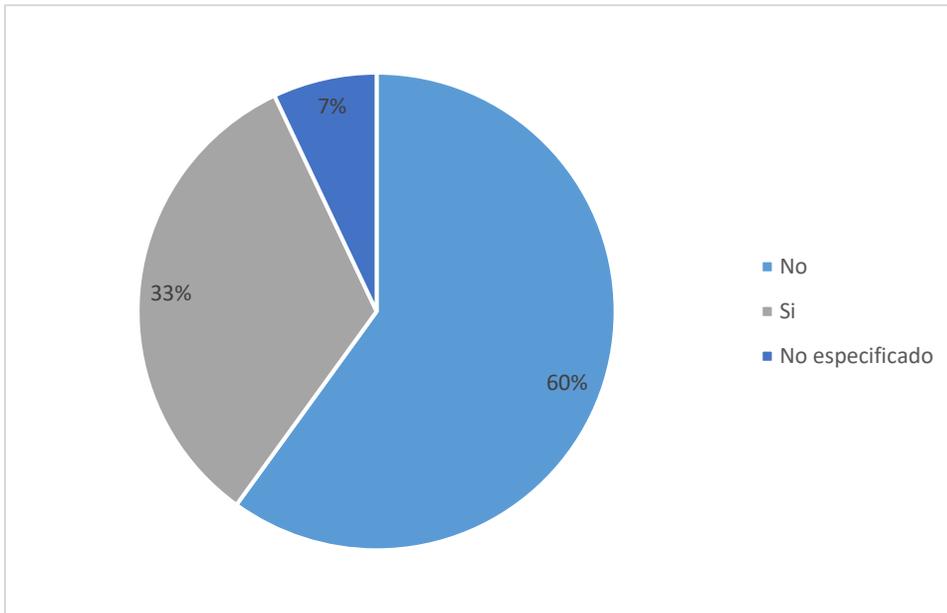
Fuente: Elaboración propia (2022)

Del total de los encuestados el 93% (totalmente de acuerdo – de acuerdo) indicó que les gustaría recibir un viático de alimentación para los domingos.

## Gráfico 26

Gráfico 26: ¿USTED ESTÁ SATISFECHO CON LOS INCENTIVOS QUE PROPORCIONA LA EMPRESA A LOS COLABORADORES? EN CASO DE QUE SU RESPUESTA SEA NO, POR FAVOR EXPLIQUE LOS MOTIVOS EN LA SECCIÓN QUE INDICA OTRA.

**¿USTED ESTÁ SATISFECHO CON LOS INCENTIVOS QUE PROPORCIONA LA EMPRESA A LOS COLABORADORES? EN CASO DE QUE SU RESPUESTA SEA NO, POR FAVOR EXPLIQUE LOS MOTIVOS EN LA SECCIÓN QUE INDICA OTRA.**



Fuente: Elaboración propia (2022)

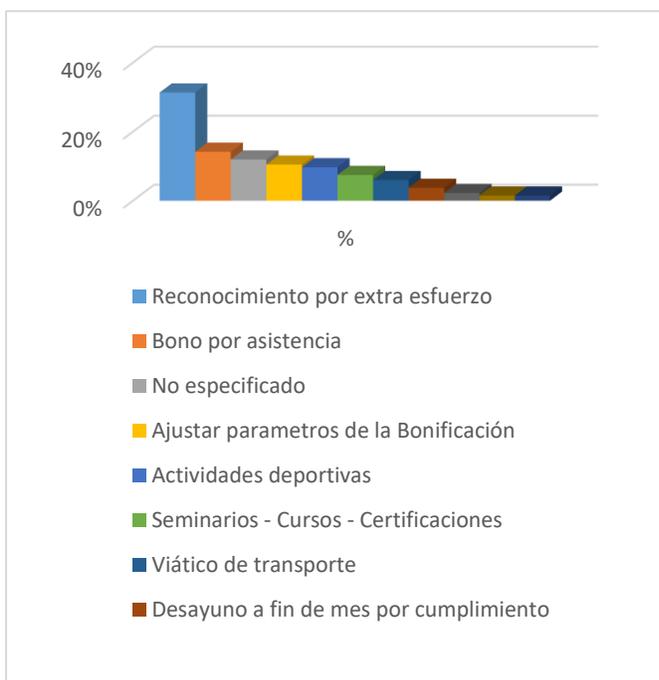
El 60% de los encuestados no se encuentran satisfechos con los incentivos vigentes que ofrece la empresa, cuando fue aplicado el instrumento la empresa realizó una modificación en el esquema de bonificaciones lo cual no ha sido aceptado aún y quedó evidenciado en los resultados.

## Gráfico 27

Gráfico 27: ¿EXPLIQUE QUÉ OTROS PLANES DE MOTIVACIÓN USTED RECOMENDARÍA PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA?

### ¿EXPLIQUE QUÉ OTROS PLANES DE MOTIVACIÓN USTED RECOMENDARÍA PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA?

OTROS PLANES DE MOTIVACIÓN	%
Reconocimiento por extra-esfuerzo	31%
Bono por asistencia	14%
No especificado	12%
Ajustar parámetros de la Bonificación	10%
Actividades deportivas	10%
Seminarios - Cursos - Certificaciones	7%
Viático de transporte	6%
Desayuno a fin de mes por cumplimiento	4%
Día libre en su cumpleaños	2%
Días compensatorios	1%
Todo bien por el momento	1%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>



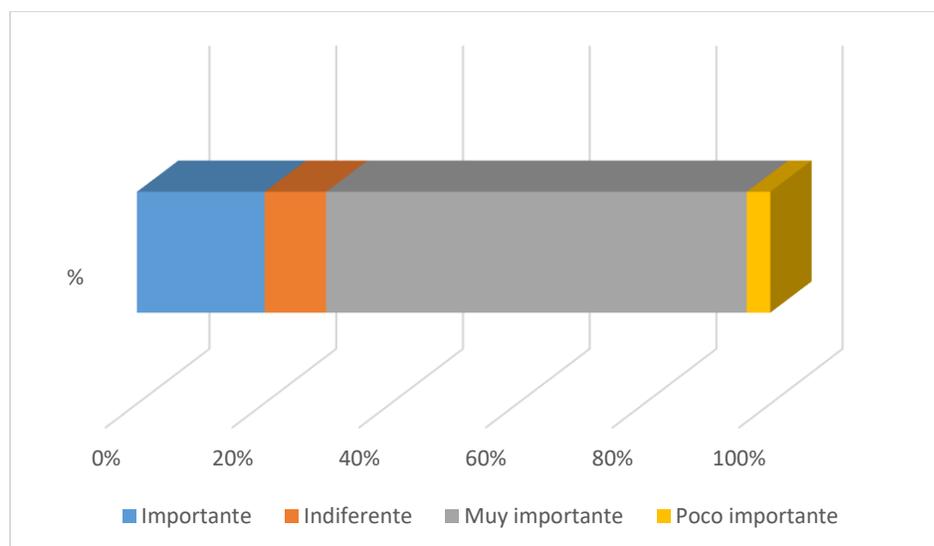
Fuente: Elaboración propia (2022)

El reconocimiento por el extra-esfuerzo con el 31% fue el plan de motivación sugerido por los encuestados, este comprende, pago de sobre tiempo, reconocimiento de cena para las ordenes complicadas, llevarse el vehículo al finalizar en altas horas de la noche, ajustes salariales anuales.

## Gráfico 28

*Gráfico 28:¿QUÉ TAN IMPORTANTE SERÍA DISPONER DE CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD (ALIMENTACIÓN, PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES Y RIESGO PROFESIONALES)?*

### ¿QUÉ TAN IMPORTANTE SERÍA DISPONER DE CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD (ALIMENTACIÓN, PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES Y RIESGO PROFESIONALES)?



Fuente: Elaboración propia (2022)

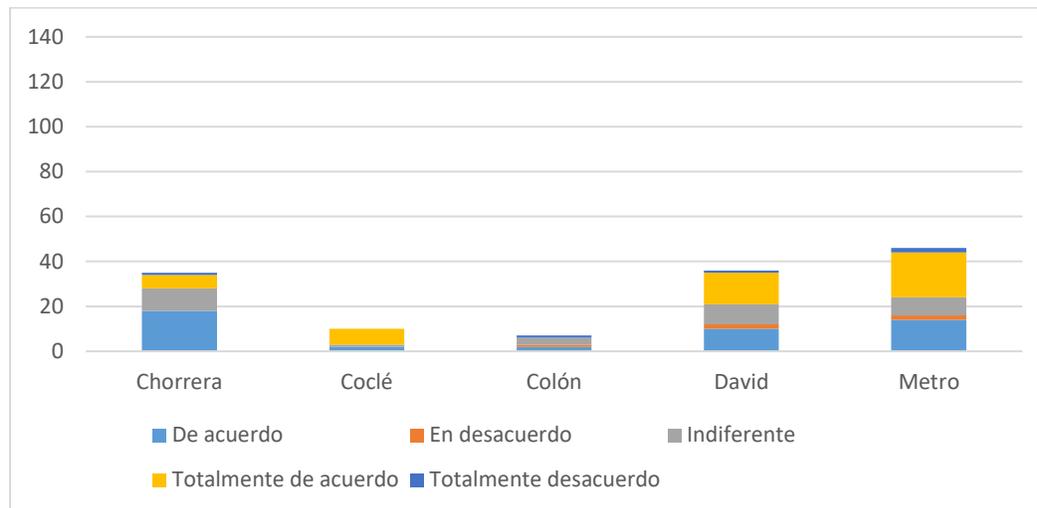
Selección	Chorrera	Coclé	Colón	David	Metro	Total general	%
Importante	7	3	0	6	11	27	20%
Indiferente	5	0	1	6	1	13	10%
Muy importante	22	7	5	23	32	89	66%
Poco importante	1	0	1	1	2	5	4%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

El beneficio de campañas salud para el 86% de los encuestados tienen gran importancia.

## Gráfico 29

Gráfico 29: ¿TE GUSTARÍA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO QUE LA EMPRESA REALICE?

### ¿TE GUSTARÍA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO QUE LA EMPRESA REALICE?



Fuente: Elaboración propia (2022)

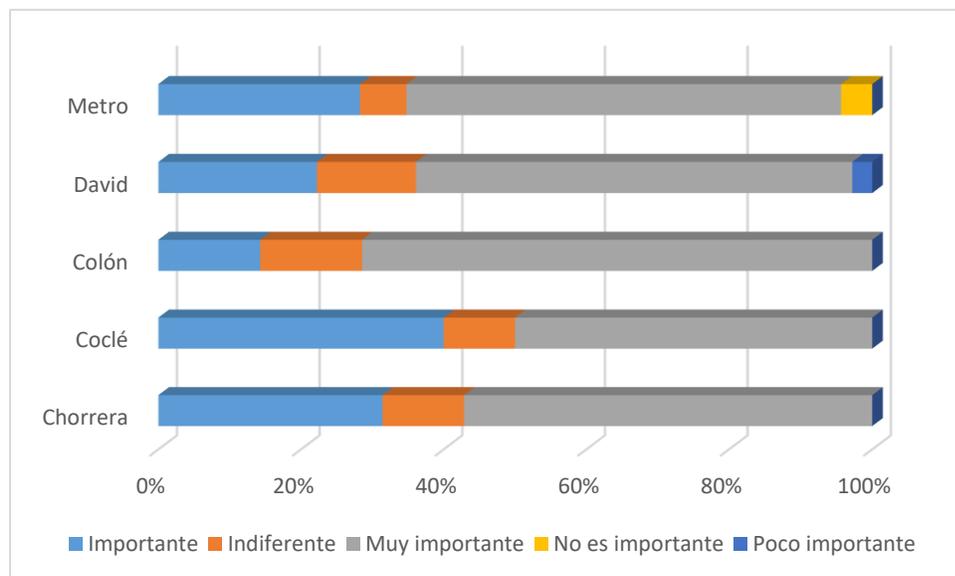
Selección	Chorrera	Coclé	Colón	David	Metro	Total general	%
De acuerdo	18	2	2	10	14	46	34%
En desacuerdo	0	0	1	2	2	5	4%
Indiferente	10	1	3	9	8	31	23%
Totalmente de acuerdo	6	7	0	14	20	47	35%
Totalmente desacuerdo	1	0	1	1	2	5	4%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

El 31% no mostró interés en participar en actividades de responsabilidad social empresarial.

### Gráfico 30

Gráfico 30: ¿QUÉ TAN IMPORTANTE ES PARA TI DISPONER DE UN ESPACIO EN LA EMPRESA PARA COMPARTIR CON SU COMPAÑEROS?

### ¿QUÉ TAN IMPORTANTE ES PARA TI DISPONER DE UN ESPACIO EN LA EMPRESA PARA COMPARTIR CON SU COMPAÑEROS?



Fuente: Elaboración propia (2022)

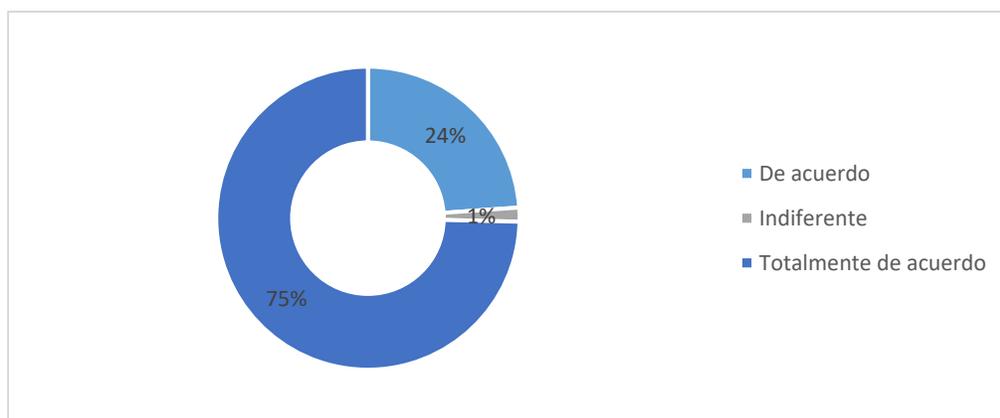
Selección	Chorrera	Coclé	Colón	David	Metro	Total general	%
Importante	11	4	1	8	13	37	28%
Indiferente	4	1	1	5	3	14	10%
Muy importante	20	5	5	22	28	80	60%
No es importante	0	0	0	0	2	2	1%
Poco importante	0	0	0	1	0	1	1%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

Las oportunidades de recreación e integración según los encuestados tienen una ponderación de 88% de importancia.

### Gráfico 31

Gráfico 31: ¿TE GUSTARÍA CONOCER CUÁLES SON LAS NUEVAS PROPUESTAS DE ESTRATEGIAS DE INCENTIVO DE SALARIO EMOCIONAL PARA DISMINUIR EL AUSENTISMO LOS DOMINGOS?

### ¿TE GUSTARÍA CONOCER CUÁLES SON LAS NUEVAS PROPUESTAS DE ESTRATEGIAS DE INCENTIVO DE SALARIO EMOCIONAL PARA DISMINUIR EL AUSENTISMO LOS DOMINGOS?



Fuente: Elaboración propia (2022)

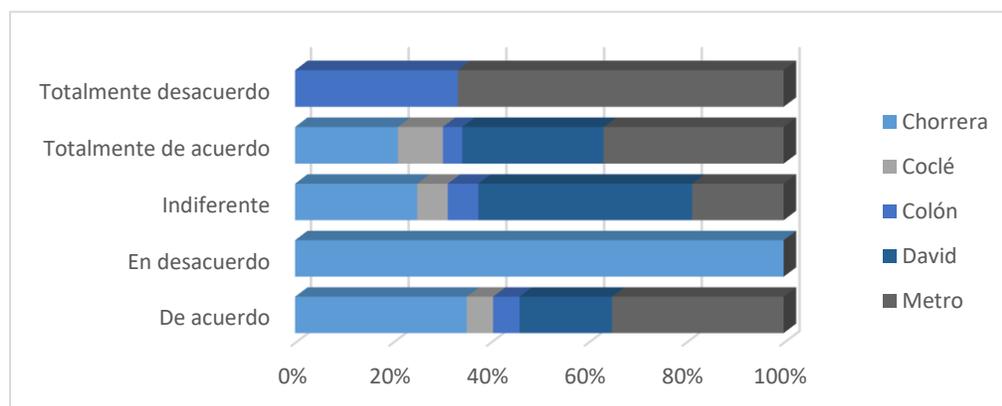
Selección	Chorrera	Coclé	Colón	David	Metro	Total general	%
De acuerdo	8	1	2	9	12	32	24%
Indiferente	0	0	0	2	0	2	1%
Totalmente de acuerdo	27	9	5	25	34	100	75%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

El 99% de los encuestados están interesados en conocer las nuevas propuestas para reducción del ausentismo los domingos.

## Gráfico 32

Gráfico 32: ¿ESTARÍA DE ACUERDO EN ASUMIR EL CARGO DE SUPERVISOR AL LABORAR LOS DOMINGOS?

### ¿ESTARÍA DE ACUERDO EN ASUMIR EL CARGO DE SUPERVISOR AL LABORAR LOS DOMINGOS?



Fuente: Elaboración propia (2022)

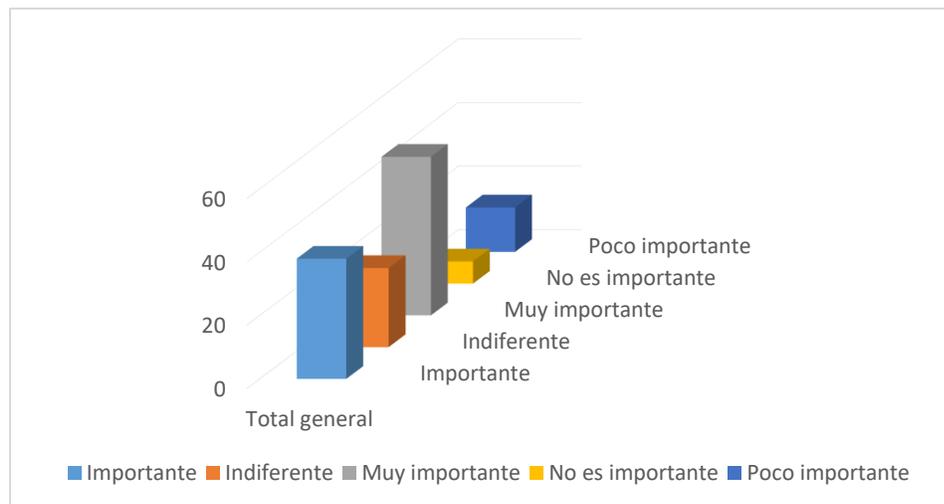
Selección	Chorrera	Coclé	Colón	David	Metro	Total general	%
De acuerdo	5	2	1	9	13	30	22%
En desacuerdo	11	1		1	4	17	13%
Indiferente	10	3	3	10	5	31	23%
Totalmente de acuerdo	5	3	1	14	14	37	28%
Totalmente desacuerdo	4	1	2	2	10	19	14%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

Las opiniones están segmentadas, solo el 50% de los encuestados mostró interés en querer ejercer la posición de supervisión para los domingos.

### Gráfico 33

Gráfico 33:¿QUÉ TAN IMPORTANTE PARA TI ES DISPONER DE SERVICIO DE FISIOTERAPIA ANTES O AL CULMINAR LA JORNADA?

### ¿QUÉ TAN IMPORTANTE PARA TI ES DISPONER DE SERVICIO DE FISIOTERAPIA ANTES O AL CULMINAR LA JORNADA?



Fuente: Elaboración propia (2022)

Selección	Chorrera	Coclé	Colón	David	Metro	Total general	%
Importante	9	4	1	9	15	38	28%
Indiferente	9	3	2	6	5	25	19%
Muy importante	12	2	1	13	22	50	37%
No es importante	3	1	0	1	2	7	5%
Poco importante	2	0	3	7	2	14	10%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

La fisioterapia es otro beneficio de salud importante tomando de referencia el esfuerzo físico que exige su trabajo diariamente, de los encuestados solo el 65% muestra interés. Para este beneficio podemos sugerir a la empresa permitir que graduandos de fisioterapia puedan realizar su práctica profesional.

## CAPÍTULO V

### PROPUESTA DE BENEFICIOS A TRAVÉS DEL SALARIO EMOCIONAL

#### 5.1 Opciones a considerar como salario emocional

Recordemos que el salario emocional, son todas las remuneraciones que no son económicas, estas generan una ganancia o beneficio para el colaborador a nivel de sus emociones, por lo tanto, luego del análisis a los resultados obtenidos del instrumento de investigación, detallamos la propuesta de beneficios que la empresa puede utilizar como complemento al paquete de compensación:

1. Otorgar un día libre para el día del cumpleaños del colaborador.
2. Una vez cumplida las metas establecidas (KPI's) el colaborador pueda salir al medio día de un sábado.
3. Por cada año de aniversario que cumpla el trabajador, pueda disfrutar de un día libre por antigüedad.
4. Por los extra-esfuerzos establecer un fin de semana libre en compensación.
5. Becas para estudios universitarios a nivel de licenciatura, carreras técnicas, o certificaciones especiales, orientadas al área de Telecomunicaciones.
6. Bono trimestral de Vale Panamá por asistencia perfecta para el área de Instalación-Reparación.
7. Certificado de regalo de supermercados anual por asistencia perfecta.
8. Actividades deportivas de acuerdo con la preferencia según la localidad (Metro, Chorrera, Colón: futbol – David y Coclé: beisbol).
9. Esparcimiento familiar, un pasa día para dos personas para aquellos que hayan cumplido con su meta en el trimestre.
10. Reconocimientos como técnico del mes, con publicación en las carteleras y un combo de comida rápida.
11. Facilidad de transporte los domingos para el área de regional (David, Coclé).
12. Para los domingos de alto volumen de ordenes de trabajo otorgar Vale de alimentación.

13. Para el personal de mantenimiento que realiza turnos nocturnos, otorgar un incentivo adicional en el trimestre.
14. Vale Panamá para aquellos que hayan cumplido su meta sin compañero.
15. Actividades lúdicas para los hijos de los colaboradores, bajo el concepto “Academia Mega Kids” en donde puedan incluir celebraciones por el día del niño, liga de futbol, beisbol, pintura, cursos de inglés.

## 5.2 Esquema a considerar en el presupuestario

Para aquellas actividades que requieran un esfuerzo económico por parte de la empresa sugerimos el siguiente esquema como guía para la inclusión en el presupuesto del departamento de Recursos Humanos, se debe considerar por colaborador.

Actividades	Monto sugerido	Frecuencia
Bono por Asistencia	B/.75.00	Trimestral
Certificados de supermercado	B/.300.00	Anual
Vale Panamá para aquellos que hayan cumplido su meta sin compañero	B/.100.00	Mensual
Incentivo Técnico del mes Combo comida rápida (por sucursal).	B/.3.95	Mensual
Vale de Alimentación Domingos de alto volumen	B/.5.00	Mensual
Incentivo personal de mantenimiento turno nocturno	B/.75.00	Trimestral

Fuente: Elaboración propia (2022)

## CONCLUSIONES

En base a los resultados brindados por el instrumento aplicado e información recabada a largo de este proyecto de investigación se concluye lo siguiente:

1. El personal operativo de la empresa manifestó que dentro de las causas por la cual se ausentan los domingos a su jornada laboral es por motivos de enfermedad, siendo esta la causa principal de ausentismo, también expresaron que en ocasiones se debe a problemas de transporte o pasajes, actividades familiares, accidentes y estudios.
2. Los colaboradores encuestados acordaron que les gustaría recibir capacitaciones con temas relacionados a su crecimiento profesional/personal y que la empresa les pueda brindar horarios flexibles para aquellos que están cursando estudios.
3. Con los datos obtenidos logramos determinar que los colaboradores les gustaría ser reconocidos por la empresa con incentivos no monetarios como: Vale Panamá, reconocimiento por excelente asistencia los domingos, desayunos, viáticos de transporte y alimentación, bolsas de comida, fin de semana libre, incluso manifestaron que una vez lograda la meta mensual puedan gozar de un día libre adicional.
4. El salario emocional puede evidenciarse en tiempo libre, oportunidades de formación, alternativas de ocio y gran parte de los trabajadores manifestaron en poder gozar en su cumpleaños como día libre adicional, disponer de un espacio dentro de la empresa para poder socializar y compartir con sus compañeros, esto les generaría un gran bienestar psicológico.

## RECOMENDACIONES

En línea general las recomendaciones están orientadas a presentar los resultados de la investigación a la Alta Dirección y considerar aquellos elementos incorporados en la propuesta realizada en la presente investigación.

Como lo son:

- Establecer un presupuesto anual para aquellas iniciativas que surjan y sean convenientes incorporar para lograr potenciar la motivación dentro del grupo.
- Incorporar enunciados de la encuesta en el diagnóstico del clima laboral y así determinar la satisfacción de los colaboradores.
- Llevar a efecto acercamientos con empresas e instituciones que apoyen las iniciativas propuestas e incorporarlas al plan estratégico de la empresa.
- Ejecutar una motivación continúa, reconociendo el buen rendimiento de los colaboradores, de esta forma contribuirá positivamente a la organización a alcanzar un alto grado de compromiso por parte de los integrantes del equipo de trabajo y por consiguiente resultados eficientes sostenibles.

## BIBLIOGRAFÍA

Mutua Intercomarcal (2018). Absentismo: desde la prehistoria hasta la actualidad.

Disponible en: <https://blog.graduadosocialmadrid.org/2018/11/29/historia-del-absentismo/> [Consulta realizada el 19 de julio 2022]

Jaime, H. (s.f.) Salario Emocional: ¿Cómo implementarlo en mi estrategia de R.H.H.H.?

Disponible en: <https://www.holmeshr.com/blog/salario-emocional/> [Consulta realizada el 23 de julio 2022]

Aduna, A., García, E., Chávez, E (2017). Modelos de gestión de Recursos

Humanos. TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río, 4(8). Disponible en: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a13.html> [Consulta realizada el 23 de julio 2022]

Morales, F., (2022). El ausentismo laboral tiene impacto directo en la productividad.

Disponible en: <https://blog.acsendo.com/ausentismo-laboral-diana-escobar> [Consulta realizada el 23 de julio 2022]

Chiavenato, I. (Octava edición) (2007). Administración de recursos humanos (McGraw-Hill). Santa Fe de Bogota, Colombia.

Castillo Aponte, J. (2007). Administración de personal. Bogotá: Editorial Kimpres Ltda.

Alles, M. (2009). Construyendo talento: Programas de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad de las organizaciones. Buenos Aires, Argentina. Editorial Granica.

Ferro Soto, C., García Alonso, E., & Lareo Lodeiro, B. (2014). Determinantes del absentismo laboral según enfoque sociológico. *Caso: empresa auxiliar automoción española*. [Consulta realizada el 25 de julio 2022]

Chiavenato, I. (2014). Teoría general de la administración. Mexico. McGraw-Hill.

Brunet, Luc (2006). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México. Editorial Trillas.

Laasch, O. y Conaway, R. (2017). Principios de administración responsable: sostenibilidad, responsabilidad y ética glociales. México. Cengage Learning.

Chiavenato, Idalberto (2000). Administración de Recursos Humanos, Bogotá. Editorial McGraw- Hill.

Bellorin M, Sirit Y, Hamoui Y. (2016). Absentismo laboral del personal administrativo de una universidad pública venezolana. Venezuela. Revista científica Salud de los Trabajadores. pp 107 - 118.

Martínez-López E, Saldarriaga-Franco J. (2014) Inactividad física y ausentismo en el ámbito Laboral. Bogota, Colombia.

TEDx Talks Leal, J. (2016) Salario Emocional [Video]. México. TEDx Talks

Video disponible: <https://www.youtube.com/watch?v=gZBRfVkJNs1Q> [Consulta realizada el 27 de julio 2022]

QuestionPro. Tamaño de muestra.

Disponible en: <https://www.questionpro.com/es/tama%C3%B1o-de-la-muestra.html>. [Consulta realizada el 18 de octubre 2022]

## **ANEXO**

Anexo No. 1 Prueba de validez de expertos

**IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO**

Nombres: Katherina  
Apellidos: Fonseca  
Título o Profesión: Magister en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos.  
Institución donde trabaja: Universidad de Ciencias y Tecnología.  
Cargo: Docente

**IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**TÍTULO: PROPUESTA PARA REDUCIR EL AUSENTISMO LOS DÍAS DOMINGOS DE GRUPO MEGACABLES A TRAVÉS DEL SALARIO EMOCIONAL.**

**OBJETIVO GENERAL:** Diseñar una propuesta basada en el salario emocional para reducir la tasa de ausentismo de los domingos en el Grupo MegaCables

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Analizar a través de los resultados de la aplicación de una encuesta a los colaboradores del Grupo MegaCables, para conocer los motivos del ausentismo los domingos.
- Detallar opciones de salario emocional para reducir el ausentismo los días domingos.
- Proponer indicadores para medir la efectividad del salario emocional.

**POBLACIÓN:**

Grupo MegaCables cuenta con 210 colaboradores del cuerpo operativo distribuido a nivel nacional.

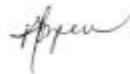
**TIPO DE INSTRUMENTO:** Cuestionario

**EVALUACIÓN DEL EXPERTO:**

1. ¿Considera que los ítems son pertinentes con el objetivo u objetivos?

Sí  No

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



2. ¿Considera que los ítems miden las variables?

Si  No

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿Considera que los ítems miden las dimensiones?

Si  No

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. ¿Considera que los ítems miden los indicadores?

Si  No

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Considera válido el instrumento?

Si  No

  
Firma

PERTINENCIA												
Ítems	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Tipo de Pregunta		Redacción	
	A	I	A	I	A	I	A	I	A	I	A	I
1	A		A		A		A		A		A	
2	A		A		A		A		A		A	
3	A		A		A		A		A		A	
4	A		A		A		A		A		A	
5	A		A		A		A		A		A	
6	A		A		A		A		A		A	
7	A		A		A		A		A		A	
8	A		A		A		A		A		A	
9	A		A		A		A		A		A	
10	A		A		A		A		A		A	
11	A		A		A		A		A		A	
12	A		A		A		A		A		A	

13	A		A		A		A		A		A	
14	A		A		A		A		A		A	
15	A		A		A		A		A		A	
16	A		A		A		A		A		A	
17	A		A		A		A		A		A	
18	A		A		A		A		A		A	
19	A		A		A		A		A		A	
20	A		A		A		A		A		A	
21	A		A		A		A		A		A	
22	A		A		A		A		A		A	
23	A		A		A		A		A		A	
24	A		A		A		A		A		A	

*ffca*

25	A		A		A		A		A		A
26	A		A		A		A		A		A
27	A		A		A		A		A		A
28	A		A		A		A		A		A
29	A		A		A		A		A		A
30	A		A		A		A		A		A
31	A		A		A		A		A		A
32	A		A		A		A		A		A
33	A		A		A		A		A		A

A: Adecuado

I: Inadecuado

  
Firma

**IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO**

Nombres: Meslaba  
Apellidos: Martín  
Título o Profesión: Psicología  
Institución donde trabaja: Universidad Internacional de Ciencias y Tecnología  
Cargo: Secretaría General

**IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**TÍTULO:** PROPUESTA PARA REDUCIR EL AUSENTISMO LOS DÍAS DOMINGOS DE GRUPO MEGACABLES A TRAVÉS DEL SALARIO EMOCIONAL.

**OBJETIVO GENERAL:** Diseñar una propuesta basada en el salario emocional para reducir la tasa de ausentismo de los domingos en el Grupo MegaCables

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Analizar a través de los resultados de la aplicación de una encuesta a los colaboradores del Grupo MegaCables, para conocer los motivos del ausentismo los domingos.
- Detallar aportes de salario emocional para reducir el ausentismo los días domingos.
- Proponer indicadores para medir la efectividad del salario emocional.

**POBLACIÓN:**

Grupo MegaCables cuenta con 218 colaboradores del cuerpo operativo distribuido a nivel nacional.

**TIPO DE INSTRUMENTO:** Cuestionario

**EVALUACIÓN DEL EXPERTO:**

1. ¿Considera que los ítems son pertinentes con el objetivo u objetivos?  
Sí  No

Observaciones: \_\_\_He colocado algunas sugerencias y comentarios directo en el instrumento presentado\_\_\_

2. ¿Considera que los ítems miden las variables?  
Sí  No

Observaciones: \_\_\_Muy otro que me parece repetido, sugiero eliminarlo\_\_\_

3. ¿Considera que los ítems miden las dimensiones?  
Sí  No

Observaciones: \_\_\_\_\_

4. ¿Considera que los ítems miden los indicadores?  
Sí  No

Observaciones: \_\_\_\_\_

5. ¿Considera válido el instrumento?  
Sí  No

  
Firma

Items	PERTINENCIA											
	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Tipo de Pregunta		Redacción	
	A	I	A	I	A	I	A	I	A	I	A	I
1	X		X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X		X	
5	X		X		X		X		X		X	
6	X		X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X		X	
10	X		X		X		X		X		X	
11	X		X		X		X		X		X	
12	X		X		X		X		X		X	
	X		X		X		X		X		X	
	X		X		X		X		X		X	
	X		X		X		X		X		X	
16	X		X		X		X		X		X	
	X		X		X		X		X		X	
	X		X		X		X		X		X	
	X		X		X		X		X		X	
	X		X		X		X		X		X	
20	X		X		X		X		X		X	
	X		X		X		X		X		X	
	X		X		X		X		X		X	
23		X		X		X		X		X		X
	X		X		X		X		X		X	
26	X		X		X		X		X		X	
	X		X		X		X		X		X	

27	X		X		X		X		X		X	
	X		X		X		X		X		X	
29	X		X		X		X		X		X	
30	X		X		X		X		X		X	X
	X		X		X		X		X		X	
32	X		X		X		X		X		X	
33	X		X		X		X		X		X	

A. Adecuado I. Inadecuado

  
 Firma \_\_\_\_\_

#### IDENTIFICACION DEL EXPERTO

Nombres: Mercedes  
Apellidos: Villavicencio  
Título o Profesión: Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales.  
Institución donde trabaja: Universidad de Ciencias y Tecnología.  
Cargo: Docente

#### IDENTIFICACION DE LA INVESTIGACION

**TITULO: PROPUESTA PARA LA REDUCCIÓN DEL AUSENTISMO DEL GRUPO MC A TRAVÉS DEL SALARIO EMOCIONAL**

**OBJETIVO GENERAL:** Diseñar una propuesta basada en el salario emocional para reducir la tasa de ausentismo de los domingos en el Grupo MegaCables

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Analizar a través de los resultados de la aplicación de una encuesta los colaboradores del Grupo MegaCables, para conocer los motivos del ausentismo los domingos.
- Detallar opciones de salario emocional para reducir el ausentismo los domingos.
- Proponer indicadores para medir la efectividad del salario emocional.

#### POBLACIÓN:

Grupo MegaCables cuenta con 210 colaboradores del cuerpo operativo distribuido a nivel nacional.

**TIPO DE INSTRUMENTO:** Cuestionario

#### EVALUACION DEL EXPERTO:

1. ¿Considera que los ítems son pertinentes con el objetivo u objetivos?

Si  \_\_\_\_\_

No  \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. ¿Considera que los ítems miden las variables?

Sí  \_\_\_\_\_

No  \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. ¿Considera que los ítems miden las dimensiones?

Sí  \_\_\_\_\_

No  \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿Considera que los ítems miden los indicadores?

Sí  \_\_\_\_\_

No  \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. ¿Considera válido el instrumento?

Sí  \_\_\_\_\_

No  \_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_  
Firma