

**Comportamiento y Causas Del Ausentismo Laboral Asociado a Factores
Psicosociales en World Courier Colombia (2023–2025)**

Marcia Eliana Bahamón Rojas

Nasly Eliana Blanco Cortes

Convenio Universidad Santo Tomás E Icontec

Facultad De Ingeniería Mecánica

Maestría En Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, D.C.

2025

**Comportamiento y Causas del Ausentismo Laboral Asociado a Factores
Psicosociales en World Courier Colombia (2023–2024)**

Marcia Eliana Bahamón Rojas

Nasly Eliana Blanco Cortes

Trabajo de grado para optar al título de Magister en Gestión de la Seguridad y Salud en
el Trabajo

Modalidad Consultoría en (I+D+i)

Línea de investigación: Seguridad y Salud en el Trabajo

Javier A. Moreno C.

Director Trabajo de Investigación

Convenio Universidad Santo Tomás E Icontec

Facultad De Ingeniería Mecánica

Maestría En Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, D.C.

2025

Tabla de contenido

1. Introducción	8
2. Contexto De La Organización	10
2.1. Reseña Histórica y Presencia en Colombia	10
2.2. Servicios Logísticos y Habilitaciones Técnicas	10
3. Problema de Investigación o Necesidades de la Organización o Sector	12
3.1. Antecedentes	12
3.2. Descripción del problema	13
3.3. Formulación del problema	15
4. Justificación	15
5. Objetivos.....	17
5.1. Objetivo General.....	17
5.2. Objetivos Específicos	17
6. Marco Referencial.....	17
6.1. Marco Teórico.....	18
6.1.1. Ausentismo laboral	18
6.1.2. Bienestar laboral y productividad.	21
6.1.3. Riesgos psicosociales en el trabajo	22
6.1.4. Satisfacción laboral y ausentismo.....	23
6.1.5. Tendencias innovadoras en bienestar laboral y su relación con el ausentismo.....	24
6.1.6. Sintomatología derivada del estrés laboral y su relación con el ausentismo	24
6.1.7. Definición operativa del ausentismo vinculado a los factores psicosociales.....	26
7. Aplicación Práctica en World Courier Colombia	29
7.1. Acciones Implementadas y Alcance (2023-2025)	29
7.2. Relación con los Modelos Teóricos	31
7.3. Evidencia Documental Disponible.....	32
7.4. Resultados Preliminares e Impactos Observados (2023-2025).	32
8. Metodología	33
8.1. Tipo de Investigación.....	33
8.2. Enfoque Metodológico	34
8.3. Población y Muestra	34
8.4. Fuentes de Información	35
8.5. Técnicas de recolección de información	35
8.5.1. Selección y justificación de variables	36
8.5.2. Justificación teórica de las variables	39

8.6.	Técnicas de Análisis de la Información	40
8.6.1.	Análisis Descriptivo	40
8.6.2.	Análisis comparativo y correlacional	40
8.6.3.	Análisis cualitativo-interpretativo	41
8.7.	Consideraciones Éticas	43
8.8.	Alcances y Limitaciones	44
8.8.1.	Alcances	44
8.8.2.	Limitaciones	45
8.9.	Diseño Analítico y Planteamiento de Hipótesis	45
9.	Marco Normativo	53
10.	Condiciones Psicosociales y de Bienestar Laboral (2023–2025): Base Para el Análisis del Ausentismo	58
10.1.	Generalidades de la Aplicación 2023	59
10.1.1.	Resultados Intralaborales	60
10.1.2.	Resultados de factores extralaborales	70
10.1.3.	Resultados de la Escala de Estrés percibido	73
10.1.4.	Interpretación general	75
10.2.	Generalidades de la Aplicación 2025	77
10.2.1.	Resultados Intralaborales	79
10.2.2.	Resultados de factores extralaborales	81
10.2.3.	Resultados Síntomas Asociados al Estrés	83
10.3.	Resultados de la Encuesta de Satisfacción Laboral 2023	84
10.4.	Resultados de la Encuesta de Satisfacción Laboral 2025	86
10.5.	Comparativo 2023-2025	88
10.6.	Síntesis y Consideraciones para el Análisis del Ausentismo	89
11.	Resultados: Comportamiento del Ausentismo Laboral	90
11.1.	Descripción General del Ausentismo	90
11.2.	Días de Incapacidad y Frecuencia de Casos	93
11.3.	Principales Causas Médicas de Incapacidad	96
11.4.	Reincidencia y Patrones de Repetición del Ausentismo	100
11.5.	Depuración de Datos y Comparación con Criterios de Exclusión	103
11.6.	Comparativo entre Ausentismo General y Ausentismo Depurado	106
11.7.	Análisis Exploratorio de Correlaciones entre Ausentismo Depurado, Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral (2023-2025)	108
11.7.2.	Hipótesis exploratorias	109

11.7.3.	Resultados del análisis exploratorio.....	110
11.7.4.	Mapa de Calor de asociaciones exploratorias.....	110
11.7.5.	Discusión integrada del análisis exploratorio:	111
12.	Discusión de Resultados: Relación entre riesgos psicosociales, satisfacción laboral y Ausentismo.	112
12.1.	Evolución de los Niveles de Riesgo	112
12.2.	Relación con las Acciones Implementadas (2023–2025).....	113
12.3.	Relación con los Modelos Teóricos	114
12.4.	Implicaciones para la Organización	115
12.5.	Integración de Resultados Psicosociales, Satisfacción Laboral y Ausentismo Depurado	116
13.	Conclusiones	117
14.	Recomendaciones	121
14.1.	Recomendaciones a Nivel Organizacional.....	121
14.2.	Recomendaciones a Nivel de Salud Mental.....	123
14.3.	Recomendaciones en gestión del talento humano.....	124
14.4.	Sistema de Evaluación y Seguimiento	127
14.5.	Perspectiva de Sostenibilidad y Mejora Continua	128
15.	Referencias.....	130

TABLA DE CONTENIDO ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Indicadores para la medición del ausentismo laboral según la NTC 3701.....	19
Ilustración 2. Modelo analítico propuesto para el estudio del ausentismo en World Courier Colombia (2023–2025).....	53
Ilustración 3. factores de riesgo psicosocial. dominios intralaborales forma (A) - informe general.....	61
Ilustración 4. Factores de riesgo psicosocial. dominios intralaborales forma (B) - informe general.....	62
Ilustración 5. Dominio demandas del trabajo y dimensiones asociadas forma (A)	64
Ilustración 6. dominio demandas del trabajo y dimensiones asociadas forma (B).....	65
Ilustración 7. Ilustración. dominio control sobre el trabajo y dimensiones asociadas forma (A)	66
Ilustración 8. Dominio control sobre el trabajo y dimensiones asociadas forma (B).....	66
Ilustración 9. Dominio liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y dimensiones asociadas forma (A) ..	67
Ilustración 10. Dominio liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y dimensiones asociadas forma (B)	68
Ilustración 11. Dominio recompensas y dimensiones asociadas forma A	69
Ilustración 12. Dominio recompensas y dimensiones asociadas forma B	69
Ilustración 13. Factores de riesgo psicosocial. dimensiones extralaborales – forma A.....	70
Ilustración 14. Factores de riesgo psicosocial. dimensiones extralaborales – forma B.....	71
Ilustración 15. Ilustración. distribución por niveles de estrés – forma A.....	73
Ilustración 16. Distribución por niveles de estrés – forma B.....	74
Ilustración 17. Factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral general.....	75
Ilustración 18. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral año 2023.....	76
Ilustración 19. Factores de riesgo psicosocial. dominios intralaborales.....	78
Ilustración 20. Factores de riesgo psicosocial. dominios intralaborales informe general	80
Ilustración 21. Factores de riesgo psicosocial. dominios extralaborales informe general.....	82
Ilustración 22. Resultados síntomas asociados al estrés.....	84
Ilustración 23. Resultados generales de satisfacción laboral – Cencora EX Survey 2023.	86
Ilustración 24. Resultados generales de satisfacción laboral – Cencora Ex Survey 2025.	88
Ilustración 25. Tendencia del número de casos y días de incapacidad en World Courier Colombia (2023–2025).....	92
Ilustración 26.	94
Ilustración 27. Distribución porcentual de los días de incapacidad por grupo diagnóstico en World Courier Colombia (2023–2025).....	98
Ilustración 28. Tendencia de la reincidencia del ausentismo laboral en World Courier Colombia (2023–2025).	102
Ilustración 29. Comparación entre días de incapacidad brutos y depurados en World Courier Colombia (2023–2025)	105
Ilustración 30. Mapa de calor de correlaciones entre ausentismo depurado, riesgo psicosocial y satisfacción laboral (2023–2025).....	111

TABLA DE CONTENIDO TABLAS

<u>Tabla 1. Definiciones de ausentismo laboral según diferentes autores</u>	19
Tabla 2. Manifestaciones físicas, cognitivas, emocionales y conductuales del estrés laboral	25
Tabla 3. Acciones e intervenciones implementadas en el Programa de Bienestar y Gestión Psicosocial (2023–2025)	30
Tabla 4. Variables seleccionadas para el análisis comparativo (2023–2025)	37
Tabla 5. Variables utilizadas para el análisis exploratorio de correlaciones (2023–2025)	46
Tabla 6. Matriz consolidada de indicadores clave en World Courier Colombia (2023–2025)	48
Tabla 7. Hipótesis del estudio	49
Tabla 8. Correspondencia entre hipótesis y técnicas de análisis estadístico sugeridas	51
Tabla 9. Normatividad relevante en SST y bienestar laboral en Colombia	54
Tabla 10. Comparación de indicadores de satisfacción laboral 2023–2025	89
Tabla 11. Resumen general del ausentismo laboral en World Courier Colombia, 2023–2025	90
Tabla 12. Distribución mensual del ausentismo laboral en World Courier Colombia, 2023–2025	93
Tabla 13. Principales causas médicas de incapacidad en World Courier Colombia, 2023–2025	96
Tabla 14. Reincidencia del ausentismo laboral en World Courier Colombia, 2023–2025	101
Tabla 15. Ausentismo depurado según criterios de exclusión, World Courier Colombia (2023–2025)	104
Tabla 16. Comparación entre ausentismo bruto y ausentismo depurado, World Courier Colombia (2023–2025)	105
Tabla 17. Comparativo entre ausentismo general y depurado en World Courier Colombia (2023–2025)	107
Tabla 18. Matriz consolidada de variables para análisis estadístico (2023–2025)	109

1. Introducción

En el contexto laboral colombiano, el ausentismo por enfermedades de origen común constituye un problema central que impacta significativamente tanto la productividad como el bienestar de los empleados en World Courier Colombia. Este fenómeno no solo afecta a los trabajadores de manera individual, sino que también repercute en la eficiencia organizacional y en la capacidad de la empresa para garantizar servicios logísticos críticos dentro del sector farmacéutico.

Entre las principales causas de ausentismo se destacan las asociadas a la salud mental y a factores psicosociales que incluyen tanto condiciones intralaborales (demandas excesivas, liderazgo inadecuado, falta de control sobre las tareas) como extralaborales (sobrecarga familiar, falta de apoyo social). Asimismo, aspectos relacionados con la satisfacción de los empleados influyen en su motivación y compromiso, lo que a su vez se refleja en el cumplimiento de las responsabilidades laborales.

Los efectos derivados del ausentismo son múltiples: en lo organizacional, se reducen la productividad y la eficiencia operativa; en lo económico, se generan costos directos e indirectos relacionados con la cobertura de ausencias y la pérdida de productividad; y en lo social, se debilita el clima laboral, afectando la moral y el compromiso de los equipos de trabajo.

Ante esta realidad, el presente estudio se propone analizar de manera integrada tres fuentes de información clave: la batería de riesgo psicosocial, la encuesta de satisfacción del empleado “Ex Survey” y los registros de ausentismo laboral de la compañía. A partir de la triangulación de estos datos, se busca identificar la relación entre los factores psicosociales, la percepción de satisfacción laboral y los niveles de ausentismo, con el fin de plantear estrategias que fortalezcan el bienestar organizacional y contribuyan a la disminución de las ausencias por enfermedad común.

Este análisis se desarrolla mediante un enfoque descriptivo y correlacional exploratorio, basado en datos institucionales de 2023–2025.

De esta manera, la investigación no solo aportará evidencia empírica sobre las principales variables que influyen en el ausentismo laboral en World Courier Colombia, sino que también ofrecerá elementos prácticos para la toma de decisiones en materia de seguridad y salud en el trabajo, gestión del talento humano y bienestar corporativo.

2. Contexto De La Organización

2.1. Reseña Histórica y Presencia en Colombia

World Courier, filial de Cencora (anteriormente AmerisourceBergen), es una empresa global líder en logística especializada en el sector farmacéutico y de ciencias de la vida. Fundada en 1969 en Estados Unidos, la compañía identificó la necesidad de transportar documentos y productos críticos de manera segura y eficiente, convirtiéndose rápidamente en un referente mundial en soluciones logísticas.

En Colombia, World Courier inició operaciones en 1981 con el objetivo de fortalecer su red logística en América Latina. Desde entonces ha consolidado su posición como socio estratégico de la industria farmacéutica, apoyando el transporte y almacenamiento de medicamentos, equipos y dispositivos biomédicos bajo condiciones estrictas de seguridad y trazabilidad. Actualmente, su sede principal se ubica en Bogotá, en el Parque Industrial Portos, donde opera con tres bodegas especializadas para el manejo de productos farmacéuticos y clínicos.

2.2. Servicios Logísticos y Habilitaciones Técnicas

World Courier se especializa en la gestión de la cadena de suministro para medicamentos de alta complejidad, ensayos clínicos y terapias avanzadas. Sus principales servicios incluyen:

- Transporte de medicamentos y productos biológicos bajo condiciones de temperatura controlada.
- Distribución de equipos y dispositivos biomédicos.
- Manejo de muestras clínicas y productos sensibles con trazabilidad en tiempo real.

- Servicios de mensajería expresa habilitados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Resolución 02586 de 2020).
- La empresa opera bajo altos estándares de calidad, como la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura otorgada por el INVIMA (Resolución 2021020837 de 2021), y está habilitada para transporte de carga por el Ministerio de Transporte (Resolución 464 de 2011).

2.3. Contexto organizacional y sectorial

Con presencia en más de 50 países, World Courier integra innovación tecnológica en sus operaciones mediante sistemas de monitoreo en tiempo real, lo que le permite garantizar la integridad de los productos farmacéuticos y fortalecer la confianza de sus clientes. En Colombia, la empresa cuenta con un equipo multidisciplinario que constituye su principal activo, ya que la continuidad y confiabilidad de las operaciones dependen en gran medida del desempeño humano.

En los últimos años, World Courier ha fortalecido sus programas internos de bienestar laboral, reconociendo que factores como el ausentismo, el riesgo psicosocial y la satisfacción de los empleados tienen un impacto directo en la eficiencia de los procesos logísticos. En este sentido, la gestión del talento humano, junto con la seguridad y salud en el trabajo (SST), se convierte en un componente estratégico para mantener la competitividad en un sector altamente regulado y exigente como el farmacéutico.

3. Problema de Investigación o Necesidades de la Organización o Sector

3.1. Antecedentes

Antes de abordar la revisión de antecedentes, es importante precisar algunos conceptos centrales de la investigación. El ausentismo laboral se entiende como la ausencia del trabajador de su puesto de trabajo durante la jornada laboral programada debido a causas justificadas o injustificadas, siendo uno de los indicadores más utilizados para evaluar el estado de salud, bienestar y condiciones organizacionales en las empresas (Johns, 2010). Por su parte, el bienestar laboral hace referencia al conjunto de condiciones físicas, psicológicas y sociales que influyen en la calidad de vida del trabajador dentro de la organización, incluyendo factores como la satisfacción laboral, el equilibrio entre vida personal y trabajo, y la percepción de apoyo organizacional (Danna & Griffin, 1999). Finalmente, el estrés laboral se define como la respuesta física y emocional que se produce cuando las demandas del trabajo superan los recursos o capacidades percibidas por el trabajador para afrontarlas, generando efectos negativos en la salud, el desempeño y la asistencia al trabajo (Lazarus & Folkman, 1984).

La literatura ha mostrado de manera consistente que los factores relacionados con el bienestar laboral influyen directamente en los niveles de ausentismo. A nivel internacional, Baicker, Cutler y Song (2010) evidenciaron que los programas de bienestar pueden reducir significativamente los días de ausencia por enfermedades comunes, generando además un retorno positivo de la inversión organizacional. De manera similar, Cancelliere et al. (2011), en una revisión sistemática, concluyeron que la promoción de la salud en el lugar de trabajo está asociada con menores tasas de ausentismo, especialmente cuando los programas incluyen componentes integrales que combinan la dimensión física y mental. En la misma línea, Nohammer, Stummer y Schusterschitz (2013) resaltaron que los programas más efectivos son aquellos que integran acciones de promoción de la salud física y psicosocial.

En el contexto colombiano, Borda, Rolón, Díaz-Piraquive y González (2012) analizaron cómo los programas de salud empresarial contribuyen a disminuir el ausentismo, hallando que las intervenciones preventivas como campañas de vacunación y talleres de hábitos saludables tienen efectos positivos en la reducción de ausencias. Por su parte, Jiménez (2014) mostró que el estrés laboral es un factor determinante en el aumento de incapacidades por enfermedades comunes, tales como afecciones respiratorias y gastrointestinales, en el sector servicios. En la industria farmacéutica, un estudio de la Universidad EAFIT (2015) encontró que las estrategias ocupacionales proactivas, como chequeos médicos periódicos y talleres de prevención, contribuyen significativamente a reducir los días perdidos por enfermedad.

Específicamente frente a los riesgos psicosociales, investigaciones realizadas en Colombia por Gómez-Ortiz, Flórez-Alarcón y Cabrera (2011) validaron la batería de instrumentos oficial para la medición de factores intralaborales, extralaborales y de estrés, demostrando que altos niveles de riesgo psicosocial se asocian con mayor incidencia de ausentismo laboral. Asimismo, estudios más recientes destacan que la satisfacción del empleado constituye un predictor del compromiso y la permanencia, siendo un factor que puede moderar la relación entre los riesgos psicosociales y la asistencia al trabajo (European Agency for Safety and Health at Work, 2014).

En síntesis, los antecedentes revisados coinciden en que la combinación de condiciones psicosociales adecuadas, altos niveles de satisfacción laboral y programas organizacionales de bienestar se asocian con menores tasas de ausentismo. Esto respalda la pertinencia de la presente investigación, que busca analizar estas tres variables en el contexto de World Courier Colombia.

3.2. Descripción del problema

En el contexto laboral colombiano, el ausentismo por enfermedades de origen común constituye un problema central que impacta tanto la productividad como el bienestar de los

trabajadores. En World Courier Colombia, este fenómeno repercute directamente en la eficiencia de los procesos logísticos, los costos asociados a la operación y el clima laboral de los equipos de trabajo.

Entre las principales causas del ausentismo laboral se encuentran aquellas relacionadas con factores psicosociales, tales como las altas demandas laborales, la escasa autonomía o control sobre las tareas, las dificultades en las relaciones interpersonales en el trabajo y determinados estilos de liderazgo organizacional. Diversos estudios han demostrado que estas condiciones pueden generar estrés laboral y afectar la salud física y mental de los trabajadores, incrementando la probabilidad de incapacidades y ausencias laborales (Karasek & Theorell, 1990; Siegrist, 1996; Giorgi et al., 2022). Estos elementos se ven complementados por condiciones extralaborales que pueden aumentar la vulnerabilidad del trabajador, así como por la percepción de insatisfacción frente a su entorno laboral. La literatura ha mostrado que tanto los riesgos psicosociales como la satisfacción del empleado son variables determinantes en la asistencia y el compromiso laboral (Gómez-Ortiz, Flórez-Alarcón, & Cabrera, 2011; Cancelliere et al., 2011).

Los efectos del ausentismo en una organización como World Courier son múltiples. En lo organizacional, generan interrupciones en el flujo de trabajo y reducción de la eficiencia operativa; en lo económico, incrementan los costos directos e indirectos relacionados con incapacidades y reemplazos temporales; y en lo social, debilitan el clima laboral, afectando la motivación y el compromiso de los equipos de trabajo (Baicker, Cutler, & Song, 2010).

A pesar de que la empresa cuenta con información proveniente de la batería de riesgo psicosocial, la encuesta de satisfacción del empleado y los registros históricos de ausentismo, hasta el momento no se ha realizado un análisis integrado que permita comprender cómo se relacionan estas variables y de qué manera explican el fenómeno del ausentismo. Esta ausencia de integración limita la posibilidad de diseñar estrategias focalizadas y sostenibles que contribuyan a la reducción del ausentismo y al fortalecimiento del bienestar laboral.

Por lo tanto, el problema de investigación se centra en la necesidad de analizar de forma conjunta los riesgos psicosociales, la satisfacción del empleado y el ausentismo en World Courier Colombia, con el fin de generar evidencia que oriente la toma de decisiones y permita implementar acciones efectivas de prevención e intervención.

3.3. Formulación del problema

- ¿Cuál es el nivel de riesgo psicosocial presente en los trabajadores de World Courier Colombia, según los resultados de la batería de evaluación aplicada?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los empleados, de acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción?
- ¿Cómo se comportó el ausentismo laboral depurado en 2023–2025 según los criterios de exclusión y depuración establecidos?
- ¿Existe una relación significativa entre los riesgos psicosociales, la satisfacción laboral y los niveles de ausentismo en los trabajadores de World Courier Colombia?
- ¿Qué acciones pueden derivarse del análisis integrado de estas variables para reducir el ausentismo y fortalecer el bienestar organizacional?

4. Justificación

El ausentismo laboral por enfermedades comunes constituye un desafío significativo para World Courier Colombia, dado que afecta negativamente tanto la productividad como el bienestar de sus trabajadores. Este fenómeno no solo genera interrupciones en los procesos logísticos y costos adicionales para la empresa, sino que también repercute en la motivación, el clima organizacional y la satisfacción de los equipos de trabajo.

En este contexto, la presente investigación cobra relevancia al integrar tres fuentes de información clave: los resultados de la batería de riesgo psicosocial, la encuesta de satisfacción del empleado y los registros históricos de ausentismo de la compañía. Este enfoque permitirá

analizar de manera conjunta los riesgos psicosociales, la percepción de satisfacción laboral y el comportamiento de las ausencias, identificando relaciones y patrones que faciliten la comprensión del problema y la formulación de acciones estratégicas de mejora.

La pertinencia de este estudio se sustenta, además, en la normatividad colombiana vigente, que exige la evaluación de factores de riesgo psicosocial en las organizaciones, particularmente en la Resolución 2646 de 2008 (Ministerio de la Protección Social, 2008) y la Resolución 2764 de 2022 (Ministerio del Trabajo, 2022), así como en la creciente importancia que tienen, a nivel organizacional, la gestión del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores como predictores de retención, compromiso y productividad (European Agency for Safety and Health at Work, 2014). Los principales beneficiarios de esta investigación son múltiples:

- **Los trabajadores**, al contar con estrategias orientadas a mejorar su bienestar y disminuir los factores de riesgo que impactan su salud y su asistencia al trabajo.
- **La empresa**, que podrá optimizar su productividad y reducir los costos operativos asociados con el ausentismo.
- **La dirección y las áreas de SST y RRHH**, que contarán con información empírica para diseñar e implementar políticas más efectivas de bienestar laboral.
- **El sector logístico-farmacéutico**, que podrá utilizar los hallazgos como referente para abordar desafíos similares en organizaciones con condiciones laborales comparables.

En síntesis, esta investigación no solo busca beneficiar a World Courier Colombia y a sus empleados, sino que también pretende aportar conocimiento aplicable a otras empresas del sector, promoviendo la construcción de entornos laborales más saludables, sostenibles y productivos.

5. Objetivos

5.1. Objetivo General

Analizar el comportamiento y las causas del ausentismo laboral en los empleados de World Courier Colombia durante el periodo 2023–2025, identificando su relación con los factores psicosociales y de bienestar laboral, con el propósito de proponer estrategias que contribuyan a su reducción y al fortalecimiento del bienestar organizacional.

5.2. Objetivos Específicos

- Describir el comportamiento del ausentismo laboral en la compañía en el periodo 2023-2025.
- Analizar la relación entre los riesgos psicosociales, la satisfacción laboral y las tasas de ausentismo.
- Proponer acciones de mejora en materia de seguridad y salud en el trabajo, gestión del talento humano y bienestar corporativo, orientadas a la reducción del ausentismo.

6. Marco Referencial

El marco referencial contextualiza la problemática del ausentismo laboral en World Courier Colombia, integrando los principales desarrollos conceptuales sobre los factores de riesgo psicosocial, el bienestar laboral, la satisfacción del empleado y su relación con los resultados de salud ocupacional. Esta sección recoge literatura nacional e internacional que explica los determinantes del ausentismo por enfermedad común, considerando la interacción entre variables individuales, organizacionales y psicosociales.

Se abordan los modelos clásicos de estrés laboral —Demanda–Control–Apoyo (Karasek & Theorell, 1990) y Esfuerzo–Recompensa (Siegrist, 1996)—, así como los lineamientos contemporáneos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA), que resaltan la necesidad de promover entornos saludables, seguros y emocionalmente sostenibles.

Adicionalmente, se revisan los antecedentes sobre la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial en Colombia y la evidencia científica que relaciona el clima laboral, la satisfacción y el estrés con indicadores de ausentismo y salud laboral. Este marco sirve como fundamento para comprender los patrones observados en los periodos 2023–2025 y para sustentar los análisis descriptivos y correlacionales desarrollados en capítulos posteriores.

6.1. Marco Teórico

El ausentismo laboral es un fenómeno complejo y multifactorial, influido por condiciones de salud, factores organizacionales y variables personales. Su análisis requiere abordar modelos teóricos provenientes de la psicología del trabajo, la epidemiología ocupacional y la gestión del talento humano, que permiten entender cómo las condiciones del trabajo influyen en la salud y el bienestar de los empleados.

En el contexto organizacional de World Courier Colombia, comprender la relación entre ausentismo, riesgo psicosocial y satisfacción laboral resulta fundamental para explicar los patrones identificados entre 2023 y 2025. Por ello, los elementos teóricos revisados se articulan con el diseño analítico del estudio (capítulo 8.9) y con los análisis correlacionales y sus resultados (capítulo 11).

6.1.1. Ausentismo laboral

Antecedentes históricos. El ausentismo laboral ha acompañado la historia de la organización del trabajo desde los primeros modelos industriales. Durante los siglos XVII y XVIII, las precarias condiciones laborales y la ausencia de derechos impulsaron altas tasas de abandono y enfermedad laboral, especialmente durante la Revolución Industrial (Sánchez, 2015). Desde entonces, el ausentismo se reconoce como un indicador clave del bienestar y la salud ocupacional, con impactos directos en la productividad y los costos empresariales (Trejos & Heredia, 2010).

Definición

Tabla 1. Definiciones de ausentismo laboral según diferentes autores

Autor / Fuente	Definición
Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021)	El ausentismo laboral corresponde a la no asistencia al trabajo por parte del trabajador durante su jornada laboral programada, independientemente de si la ausencia está justificada o no.
Chiavenato (2009)	El ausentismo laboral se refiere a la suma de los períodos en que los empleados de una organización no se presentan a trabajar, incluyendo ausencias justificadas y no justificadas.
Trejos y Heredia (2010)	El ausentismo laboral es un indicador de la relación entre la salud del trabajador y las condiciones de trabajo, que se manifiesta en la pérdida de tiempo laboral por incapacidades, permisos o ausencias.
Universidad del Rosario (2017)	El ausentismo laboral se define como la ausencia reiterada o prolongada de un trabajador a sus labores, justificada o no, que genera efectos negativos en la eficiencia organizacional y el bienestar del empleado.

Fuente: Elaboración propia con base en OIT (2021); Chiavenato (2009); Trejos y Heredia (2010); Universidad del Rosario (2017).

A partir de estas aproximaciones conceptuales, el ausentismo laboral puede comprenderse como un indicador organizacional que refleja tanto las condiciones de salud de los trabajadores como las características del entorno laboral. Para efectos de la presente investigación, se adopta la definición propuesta por la Universidad del Rosario (2017), al considerar que integra tanto la dimensión organizacional como los efectos en el bienestar del trabajador. En el contexto colombiano, la VI Encuesta de Ausentismo Laboral e Incapacidades (ANDI–CESLA, 2019) identificó que la enfermedad común representa el 68,9 % de las causas

de ausencia, lo que refuerza la necesidad de analizar el vínculo entre las condiciones de salud y el entorno psicosocial del trabajo (Rivas & Núñez, 2019).

Causas del ausentismo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) considera el ausentismo como un problema de salud pública y organizacional, pues refleja fallas en el equilibrio entre las demandas laborales y la capacidad adaptativa del trabajador. La OIT (2021) identifica como principales causas del ausentismo el estrés ocupacional, las cargas laborales excesivas, los conflictos interpersonales y las condiciones ergonómicas deficientes. En Colombia, los reportes de Seguros SURA (n.d.) y Guandia y Acosta (2019) muestran que las enfermedades osteomusculares, respiratorias y digestivas son las más frecuentes, mientras que los factores indirectos más relevantes son la insatisfacción laboral, el bajo compromiso y las deficiencias en el clima organizacional.

De manera particular, se ha evidenciado un aumento del ausentismo vinculado a síntomas derivados del estrés y la tensión psicosocial, como cefaleas, contracturas cervicales, lumbalgias y fatiga crónica, condiciones que suelen relacionarse con los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales.

Presentismo laboral. Un fenómeno estrechamente ligado al ausentismo es el presentismo, entendido como la asistencia al trabajo pese a condiciones de salud que limitan el rendimiento. Este comportamiento, motivado por el temor a sanciones o pérdida del empleo, está asociado con altos niveles de estrés, ansiedad y culturas laborales rígidas (Lazo & Roldán, 2015; Isaacs Charry, s.f.).

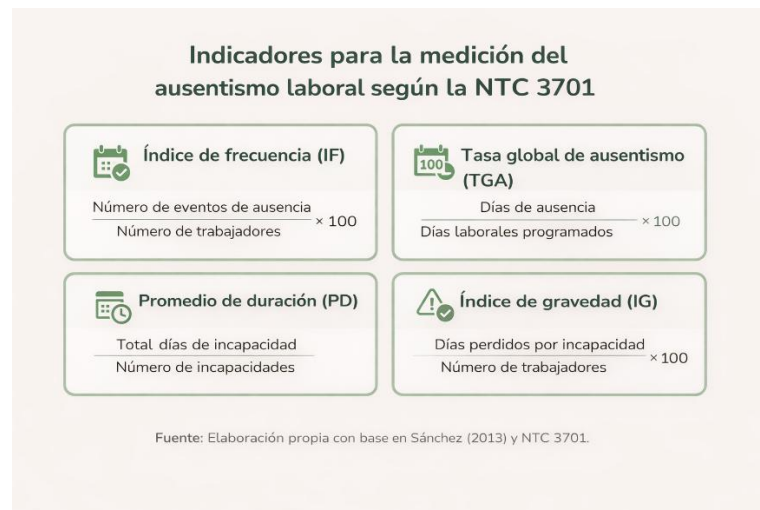
El presentismo puede tener consecuencias similares o incluso más graves que el ausentismo, pues prolonga el malestar del trabajador, aumenta el riesgo de error y deteriora la productividad (García, 2011).

Indicadores. El ausentismo se mide a través de indicadores estandarizados como el índice de frecuencia (IF), la tasa global de ausentismo (TGA), el promedio de duración (PD) y el índice de gravedad (IG) (Sánchez, 2013). En Colombia, la Norma Técnica Colombiana NTC

3701 proporciona lineamientos para la aplicación de estas fórmulas, permitiendo la comparación de datos a nivel organizacional y sectorial.

Estos lineamientos fueron utilizados en el capítulo 11 para calcular y analizar los indicadores de ausentismo depurado en World Courier Colombia.

Ilustración 1. Indicadores para la medición del ausentismo laboral según la NTC 3701.



La Figura 1 presenta los principales indicadores utilizados para la medición del ausentismo laboral y su relación con los lineamientos establecidos por la Norma Técnica Colombiana NTC 3701.

6.1.2. Bienestar laboral y productividad.

El bienestar laboral integra dimensiones físicas, emocionales y sociales que inciden directamente en la satisfacción y desempeño del trabajador. Diener (1984) define el bienestar subjetivo como la evaluación cognitiva y afectiva de la vida, lo cual incluye satisfacción, emociones positivas y ausencia de emociones negativas.

Entre los principales modelos teóricos que relacionan bienestar y salud laboral destacan:

- Modelo demanda-control-apoyo de Karasek y Theorell (1990), que plantea que las altas demandas laborales combinadas con bajo control y escaso apoyo social generan estrés y mayor riesgo de enfermedad.
- Modelo de estrés de Lazarus y Folkman (1984), que entiende el estrés como una interacción entre demandas percibidas y recursos disponibles.
- Modelo esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996), que advierte que un desbalance entre esfuerzo y recompensas puede desencadenar desgaste profesional, baja motivación y ausencias laborales.

Estos marcos teóricos han sido confirmados por estudios que muestran la asociación entre programas de promoción del bienestar y la reducción del ausentismo (van Dongen et al., 2011). No obstante, el presente estudio no evalúa programas específicos, sino los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral como predictores del ausentismo en World Courier.

6.1.3. Riesgos psicosociales en el trabajo

Los riesgos psicosociales se definen como las condiciones presentes en una situación laboral que afectan la salud física, mental o social de los trabajadores (Ministerio de la Protección Social, 2008). En Colombia, la herramienta oficial para su evaluación es la Batería de Riesgo Psicosocial, desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana y adoptada por el Ministerio del Trabajo.

La batería evalúa tres dimensiones principales (Ministerio del Trabajo, 2010; Resolución 2764 de 2022):

- Factores intralaborales: demandas, control, liderazgo, relaciones sociales, claridad de roles y recompensas.
- Factores extralaborales: condiciones familiares, sociales y comunitarias.
- Síntomas de estrés: percepción individual de afectación derivada del trabajo.

Su aplicación no solo cumple con la normatividad vigente, sino que permite identificar variables que inciden directamente en el ausentismo. Investigaciones en Colombia han confirmado que niveles altos de riesgo psicosocial se asocian con mayores incapacidades y ausencias por enfermedad común (Gómez-Ortiz et al., 2011; Bocanumenth et al., 2012).

6.1.4. Satisfacción laboral y ausentismo

La satisfacción laboral es un constructo que integra percepciones sobre motivación, compromiso, condiciones de trabajo y relaciones interpersonales. Una baja satisfacción se ha asociado con mayores niveles de rotación, ausentismo y disminución del desempeño (Judge & Klinger, 2008).

Estudios recientes confirman esta relación. Por ejemplo, Gallup (2023) reportó que el 59% de los trabajadores en el mundo se sienten desconectados de su empleo, lo cual incrementa la probabilidad de ausentismo y presentismo. En contraste, empleados satisfechos y comprometidos muestran mayor asistencia y productividad.

En el caso de World Courier, la encuesta de satisfacción del empleado constituye una herramienta clave para complementar el análisis de riesgo psicosocial y ausentismo, generando una visión integral de las condiciones de bienestar en la organización.

Sin embargo, la literatura también establece que la satisfacción laboral no siempre se traduce en una reducción del ausentismo físico, dado que las incapacidades por enfermedad común están determinadas principalmente por factores clínicos. Este hallazgo resulta coherente con los resultados del análisis estadístico exploratorio presentado en el capítulo 11, donde el índice global de la EX Survey se mantuvo estable, pero no predijo el comportamiento del ausentismo depurado.

6.1.5. Tendencias innovadoras en bienestar laboral y su relación con el ausentismo

La literatura reciente sobre bienestar laboral ha resaltado la importancia de innovar en las políticas empresariales para enfrentar fenómenos como el ausentismo. Una de las estrategias más relevantes es el compromiso con la vida laboral y familiar, que busca equilibrar las responsabilidades del trabajo con las necesidades personales y familiares de los empleados, reduciendo factores de riesgo ergonómicos y psicosociales (Blasco de Luna, 2015).

Asimismo, se promueve la construcción de una cultura organizacional humanizada, donde el clima laboral y los vínculos sociales se convierten en instrumentos clave para la prevención del ausentismo y el fortalecimiento de la salud psicosocial de los trabajadores (Meyer & Herrera Cuenca, 2013).

Otra línea de innovación es la denominada “gerencia de la felicidad”, modelo que plantea generar entornos de trabajo que fomenten la satisfacción, la motivación y el compromiso de los empleados. Diversas empresas multinacionales, particularmente del sector tecnológico como Google, Facebook o Zappos, han incorporado esta estrategia como parte de su cultura organizacional, reportando mejoras en el bienestar de sus empleados y reducciones en indicadores de ausentismo (Colsubsidio, s.f.).

Finalmente, la adecuación de espacios de bienestar corporativo, tales como salas de descanso, zonas de relajación o ambientes de silencio (“salas tipo Zen”), ha sido señalada como una práctica emergente para apoyar la salud mental y emocional de los empleados, contribuyendo a la disminución del estrés y, en consecuencia, del ausentismo laboral (Terapia Plaza, s.f.).

6.1.6. Sintomatología derivada del estrés laboral y su relación con el ausentismo

El estrés laboral constituye una de las principales causas de afectación de la salud física y mental en el entorno ocupacional. De acuerdo con el *National Institute for Occupational*

Safety and Health (NIOSH, 2021), se entiende como “las reacciones físicas y emocionales perjudiciales que ocurren cuando las exigencias del trabajo exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador”. Este desbalance genera respuestas fisiológicas y psicológicas que, cuando son sostenidas en el tiempo, pueden traducirse en síntomas clínicos que incrementan la probabilidad de ausentismo laboral (BMC Public Health, 2021; Giorgi et al., 2022).

La sintomatología derivada del estrés se manifiesta de manera multidimensional:

Tabla 2. Manifestaciones físicas, cognitivas, emocionales y conductuales del estrés laboral

Tipo de síntoma	Manifestaciones comunes	Referencias
Físicos	Fatiga crónica, cefaleas tensionales, contracturas musculares (cuello, hombros y espalda), trastornos gastrointestinales, insomnio, hipertensión arterial.	Giorgi et al. (2022); NIOSH (2021); van der Molen et al. (2021).
Cognitivos	Dificultades de concentración, olvidos frecuentes, lentitud en la toma de decisiones, errores recurrentes.	Giorgi et al. (2022); Lazarus & Folkman (1984).
Emocionales	Irritabilidad, ansiedad, tristeza, pérdida de motivación, frustración, sensación de ineffectividad.	Quick & Tetrick (2011); BMC Public Health (2021).
Conductuales	Aislamiento, ausencias repetidas, presentismo, consumo de alcohol o tabaco, cambios en el apetito y sueño.	WHO (2022); García (2011).

Fuente: Elaboración propia con base en Giorgi *et al.* (2022); NIOSH (2021); van der Molen *et al.*

(2021); Lazarus y Folkman (1984); Quick y Tetrick (2011); BMC Public Health (2021); WHO (2022);

García (2011).

Diversas investigaciones han evidenciado que la exposición prolongada al estrés laboral se asocia con mayores tasas de ausentismo y discapacidad temporal, especialmente por enfermedades musculoesqueléticas y trastornos del sueño (van der Molen et al., 2021; Giorgi et al., 2022). Estos hallazgos refuerzan la relación entre los factores psicosociales intralaborales —como la sobrecarga de trabajo, la falta de autonomía y el liderazgo deficiente— y las condiciones médicas que motivan incapacidades por enfermedad común.

En el caso de *World Courier Colombia*, la identificación de síntomas relacionados con estrés —como fatiga, cefaleas, contracturas cervicales o lumbalgias— resulta fundamental para comprender el comportamiento del ausentismo laboral. Tales manifestaciones no solo representan respuestas individuales al estrés, sino que también reflejan problemas estructurales en la organización del trabajo y en los riesgos psicosociales, los cuales deben abordarse desde estrategias integrales de bienestar y prevención.

6.1.7. Definición operativa del ausentismo vinculado a los factores psicosociales

El ausentismo laboral es un fenómeno multifactorial que puede tener causas médicas, sociales, organizacionales o personales. Sin embargo, no todas las formas de ausentismo guardan relación con las condiciones de trabajo ni con los factores psicosociales. En consecuencia, para efectos del presente estudio se adoptó una definición operativa que delimita el tipo de ausentismo que puede ser influenciado por las condiciones laborales, las cargas de trabajo, la fatiga y el bienestar organizacional, en coherencia con los modelos teóricos revisados.

Desde el enfoque de **Karasek y Theorell (1990)**, el estrés laboral surge de la combinación de altas demandas con bajo control y escaso apoyo social, condiciones que pueden derivar en manifestaciones somáticas y psicosomáticas que incrementan las ausencias laborales. De igual forma, el **modelo Esfuerzo–Recompensa de Siegrist (1996)** explica que un desequilibrio entre el esfuerzo desplegado y las recompensas recibidas genera una

respuesta fisiológica sostenida de estrés que afecta la salud física y mental del trabajador. Estas respuestas, según la **Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023)**, pueden materializarse en trastornos musculoesqueléticos, digestivos, respiratorios, del sueño o de salud mental, que constituyen causas frecuentes de ausentismo por enfermedad común.

Bajo este marco conceptual, el presente estudio considera relevante únicamente el ausentismo **potencialmente influenciable por factores organizacionales y psicosociales**, y excluye aquellas ausencias derivadas de situaciones personales, quirúrgicas o administrativas que no guardan relación con el entorno laboral. Esta delimitación teórica permite garantizar la coherencia entre el objeto de estudio, los objetivos específicos y las variables analizadas.

Criterios de inclusión. Se incluyeron en el análisis las incapacidades por enfermedad común asociadas, de manera directa o indirecta, con las condiciones de trabajo y el bienestar laboral. Entre ellas se encuentran:

- **Trastornos musculoesqueléticos no traumáticos**, como lumbalgias, dorsalgias, cervicalgias y tendinitis, vinculados a posturas prolongadas, cargas físicas acumuladas y tensión muscular derivada del estrés (Crespo & García, 2021).
- **Síntomas asociados al estrés ocupacional**, tales como cefalea tensional, fatiga, insomnio, ansiedad o crisis adaptativas, reconocidos como expresiones clínicas del estrés laboral (Leka & Jain, 2010; Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).
- **Trastornos gastrointestinales y digestivos funcionales**, como gastritis, colon irritable o dispepsia, cuya prevalencia se relaciona con altos niveles de estrés y alteraciones en los hábitos alimentarios por sobrecarga laboral (Molina et al., 2019).
- **Trastornos respiratorios recurrentes**, como faringitis, bronquitis o infecciones de vías respiratorias superiores, asociados a la disminución de la inmunidad por fatiga y estrés sostenido (European Agency for Safety and Health at Work, 2014).

- **Trastornos genitourinarios**, como infecciones urinarias o cistitis, cuya ocurrencia puede estar relacionada con jornadas extensas, retención urinaria y baja hidratación por condiciones de trabajo intensas (Gómez et al., 2017).
- **Otras manifestaciones médicas leves o recurrentes** con posible origen psicosomático (migrañas, vértigo, malestar general, etc.), que reflejan procesos de somatización vinculados al entorno laboral.

Criterios de exclusión. Se excluyeron del análisis aquellas ausencias que no pueden ser atribuidas, de manera razonable, a las condiciones de trabajo o a los factores psicosociales, por corresponder a eventos personales, administrativos o de carácter accidental. En esta categoría se incluyen:

- **Licencias administrativas**, como maternidad, paternidad, duelo o calamidad doméstica, por no constituir causas médicas relacionadas con el entorno ocupacional (Ministerio del Trabajo, 2022).
- **Procedimientos quirúrgicos electivos o programados** sin relación con la actividad laboral, tales como esterilizaciones o cirugías correctivas, que obedecen a decisiones personales o tratamientos clínicos no laborales.
- **Accidentes de trabajo y lesiones traumáticas extralaborales** (fracturas, esguinces, caídas domésticas), por corresponder a eventos agudos y no a condiciones de riesgo psicosocial o bienestar organizacional (Guandía & Acosta, 2019).
- **Patologías severas o crónicas no relacionadas con el entorno laboral**, como enfermedades oncológicas o metabólicas, que no son modificables por intervenciones de bienestar.

Esta delimitación teórica y metodológica permite centrar el análisis en el ausentismo prevenible mediante la gestión del bienestar, la ergonomía y los factores psicosociales.

Además, asegura la coherencia entre la aplicación de la **Batería de Factores de Riesgo Psicosocial** (Resolución 2764 de 2022) y la interpretación de los datos de ausentismo laboral.

En concordancia con los enfoques contemporáneos de **salud ocupacional integral** (OIT, 2023; OMS, 2020), este criterio reconoce que las condiciones de trabajo influyen no solo en la aparición de patologías directamente relacionadas con el cargo, sino también en el desarrollo o exacerbación de enfermedades comunes mediadas por el estrés, la fatiga y la percepción de apoyo organizacional.

7. Aplicación Práctica en World Courier Colombia

Este capítulo presenta la manera en que los conceptos teóricos revisados se han traducido en acciones concretas dentro de *World Courier Colombia*, con el fin de evaluar su impacto sobre el ausentismo por enfermedades comunes y los riesgos psicosociales.

La aplicación práctica se ha orientado a articular las estrategias de bienestar laboral con los indicadores medibles de riesgo psicosocial, satisfacción del empleado y registros administrativos de ausentismo.

7.1. Acciones Implementadas y Alcance (2023-2025)

En el marco del programa de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), la empresa ha puesto en marcha diversas iniciativas con el objetivo de mejorar la salud, el clima laboral y la productividad. Entre ellas se destacan:

**Tabla 3. Acciones e intervenciones implementadas en el Programa de Bienestar y
Gestión Psicosocial (2023–2025)**

Acción / Estrategia	Fecha de inicio	Alcance	Responsable	Indicador vinculado
Pausas Activas y ergonomía	2023	Todos los trabajadores de World Courier	SST	Cobertura
Talleres de Manejo de estrés y liderazgo positivo	2023 - 2024	Líderes de área – Operaciones – Ventas	Recursos Humanos - SST	Reducción casos de estrés
Flexibilización de Turnos / apoyo en transporte	2023 - 2025	Áreas operativas	Recursos Humanos - Líderes de área	Percepción de control sobre la jornada
Actividades de promoción de hábitos saludables (nutrición y actividad física)	2024 - 2025	Todos los trabajadores de World Courier	SST	Cobertura

Prevención de consumo de SPA y primeros auxilios psicológicos	2024 - 2025	Áreas críticas con riesgo alto de estrés	SST – Recursos Humanos	Cobertura
Capacitaciones en acoso laboral, regulación emocional y resiliencia	2024 - 2025	Todos los trabajadores de World Courier	SST	Cobertura

Fuente: Elaboración propia con base en registros institucionales (2023–2025).

En conjunto, estas acciones permitieron dar continuidad al programa, mantener indicadores de seguimiento y focalizar intervenciones en los grupos más expuestos.

7.2. Relación con los Modelos Teóricos

Las acciones implementadas se fundamentan en los modelos revisados en el marco teórico:

- **Demanda–Control–Apoyo (Karasek y Theorell):** la flexibilización de turnos y pausas activas buscaron reducir la percepción de alta demanda y mejorar el control del trabajador sobre su jornada.
- **Esfuerzo–Recompensa (Siegrist):** los talleres de liderazgo y las capacitaciones en reconocimiento apuntaron a equilibrar el esfuerzo con mayores niveles de apoyo de los jefes directos.

- **Bienestar organizacional integral:** las campañas de hábitos saludables y los programas de salud mental fortalecieron los recursos personales y colectivos, reduciendo riesgos físicos y psicosociales.

En conjunto, estas estrategias contribuyeron a crear un entorno laboral más saludable, motivador y productivo, con un efecto directo en la reducción de síntomas de estrés y, en consecuencia, en la disminución del ausentismo.

Estos referentes teóricos se retoman en el capítulo 11 para interpretar los resultados descriptivos y el análisis estadístico exploratorio.

7.3. Evidencia Documental Disponible

La empresa cuenta con tres fuentes principales de información que permiten evaluar el impacto de estas acciones a través de un análisis triangulado:

1. **Batería de Factores de Riesgo Psicosocial (Resolución 2764 de 2022):** aplicada en mayo de 2023 y nuevamente en mayo de 2025, permitiendo comparar la evolución de los factores de riesgo intralaborales, extralaborales y síntomas de estrés.
2. **Encuesta de satisfacción del empleado (Cencora, 2023 y 2025):** aplicada en noviembre de 2023 como línea base y nuevamente en 2025, aportando información sobre percepción de bienestar, liderazgo y clima laboral.
3. **Registros administrativos de ausentismo (RRHH):** disponibles de manera mensual para el periodo 2022–2025, desagregados por empleado, área y tipo de ausencia, facilitando identificar tendencias y relacionarlas con los programas de intervención.

Estas tres fuentes constituyen la base empírica del análisis desarrollado en los capítulos 8, 11 y 12.

7.4. Resultados Preliminares e Impactos Observados (2023-2025).

- Las intervenciones implementadas entre 2023 y 2025 han permitido:
- Reducir la proporción de trabajadores en riesgo alto/muy alto en factores psicosociales.
- Aumentar la percepción de condiciones protectoras (64% en 2025).
- Fortalecer la satisfacción laboral y el clima organizacional.
- Iniciar una cultura de prevención y acompañamiento en salud mental.

Como parte del compromiso de mejora continua, la organización proyecta mantener este programa de gestión psicosocial como un componente permanente del sistema de vigilancia epidemiológica en SST, con una nueva medición de factores de riesgo programada para el año 2027.

8. Metodología

8.1. Tipo de Investigación

La presente investigación se enmarca en un estudio descriptivo–correlacional, con diseño no experimental longitudinal, siguiendo los lineamientos metodológicos propuestos por Hernández Sampieri *et al.* (2014).

Se analizaron las variaciones en los indicadores de ausentismo por enfermedad común, los niveles de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral durante el periodo 2023–2025.

Se adopta un diseño longitudinal comparativo, ya que se contrastan mediciones institucionales realizadas en distintos momentos del tiempo, siguiendo los postulados de Hernández Sampieri *et al.* (2014).

Nota metodológica

Durante el desarrollo del estudio, la población laboral de World Courier Colombia pasó de 60 trabajadores en 2023 a 120 trabajadores en 2025, debido a la expansión operativa. Este

cambio fue considerado mediante el uso de tasas e indicadores normalizados para garantizar la comparabilidad entre años.

El propósito metodológico central fue analizar la relación entre los niveles de riesgo psicosocial, la satisfacción laboral y el ausentismo por enfermedad común, identificando patrones de asociación estadística y su coherencia con los modelos teóricos revisados.

8.2. Enfoque Metodológico

El análisis se fundamentó en técnicas descriptivas y correlacionales básicas, adecuadas para estudios aplicados con información agregada (Field, 2018; Hernández-Sampieri et al., 2014).

- **Cuantitativo:** análisis estadístico de los registros de ausentismo, resultados de la Batería de Riesgo Psicosocial y la encuesta corporativa EX Survey.
- **Cualitativo–interpretativo:** análisis de los informes institucionales para contextualizar los hallazgos cuantitativos.

El componente cualitativo no incluye trabajo de campo ni instrumentos primarios, preservando el carácter documental del estudio, sin embargo, este se usó sobre informes de la batería de riesgo psicosocial 2023-2025 y la Ex Survey en el mismo periodo.

8.3. Población y Muestra

La población estuvo conformada por los trabajadores administrativos y operativos de **World Courier Colombia – sede Bogotá.**

- **2023:** 60 colaboradores
- **2024–2025:** 120 colaboradores

Se trabajó con **información censal y secundaria** proveniente de las bases institucionales, lo que elimina la necesidad de muestreo probabilístico. En consecuencia, el estudio se desarrolló con una muestra censal (N = 60 en 2023; N = 120 en 2025).

8.4. Fuentes de Información

La investigación se fundamenta en tres fuentes institucionales:

- Registros administrativos de ausentismo (RRHH, 2023–2025).
- Batería de Factores de Riesgo Psicosocial (aplicada en 2023 y 2025 por entidad externa siguiendo la Resolución 2764 de 2022).
- Employee Experience Survey – EX Survey (Cencora, 2023 y 2025), como parte del programa corporativo global de experiencia del empleado.

8.5. Técnicas de recolección de información

Dado el carácter documental del estudio, la recolección de información se realizó mediante:

- Revisión documental y sistematización de bases de datos institucionales, verificando consistencia y completitud.
- Depuración de registros de ausentismo, aplicando criterios de exclusión: accidentes de trabajo, licencias por maternidad y cirugías electivas o procedimientos correctivos.
- Sistematización en hojas de cálculo (Excel) para generar indicadores normalizados de ausentismo conforme a la NTC 3701.
- Análisis comparativo de resultados de la batería psicosocial y la encuesta de satisfacción, en su relación con las causas médicas del ausentismo.

No se emplearon encuestas ni entrevistas semiestructuradas, dado que todos los instrumentos utilizados son institucionales, estandarizados y validados previamente.

Para el análisis estadístico se utilizó software de libre acceso, alineado con las propuestas recientes para democratizar el uso de herramientas como Jamovi en investigación aplicada (Lino-Calle et al., 2024; Santabárbara & Lasheras, 2020).

8.5.1. Selección y justificación de variables

De acuerdo con las técnicas de recolección de información descritas en el numeral 8.5, se seleccionaron las variables provenientes de las tres fuentes institucionales analizadas: los registros administrativos de ausentismo, la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio del Trabajo, Resolución 2764 de 2022) y la Encuesta de Experiencia del Empleado (*Employee Experience Survey*) aplicada por Cencora.

Estas variables fueron elegidas en función de su relevancia teórica, su disponibilidad en las bases de datos corporativas y su correspondencia directa con los objetivos específicos del estudio, orientados a comprender la relación entre el ausentismo, los factores psicosociales y la satisfacción laboral.

La selección obedece a tres criterios principales:

1. **Pertinencia conceptual:** las variables reflejan constructos teóricos abordados en el marco referencial, tales como las demandas y el control laboral (modelo de Karasek y Theorell), el equilibrio esfuerzo–recompensa (Siegrist) y los indicadores de bienestar organizacional.
2. **Disponibilidad y comparabilidad temporal:** se priorizaron aquellas variables que cuentan con datos homologables en los años 2023, 2024 y 2025, permitiendo un análisis longitudinal.

3. Capacidad de medición cuantitativa: se eligieron variables con escalas numéricas o proporcionales que facilitan la aplicación de análisis descriptivos, correlacionales y multivariados.

La selección de variables se sustentó en constructos teóricos clásicos de riesgo psicosocial, tales como las demandas y el control laboral (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990), el equilibrio esfuerzo–recompensa (Siegrist, 1996) y los procesos de evaluación y afrontamiento del estrés (Lazarus & Folkman, 1984).

A continuación, se presentan las variables definidas para el análisis, clasificadas según su instrumento de origen:

Tabla 4. Variables seleccionadas para el análisis comparativo (2023–2025)

Instrumento	Dimensión	Variable	Tipo	Nivel	Cómo se calcula / Fuente	2023	2024	2025
Ausentismo	Frecuencia	N.º total de casos de incapacidad	Cuantitativa	Razón	Conteo Anual	131	136	130
	Intensidad	Total, de días de incapacidad (brutos)	Cuantitativa	Razón	Suma total	367	642	499
	Intensidad depurada	Total, de días de incapacidad depurados	Cuantitativa	Razón	Exclusiones aplicadas	241	305	253
	Severidad	Promedio de días por caso (bruto)	Cuantitativa	Razón	Días brutos / N.º de casos	2,80	4,72	3,84
	Severidad depurada	Promedio de días por caso (depurado)	Cuantitativa	Razón	Días depurados / Casos depurados	2,10	2,62	2,69
	Reincidencia	% de trabajadores reincidentes	Cuantitativa	Razón	(N.º trabajadores con >1 incapacidad / población total) × 100	34%	28%	22%
Estructura diagnóstica		% de días por causas musculoesqueléticas	Cuantitativa	Razón	(Días músculo / Días totales depurados) × 100	33%	79%	58%



	Estructura diagnóstica	% de días por causas respiratorias	Cuantitativa	Razón	(Días respiratorias / Días totales depurados) × 100	43%	26%	34%
	Estructura diagnóstica	% de días por causas asociadas a estrés / mentales	Cuantitativa	Razón	(Días estrés / Días totales depurados) × 100	13%	9%	11%
Batería Psicosocial	Intralaboral	% en riesgo alto/muy alto (demandas del trabajo)	Cuantitativa	Razón	% de personas en categoría alto/muy alto según informe	15,4%	–	13,4%
	Intralaboral	% en riesgo alto/muy alto (control sobre el trabajo)	Cuantitativa	Razón	% de personas en categoría alto/muy alto según informe	15,4%	–	16,49%
	Intralaboral	% en riesgo alto/muy alto (liderazgo y relaciones sociales)	Cuantitativa	Razón	% de personas en categoría alto/muy alto según informe	38,5%	–	11,34%
	Intralaboral	% en riesgo alto/muy alto (recompensas)	Cuantitativa	Razón	% de personas en categoría alto/muy alto según informe	23,1%	–	13,4%
	Estrés	% de trabajadores con estrés alto/muy alto	Cuantitativa	Razón	Escala de síntomas de estrés del informe	17%	–	21%
	Estrés	% de trabajadores sin riesgo o en riesgo bajo	Cuantitativa	Razón	Escala de síntomas de estrés del informe	23,15%	–	59%
	Extralaboral	% en riesgo alto/muy alto por desplazamiento	Cuantitativa	Razón	Dominio de desplazamiento vivienda–trabajo–vivienda	59,2%	–	55,67%
	Extralaboral	% con condiciones protectoras fuera del trabajo	Cuantitativa	Razón	% en nivel sin riesgo / riesgo bajo	40,8%	–	64%
	Índice global	% total de trabajadores en condiciones protectoras	Cuantitativa	Razón	Según resumen global del informe	66%	–	66%
Encuesta de Experiencia del Empleado (EX Survey)					% de respuestas			
	Orgullo / Compromiso	% “Me enorgullece trabajar aquí”	Cuantitativa	Razón	De acuerdo + Totalmente de acuerdo	92%	–	92%

Liderazgo directo	% "A mi superior directo le importo"	Cuantitativa	Razón	Según reporte institucional	89%	–	90%
Respeto / relaciones	% "Mi equipo me trata con respeto"	Cuantitativa	Razón	Según reporte institucional	93%	–	93%
Reconocimiento	% "Recibo reconocimiento por mi trabajo"	Cuantitativa	Razón	Según reporte institucional	77%	–	84%
Inclusión	% "Puedo ser tal como soy en el trabajo"	Cuantitativa	Razón	Según reporte institucional	84%	–	91%
Confianza en liderazgo	% "Alta dirección es abierta y honesta"	Cuantitativa	Razón	Según reporte institucional	80%	–	83%
Intención de permanencia	% intención de permanecer 3–5 años	Cuantitativa	Razón	Según reporte institucional	74%	–	74%
Índice global EX	% promedio de ítems favorables	Cuantitativa	Razón	Media de todas las dimensiones	84%	–	85%

8.5.2. Justificación teórica de las variables

Las variables seleccionadas representan tres ejes de análisis complementarios:

- Eje de salud ocupacional (ausentismo): permite cuantificar la magnitud y frecuencia de las incapacidades médicas, identificando tendencias de reincidencia y patrones de enfermedad.
- Eje de riesgo psicosocial: refleja la exposición de los trabajadores a condiciones organizacionales estresantes (demandas, liderazgo, recompensas, desplazamiento, estrés percibido).
- Eje de bienestar y compromiso (EX Survey): sintetiza las percepciones de clima laboral, liderazgo, reconocimiento, inclusión y motivación, dimensiones clave del bienestar organizacional.

La combinación de estos ejes posibilita establecer relaciones asociativas y correlacionales entre el bienestar, los factores psicosociales y el ausentismo por enfermedad común, en concordancia con el marco teórico de Karasek, Siegrist y Lazarus & Folkman.

De esta manera, las variables operan como indicadores interdependientes que explican fenómenos de salud y productividad laboral en un contexto corporativo.

8.6. Técnicas de Análisis de la Información

Aunque la investigación se apoya principalmente en datos cuantitativos, la interpretación de resultados incorpora elementos cualitativo-interpretativos, en línea con las recomendaciones para estudios aplicados en salud (Pérez Peña, 2023). El análisis se desarrolló en tres niveles complementarios

8.6.1. Análisis Descriptivo

Se efectuó un análisis descriptivo de los datos provenientes de los tres instrumentos institucionales (registros de ausentismo, Batería de Riesgo Psicosocial y encuesta de experiencia del empleado).

Este nivel de análisis incluyó:

- Frecuencias, porcentajes y medias.
- Indicadores de ausentismo según **NTC 3701**.
- Gráficos de tendencias en formato APA.
- Comparación anual 2023–2025.

El propósito de este primer nivel fue describir el comportamiento general del ausentismo y su evolución temporal frente a las condiciones psicosociales y de satisfacción laboral reportadas por los empleados.

8.6.2. Análisis comparativo y correlacional

Se aplicó un análisis exploratorio de relaciones entre:

- Riesgo psicosocial
- Satisfacción laboral
- Ausentismo depurado

Empleando:

- Correlación de Pearson (r) para variables numéricas continuas.
- Correlación de Spearman (ρ) para proporciones, porcentajes y variables no paramétricas.

Dado que solo existen tres mediciones por año, este análisis es exploratorio y descriptivo, pero metodológicamente válido para tesis descriptivas aplicadas.

Asimismo, se plantea la posibilidad de utilizar en futuras mediciones análisis de varianza (ANOVA) y modelos de regresión lineal simple o múltiple, cuando se disponga de un mayor número de observaciones.

8.6.3. Análisis cualitativo-interpretativo

El componente cualitativo se desarrolló a partir de la interpretación de los informes institucionales de la Batería de Riesgo Psicosocial y la encuesta de experiencia del empleado. Se identificaron patrones, coincidencias y contrastes entre los hallazgos cuantitativos y las percepciones reportadas en los instrumentos, fortaleciendo la comprensión integral del fenómeno.

Esta triangulación interpretativa permitió contextualizar los resultados estadísticos dentro de las dinámicas organizacionales, estableciendo vínculos entre las condiciones de trabajo, el bienestar psicosocial y las causas médicas más frecuentes de ausentismo.

El conjunto de técnicas de análisis aplicadas permite describir con rigor el comportamiento del ausentismo laboral y establecer asociaciones significativas con las condiciones psicosociales y de bienestar.

Este abordaje metodológico constituye la base para la construcción de modelos estadísticos explicativos y para la formulación de estrategias corporativas orientadas a la reducción del ausentismo y al fortalecimiento del bienestar organizacional en World Courier Colombia.

8.6.4. *Justificación de la no aplicación de pruebas inferenciales (ANOVA, ANCOVA y modelos paramétricos)*

Durante el proceso de análisis estadístico se revisó, con apoyo de un especialista en estadística aplicada, la viabilidad técnica de utilizar modelos inferenciales como ANOVA, ANCOVA, regresiones múltiples o modelos mixtos. Sin embargo, se determinó que el diseño experimental y la estructura de la base de datos no cumplían los requisitos metodológicos necesarios para la aplicación de estas técnicas.

La información disponible consistía en tres observaciones agregadas por año (2023, 2024 y 2025) para las variables principales (días depurados, reincidencia, estrés, riesgo intralaboral e índice EX). Este tipo de datos presenta limitaciones matemáticas que imposibilitan los análisis paramétricos:

1. Tamaño muestral insuficiente

Pruebas como ANOVA y ANCOVA requieren múltiples observaciones por grupo para calcular variabilidad interna y grados de libertad. Con $n = 3$ no es posible estimar efectos estadísticamente válidos.

2. Ausencia de variabilidad intragrupo

Los datos agregados anuales no representan individuos ni áreas; por lo tanto, no existe variabilidad interna dentro de cada año, requisito indispensable para modelos inferenciales.

3. Imposibilidad de verificar supuestos estadísticos

No es posible evaluar normalidad, homogeneidad de varianzas o independencia de errores con solo tres observaciones por variable.

4. Riesgo de generar resultados engañosos

Aunque un software (SPSS, R, Stata o Jamovi) podría calcular valores p, estos serían estadísticamente inválidos por falta de grados de libertad y por incumplimiento total de supuestos.

En consecuencia, la aplicación de ANOVA, ANCOVA o regresiones habría sido metodológicamente incorrecta e inconsistente con los principios de rigor científico (Field, 2018; Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Por estas razones, se adoptó un enfoque estadístico exploratorio, consistente en:

- análisis descriptivo de tendencias,
- correlaciones direccionales no inferenciales,
- mapas de calor basados en coherencias internas,
- triangulación con resultados de la batería psicosocial y la EX Survey.

Por estas razones, se adoptó un enfoque estadístico exploratorio, consistente en análisis descriptivo de tendencias, correlaciones direccionales no inferenciales, mapas de calor basados en coherencias internas y triangulación con los resultados de la batería de riesgo psicosocial y la EX Survey. Este enfoque resulta adecuado para estudios basados en datos agregados y permite identificar patrones relevantes para la toma de decisiones organizacionales, sin aplicar técnicas estadísticas que no se ajustan a las características del diseño metodológico del estudio.

8.7. Consideraciones Éticas

La La investigación se desarrolló conforme a los principios éticos establecidos por la Universidad Santo Tomás y en concordancia con la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia, que regula las investigaciones con información de carácter humano y organizacional.

Dado que el estudio utilizó información institucional de World Courier Colombia, se aplicaron criterios de confidencialidad y manejo responsable de los datos, garantizando la protección de la información organizacional y de los trabajadores.

En este sentido, se garantizó:

- Uso exclusivo de la información con fines académicos, investigativos y de mejora organizacional.
- Anonimato de los trabajadores y confidencialidad de los registros individuales, evitando cualquier identificación personal en los análisis de resultados presentados.
- Anonimización de información organizacional sensible, evitando la divulgación de datos estratégicos, operativos o financieros que puedan comprometer la competitividad de la compañía.
- Consentimiento institucional de *World Courier Colombia* para el uso de bases de datos y resultados corporativos, en el marco de un acuerdo de confidencialidad que protege la información empresarial utilizada en el estudio.

8.8. Alcances y Limitaciones

8.8.1. Alcances

- El estudio describe el comportamiento del ausentismo laboral en *World Courier Colombia* durante 2023–2025, analizando su relación con los factores psicosociales y la satisfacción laboral.
- Permite identificar patrones y causas de ausentismo asociados al estrés y al bienestar organizacional.
- Integra información cuantitativa y cualitativa de fuentes institucionales, fortaleciendo la validez de los hallazgos mediante triangulación.

- El análisis se centra en la relación entre factores psicosociales, estrés percibido, satisfacción laboral y ausentismo. En consecuencia, no se aborda el síndrome de burnout como categoría clínica específica, dado que su diagnóstico requiere instrumentos y criterios clínicos especializados que exceden el alcance del presente estudio.

8.8.2. Limitaciones

- Se circunscribe a un único caso (World Courier Colombia, sede Bogotá).
- No se aplican instrumentos primarios ni se realiza control experimental.
- Los resultados dependen de la disponibilidad y consistencia de los registros institucionales.
- El estudio no evalúa efectos a largo plazo, limitándose al análisis del periodo 2023–2025.

8.9. Diseño Analítico y Planteamiento de Hipótesis

Con el propósito de cumplir el segundo objetivo específico —identificar relaciones entre las condiciones psicosociales, la satisfacción laboral y las tasas de ausentismo en World Courier Colombia durante 2023–2025 se formuló un diseño analítico integrador sustentado en el contraste exploratorio de variables provenientes de tres instrumentos institucionales:

- Registros administrativos de ausentismo (bruto y depurado).
- Batería de Factores de Riesgo Psicosocial (aplicada en 2023 y 2025 según Resolución 2764 de 2022).
- Employee Experience Survey – EX Survey (Cencora, 2023 y 2025).

Este diseño se fundamenta en un enfoque descriptivo–correlacional, adecuado para estudios no experimentales con datos agregados, permitiendo explorar asociaciones significativas sin establecer relaciones causales directas.

Tabla 5. Variables utilizadas para el análisis exploratorio de correlaciones (2023–2025)

Categoría	Variable incluida en la matriz	Tipo de Dato	Justificación / Observación
Ausentismo depurado	días depurados	Cuantitativa continua	Indicador principal de carga real de incapacidad (excluye licencias, AT, cirugías electivas). Mide estabilidad de salud y persistencia
Ausentismo Depurado	% trabajadores reincidentes	Proporción (%)	de patrones de incapacidad.
Riesgo psicosocial (batería)	% riesgo intralaboral alto muy alto (promedio dominios)	Proporción (%)	Representa las condiciones organizacionales derivadas de demandas laborales, control, liderazgo y recompensas.

Estrés (batería)	% de trabajadores	Proporción (%)	Variable crítica
	con estrés alto/muy alto		asociada a la respuesta emocional y fisiológica frente a las demandas laborales.
Satisfacción laboral (ex Survey)	Índice global EX (%)	Proporción (%)	Indicador resumen del bienestar, la cultura organizacional y la percepción del liderazgo.

Fuente. Elaboración propia con base en Hernández Sampieri et al. (2014).

8.9.1. Matriz consolidada de indicadores por año (2023–2025)

Con base en la selección de variables presentada en el numeral 8.5.1, se construyó una matriz síntesis que integra los indicadores representativos de los tres instrumentos y permite su comparación longitudinal.

Tabla 6. *Matriz consolidada de indicadores clave en World Courier Colombia (2023–2025)*

Año	Población total	Casos totales	Días brutos de incapacidad	Días depurados	Promedio de días por caso (depurado)	% de trabajadores reincidentes	% días por causas musculoesqueléticas	% días por causas respiratorias	% días por causas mentales / estrés	Promedio % riesgo intralaboral alto/muy alto*	% trabajadores con estrés alto/muy alto	% condiciones protectoras (índice global batería)	Índice global EX Survey (% favorable)
2023	92	131	367	241	2,1	34%	33%	43%	13%	23,10%	17%	66%	84%
2024	113	136	642	305	2,6	28%	79%	26%	9%	ND	ND	ND	ND
2025	139	130	499	253	2,7	22%	58%	34%	11%	13,70%	21%	66%	85%

Nota. Promedio de riesgo intralaboral alto/muy alto calculado con base en la media de los dominios de demandas del trabajo, control, liderazgo y recompensas. ND = No disponible.

Fuente: Elaboración propia a partir de registros administrativos y reportes institucionales (2023–2025).

8.9.2. Formulación de hipótesis

El modelo de análisis se apoya en la literatura internacional sobre factores psicosociales (Karasek & Theorell, 1990; Siegrist, 1996; OMS, 2023) y en la evidencia empírica disponible sobre los determinantes del ausentismo laboral en el sector logístico y de servicios.

Con base en ello, se formularon las siguientes hipótesis:

Tabla 7. Hipótesis del estudio

Código	Tipo de relación	Hipótesis nula (H_0)	Hipótesis alternativa (H_1)
H ₁	Riesgo psicosocial ↔ Ausentismo depurado	No existe relación estadísticamente significativa entre los niveles de riesgo psicosocial intralaboral y el ausentismo depurado	Niveles más altos de riesgo psicosocial intralaboral se asocian con mayores días de incapacidad depurados y mayor reincidencia.
H ₂	Satisfacción laboral ↔ Ausentismo	No existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral (EX Survey) y los indicadores de ausentismo depurado.	Mayores niveles de satisfacción laboral se asocian con menores niveles de ausentismo depurado (días de incapacidad y reincidencia).
H ₃	Estrés percibido ↔ Causas clínicas	No existe relación entre los niveles de estrés y la proporción de días por causas	Mayores niveles de estrés se asocian con una mayor proporción de días por causas

		musculoesqueléticas o mentales.	musculoesqueléticas y mentales.
H ₄	Modelo conjunto (multivariado)	Los factores psicosociales y la satisfacción laboral no explican de manera conjunta una proporción significativa de la variabilidad en el ausentismo depurado.	Los factores psicosociales (riesgo intralaboral y estrés) y la satisfacción laboral explican, de manera conjunta, una proporción significativa de la variabilidad en el ausentismo depurado.

Fuente. *Elaboración propia con base en Karasek y Theorell (1990); Siegrist (1996); Organización Mundial de la Salud (2023).*

8.9.3. Selección de técnicas estadísticas

Dado que los datos están agregados por año ($n = 3$), el análisis inferencial es limitado; sin embargo, es metodológicamente válido desarrollar un análisis exploratorio, útil para estudios descriptivos aplicados.

Las técnicas seleccionadas son:

Tabla 8. Correspondencia entre hipótesis y técnicas de análisis estadístico sugeridas

Hipótesis	Variables	Tipo de análisis	Propósito
H ₁	Riesgo intralaboral (%) ↔ días depurados, reincidencia	Correlación Spearman / Regresión simple	Explorar la relación entre condiciones intralaborales y ausentismo real.
H ₂	Índice EX ↔ días depurados, reincidencia	Correlación Pearson o Spearman	Identificar asociaciones entre satisfacción laboral y ausentismo.
H ₃	Estrés alto (%) ↔ % días músculo / mentales	Correlación descriptiva	Evaluar la asociación entre estrés percibido y causas clínicas.
H ₄	X: riesgo intralaboral, estrés, índice EX / Y: días depurados o reincidencia	Regresión múltiple exploratoria	Estimar el aporte conjunto de las variables psicosociales al ausentismo.

Dado que el análisis se fundamenta en información consolidada por año (n=3), las correlaciones tienen un carácter exploratorio y descriptivo. No obstante, el diseño metodológico permitirá aplicar pruebas inferenciales con mayor robustez en futuras mediciones o en análisis por área o individuo mediante software estadístico como SPSS, Minitab o R Studio.

8.9.4. Modelo conceptual del análisis

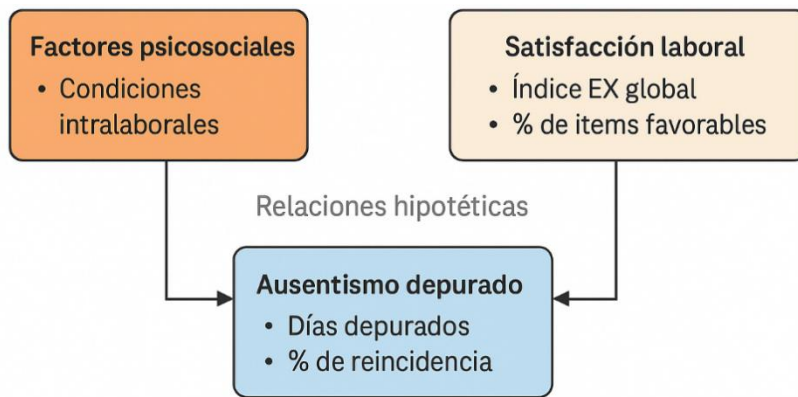
El modelo conceptual propuesto se representa mediante tres bloques de variables interrelacionadas:

- Bloque 1: Factores psicosociales (Batería) – demanda, control, liderazgo, recompensas y estrés percibido.
- Bloque 2: Satisfacción laboral (EX Survey) – liderazgo, reconocimiento, orgullo organizacional e inclusión.
- Bloque 3: Resultados de salud (Ausentismo) – días depurados, reincidencia y causas clínicas asociadas.

Estos componentes interactúan de manera bidireccional, donde los factores psicosociales y la satisfacción laboral operan como variables independientes, y el ausentismo depurado como variable dependiente.

La ilustración 1 muestra el modelo conceptual propuesto, en el cual se integran los tres ejes analíticos del estudio: los factores psicosociales, la satisfacción laboral y el ausentismo depurado. Este esquema permite visualizar las relaciones hipotéticas entre las variables independientes (condiciones psicosociales y satisfacción) y la variable dependiente (ausentismo), base para el análisis correlacional y multivariado.

Ilustración 2. *Modelo analítico propuesto para el estudio del ausentismo en World Courier Colombia (2023–2025).*



Fuente. Elaboración propia con base en registros institucionales (2023–2025).

8.9.5. Integración metodológica del diseño analítico

En suma, el presente diseño analítico permite:

- Integrar información proveniente de tres fuentes institucionales heterogéneas (ausentismo, riesgo psicosocial, satisfacción laboral).
- Explorar asociaciones significativas entre bienestar, clima psicosocial y salud laboral.
- Servir como base para modelos estadísticos explicativos futuros, especialmente si se dispone de datos por trabajador o por área.
- Aportar evidencia útil para el fortalecimiento del Programa de Bienestar y Gestión Psicosocial 2023–2025.

9. Marco Normativo

El marco normativo que rige la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en Colombia constituye el soporte legal de la presente investigación, dado que regula la gestión del

ausentismo laboral, la promoción del bienestar y la prevención de los riesgos psicosociales. La evolución normativa en el país ha pasado de enfoques generales de seguridad laboral hacia regulaciones específicas en salud mental y factores psicosociales, obligando a las organizaciones a alinear sus políticas con estándares nacionales e internacionales.

En este apartado se presentan las principales disposiciones legales, decretos, resoluciones, convenios internacionales y normas técnicas que fundamentan la gestión del ausentismo y del bienestar laboral en Colombia.

Tabla 9. *Normatividad relevante en SST y bienestar laboral en Colombia*

Norma	Descripción
Constitución Política de Colombia (1991)	Artículo 25: reconoce el trabajo como un derecho y obligación social, bajo protección especial del Estado. Artículo 53: garantiza estabilidad laboral, remuneración mínima vital y móvil, y protección especial a grupos vulnerables.
Código Sustantivo del Trabajo	Regula las relaciones laborales en Colombia. Art. 57: obligaciones del empleador frente al bienestar de los empleados. Art. 230: medidas necesarias de seguridad y salud en el trabajo. Art. 348: ausencias justificadas por enfermedad común.
Ley 1562 de 2012	Reforma el Sistema General de Riesgos Laborales. Establece la obligatoriedad de programas integrales de

SST e incluye medidas preventivas frente a enfermedades comunes.

- Decreto 1072 de 2015**
(Decreto Único
Reglamentario del
Sector Trabajo) Compila la normativa laboral y en SST en Colombia. Es la base estructural del SG-SST.
- Resolución 2646 de 2008** Establece disposiciones para la identificación, prevención, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
- Resolución 1111 de 2017** Define los estándares mínimos del SG-SST. Incluye componentes básicos e indicadores para evaluar la efectividad del sistema.
- Resolución 2404 de 2019** Adopta la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y regula protocolos técnicos de aplicación.
- Resolución 2764 de 2022** Actualiza la aplicación obligatoria de la Batería de Riesgo Psicosocial (intralaboral, extralaboral, estrés y ficha sociodemográfica). Establece periodicidad, custodia de datos y responsabilidades de intervención.

Ley 2460 de 2025	Modifica la Ley 1616 de 2013. Refuerza la prevención y atención de trastornos de salud mental en el trabajo, estableciendo obligaciones explícitas para las empresas.
Decreto 0729 de 2025	Adopta la Política Nacional de Salud Mental 2025–2034. Integra lineamientos intersectoriales con impacto en la gestión del riesgo psicosocial en entornos laborales.
Resolución 3461 de 2025	Exige planes de intervención frente a violencia laboral y promueve cultura de convivencia organizacional.
Resolución 1843 de 2025	Regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y exámenes periódicos de salud laboral.
Resolución 908 de 2025	Establece los requisitos actualizados para la expedición de la licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo para profesionales y empresas prestadoras de servicios en SST.
Convenio OIT N.º 155 (1981)	Promueve políticas nacionales coherentes sobre seguridad y salud en el trabajo. Ratificado por Colombia.

Convenio OIT N.º 161 (1985) Establece directrices para los servicios de salud en el trabajo, con carácter preventivo y de protección integral.

Norma ISO 45001 (2018) Norma internacional para sistemas de gestión en SST. Proporciona un marco estructurado para la mejora continua de las condiciones laborales, reducción de riesgos y aumento del desempeño organizacional.

Fuente: *Elaboración propia a partir de la legislación colombiana y normas internacionales vigentes (2025).*

Como se observa en la tabla 8 el marco normativo colombiano en SST refleja un avance significativo en la integración de la salud mental y los factores psicosociales dentro de la gestión del ausentismo laboral. Inicialmente, las regulaciones se enfocaban en obligaciones generales del empleador (CST, Constitución, Ley 1562 de 2012). Sin embargo, con la Resolución 2646 de 2008 y la Batería de Riesgo Psicosocial, Colombia se convirtió en pionero en Latinoamérica en el abordaje técnico y sistemático de riesgos psicosociales.

La estructura del Sistema de Gestión de la SST se encuentra compilada en el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo (Ministerio del Trabajo, 2015, Decreto 1072) y operacionalizada mediante los estándares mínimos definidos en la Resolución 1111 de 2017 (Ministerio de Salud y Protección Social, 2017).

En materia de riesgo psicosocial, Colombia fue pionera en Latinoamérica al adoptar una batería de instrumentos específica y validada localmente (Gómez-Ortiz et al., 2011; Ministerio

del Trabajo, 2010; Pontificia Universidad Javeriana, 2010), cuyo uso fue regulado inicialmente por la Resolución 2646 de 2008 (Ministerio de la Protección Social, 2008) y posteriormente actualizado en las Resoluciones 2404 de 2019 y 2764 de 2022 (Ministerio del Trabajo, 2019, 2022).

Las disposiciones más recientes en salud mental y trabajo, como la Ley 2460 de 2025 y la Política Nacional de Salud Mental 2025–2034 (Ministerio de Salud y Protección Social, 2025), consolidan la obligación empresarial de intervenir los riesgos psicosociales desde un enfoque integral.

Estos desarrollos son coherentes con los lineamientos internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023) y con el estándar ISO 45001:2018 para sistemas de gestión de SST (Organización Internacional de Normalización, 2018, si decides agregarla en referencias).

En consecuencia, el análisis del ausentismo por enfermedad común y de los factores de riesgo psicosocial en World Courier Colombia se alinea con estas disposiciones, especialmente con la Resolución 2764 de 2022 y la Ley 2460 de 2025, que refuerzan el abordaje integral de la salud mental en el trabajo.

En conjunto, este marco normativo constituye la base estructural que orienta el análisis del riesgo psicosocial y del ausentismo laboral, sirviendo como soporte conceptual para los resultados presentados en el capítulo 10.

10. Condiciones Psicosociales y de Bienestar Laboral (2023–2025): Base Para el Análisis del Ausentismo

El presente capítulo expone los principales resultados institucionales derivados de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial (aplicaciones 2023 y 2025) y de la Encuesta de

Satisfacción Laboral Cencora, utilizados como fuentes secundarias para contextualizar las condiciones de bienestar y salud psicosocial de los trabajadores de *World Courier Colombia*.

Si bien la evaluación directa de estas herramientas no constituye un objetivo específico de esta investigación, su análisis es fundamental para comprender las causas del ausentismo laboral y para establecer las bases de la triangulación de la información, en la que convergen los resultados de riesgo psicosocial, las percepciones de satisfacción laboral y los registros administrativos de ausencias por enfermedad común.

En este sentido, las mediciones realizadas en los años 2023 y 2025 proporcionan un panorama comparativo del entorno psicosocial de la organización, permitiendo identificar dominios protectores, factores de riesgo y sintomatologías derivadas del estrés laboral que guardan relación con los indicadores de ausentismo analizados en el periodo 2023–2025.

A lo largo del capítulo se presentan los resultados de manera descriptiva mediante gráficas, tablas e ilustraciones que ilustran los dominios más relevantes de la batería y los componentes evaluados por la encuesta institucional. Estos hallazgos servirán como punto de partida para el análisis triangulado que se desarrollará en el capítulo siguiente, donde se abordará la relación entre los factores psicosociales, la satisfacción laboral y el comportamiento del ausentismo en *World Courier Colombia*.

10.1. Generalidades de la Aplicación 2023

En mayo de 2023 se aplicó en World Courier Colombia la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. La evaluación se realizó mediante la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, desarrollada para el contexto colombiano (Gómez-Ortiz et al., 2011; Ministerio del Trabajo, 2010; Pontificia Universidad Javeriana, 2010) y adoptada normativamente por la Resolución 2646 de 2008 (Ministerio de la Protección Social, 2008). Esta medición se realizó como parte de la obligación normativa en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), sirviendo como línea

base diagnóstica para la identificación de factores de riesgo intralaborales, extralaborales y de estrés.

La población objeto fueron los 62 trabajadores de la empresa que participaron voluntariamente, entre personal operativo y administrativo, garantizando la confidencialidad y anonimato.

Se aplicaron los siguientes instrumentos:

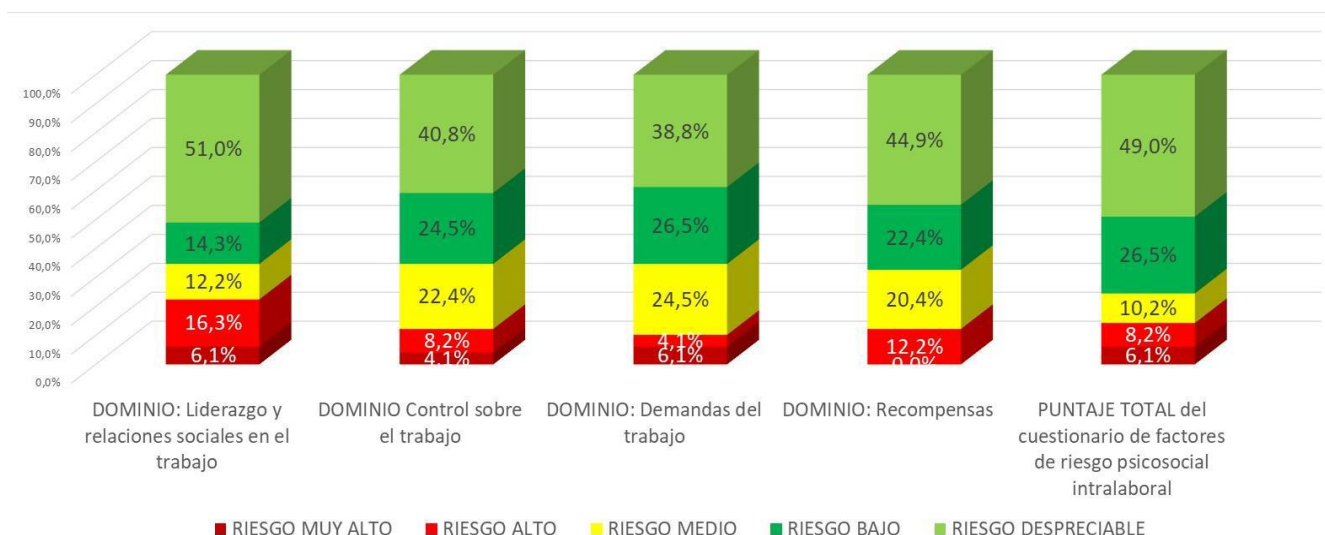
- Forma A: trabajadores con más de un año de antigüedad.
- Forma B: trabajadores con menos de un año de antigüedad.
- Escala de Estrés Percibido: aplicable a toda la población.

Los resultados de 2023 constituyen el punto de partida para evaluar posteriormente el impacto del programa de bienestar laboral implementado en la compañía.

10.1.1. Resultados Intralaborales

Los factores intralaborales permiten identificar condiciones asociadas directamente al entorno laboral. En World Courier Colombia

Ilustración 3. factores de riesgo psicosocial. dominios intralaborales forma (A) - informe general



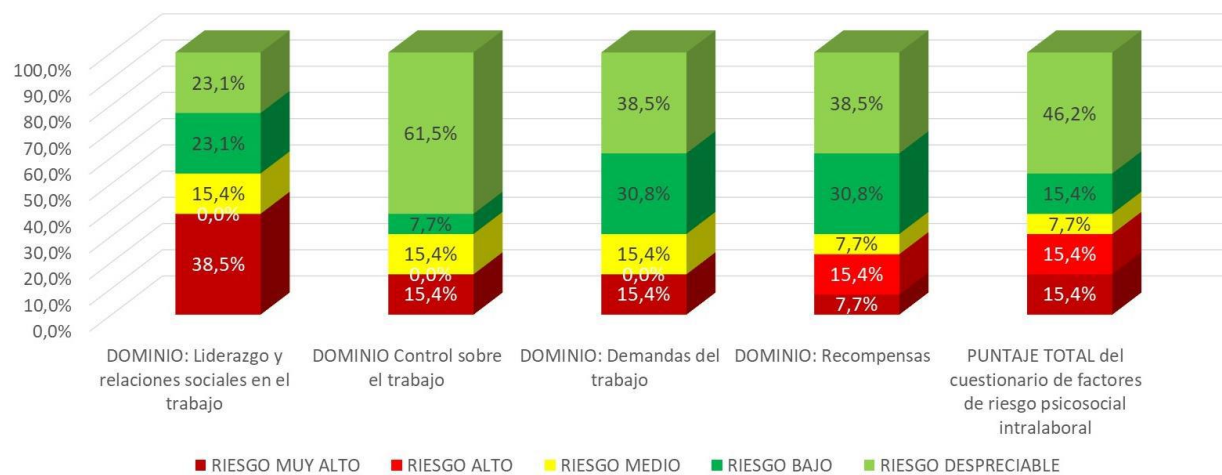
Fuente: Informe Psicosocial General World Courier 2023, p19.

De acuerdo con los resultados identificados en la gráfica, se observa que el factor de riesgo psicosocial intralaboral prioritario en las personas que contestaron los cuestionarios intralaborales forma A, se encuentra relacionado con el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, dado que el 22,4% de los trabajadores, atribuyó puntuaciones asociadas a riesgo alto o muy alto al dominio citado. Dicho dominio agrupa dimensiones como características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación de desempeño y relación con los colaboradores o subordinados.

Por su parte, el 12,3% de los colaboradores relacionó valores correspondientes a riesgo alto o muy alto al dominio control sobre el trabajo, en el cual se evidencian las siguientes dimensiones: control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación, manejo del cambio, claridad del rol y capacitación.

De otro modo, el 67,3% de los funcionarios que contestaron el cuestionario intralaboral forma A, valoraron la dimensión recompensas como riesgo bajo o riesgo despreciable. El dominio de la referencia asocia dimensiones como recompensas derivadas de la organización y del trabajo que se realiza y reconocimiento y compensación.

Ilustración 4. Factores de riesgo psicosocial. dominios intralaborales forma (B) - informe general



Fuente: Informe Psicosocial General World Courier 2023, p24.

De acuerdo con los resultados relacionados en la gráfica N. 15, se observa que el factor de riesgo psicosocial intralaboral predominante para las personas que contestaron el cuestionario intralaboral forma B es el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, dado que el 38,5% de los trabajadores valoró la dimensión en estudio como riesgo muy alto.

Por su parte, el 23,1% de los funcionarios considera que la dimensión recompensas representa un nivel de riesgo alto o muy alto al interior de la organización.

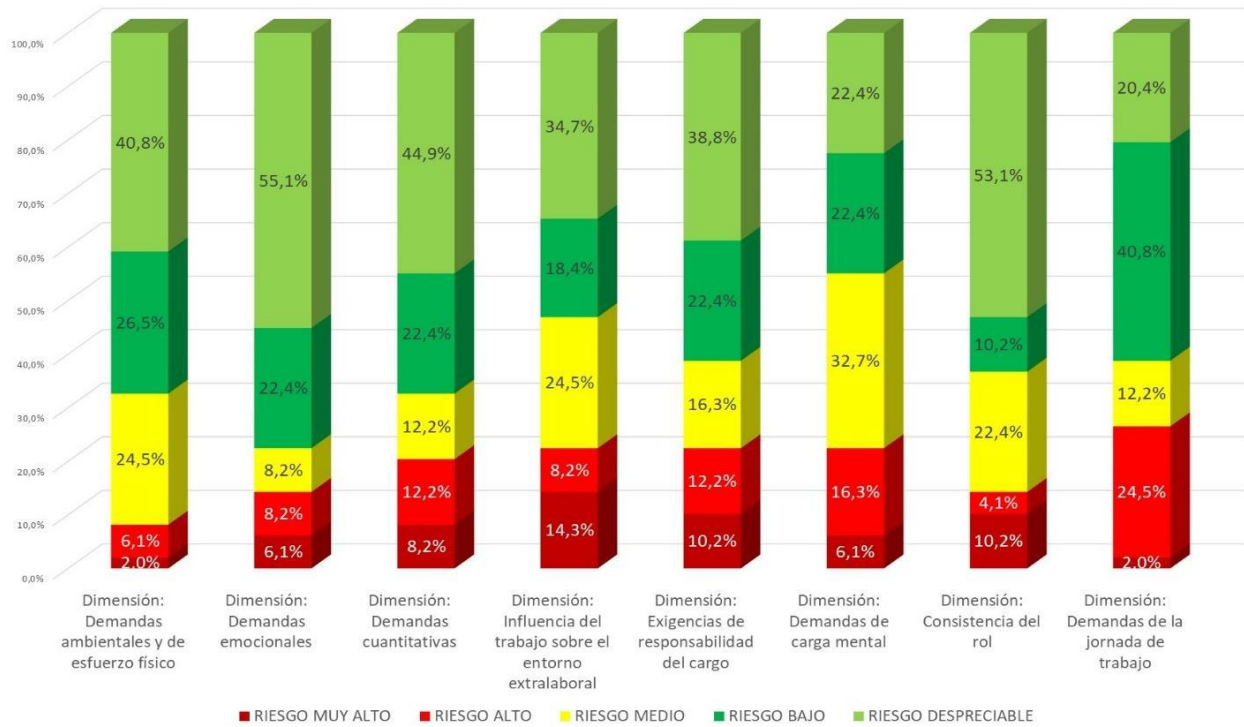
De otro modo, el 15,4% de los colaboradores evaluados en este segmento, asignó puntuaciones asociadas a riesgo muy alto a las dimensiones control sobre el trabajo y demandas del trabajo.

Finalmente, el 69,2% de las personas asignó puntuaciones asociadas a riesgo bajo o riesgo despreciable al dominio control sobre el trabajo.

Otros Hallazgos encontrados son:

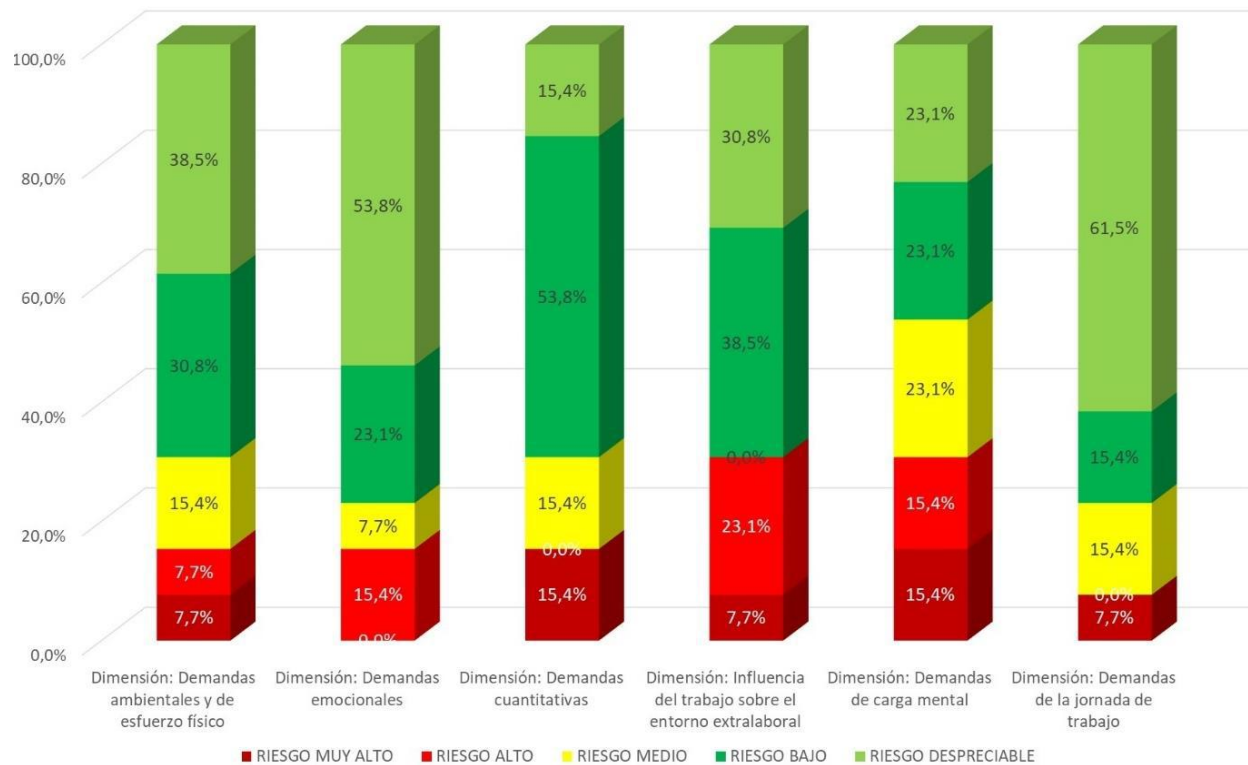
Demandas del trabajo: Se observó una proporción significativa de trabajadores en riesgo alto en carga mental y demandas emocionales.

Ilustración 5. Dominio demandas del trabajo y dimensiones asociadas forma (A)



Fuente: Informe Psicosocial General World Courier 2023, p22

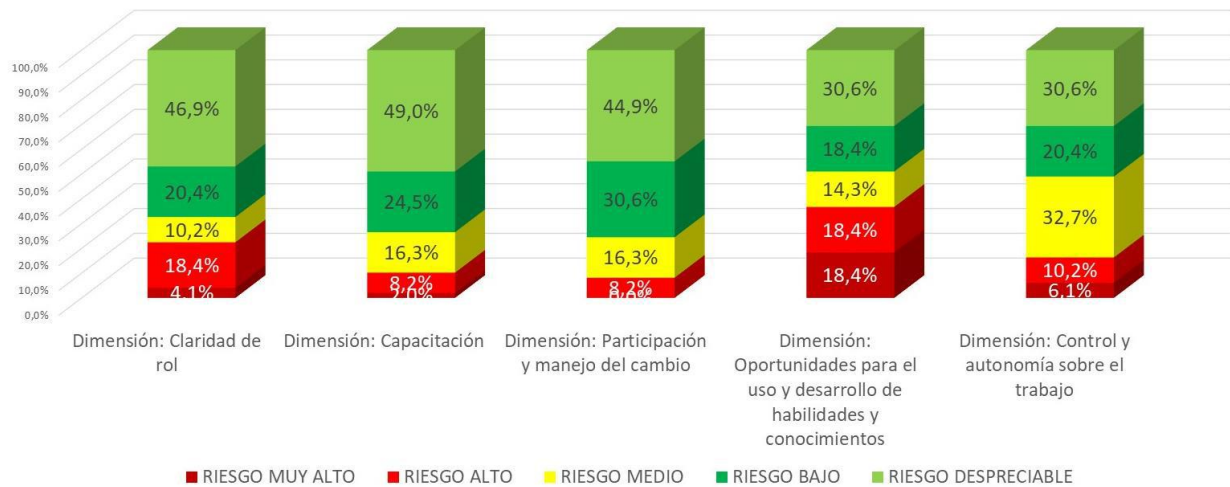
Ilustración 6. dominio demandas del trabajo y dimensiones asociadas forma (B)



Fuente: Informe Psicosocial General World Courier 2023, p27

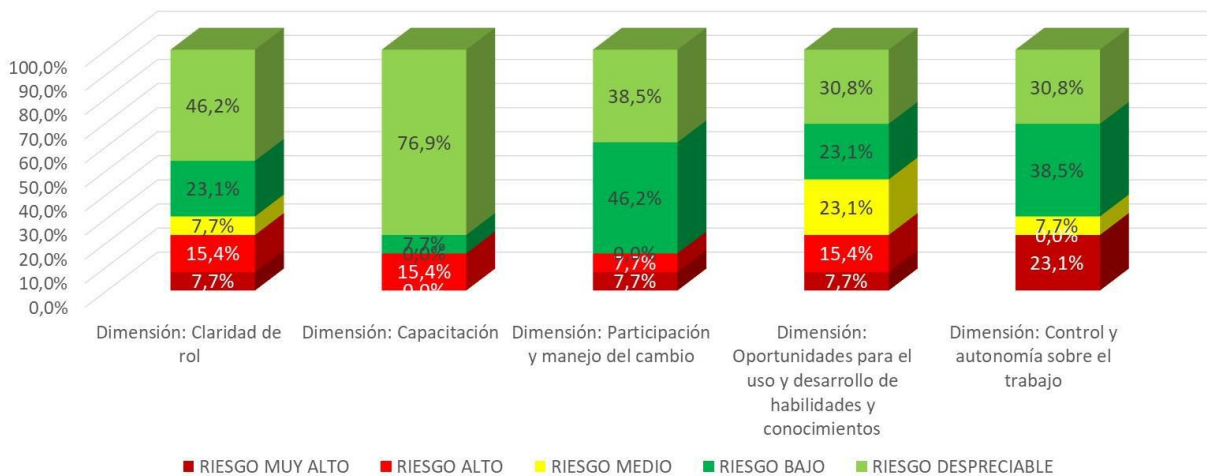
Control sobre el trabajo: Predominó un riesgo medio, especialmente en autonomía y participación en decisiones.

Ilustración 7. Ilustración. dominio control sobre el trabajo y dimensiones asociadas forma (A)



Fuente: Informe Psicosocial General World Courier 2023, p21

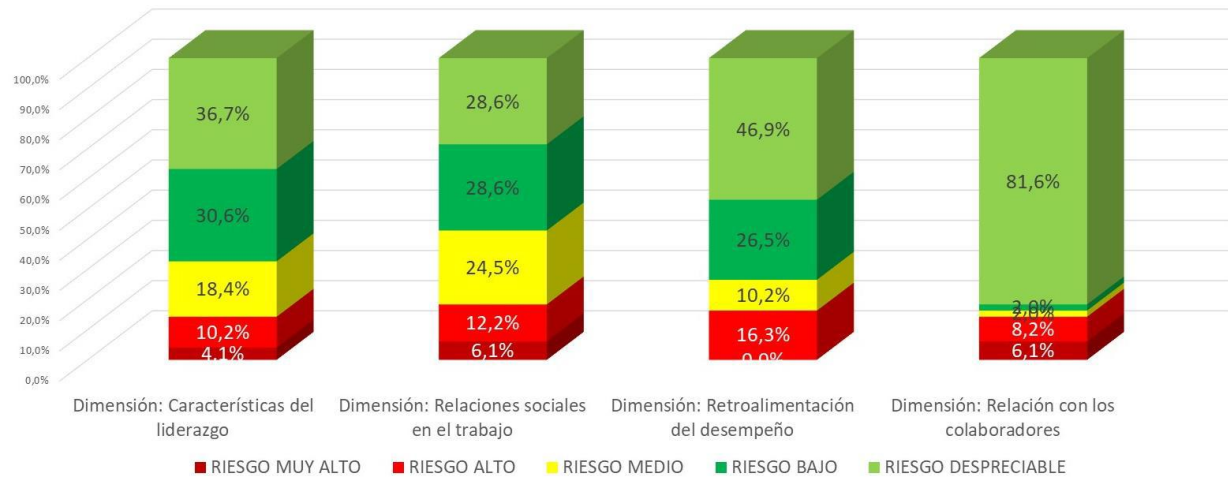
Ilustración 8. Dominio control sobre el trabajo y dimensiones asociadas forma (B)



Fuente: Informe Psicosocial General World Courier 2023, p26

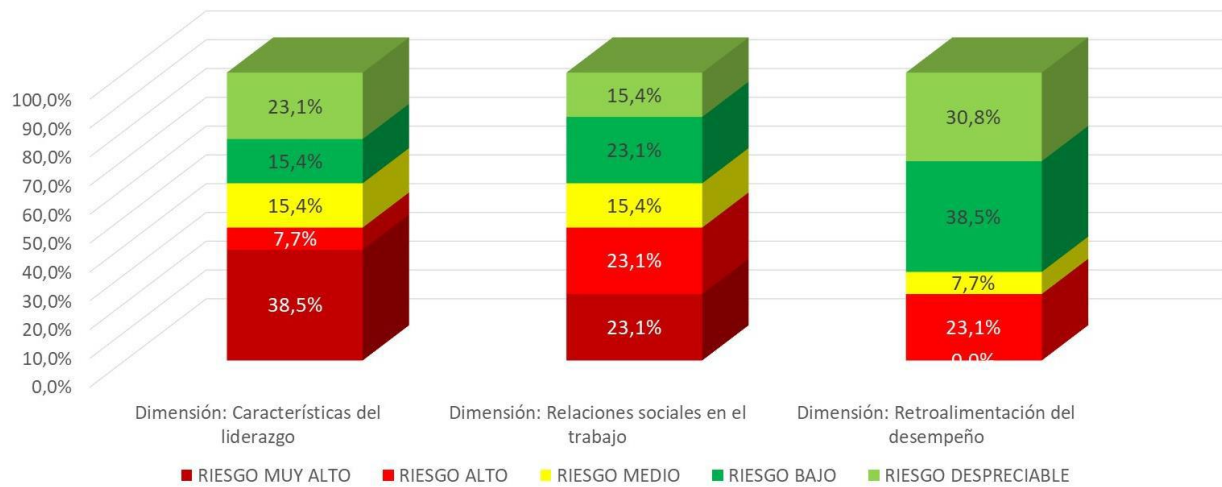
Apoyo social y liderazgo: Se identificó un riesgo medio-alto en percepción de apoyo de jefes y supervisores.

Ilustración 9. Dominio liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y dimensiones asociadas
forma (A)



Fuente: Informe Psicosocial General World Courier 2023, p20

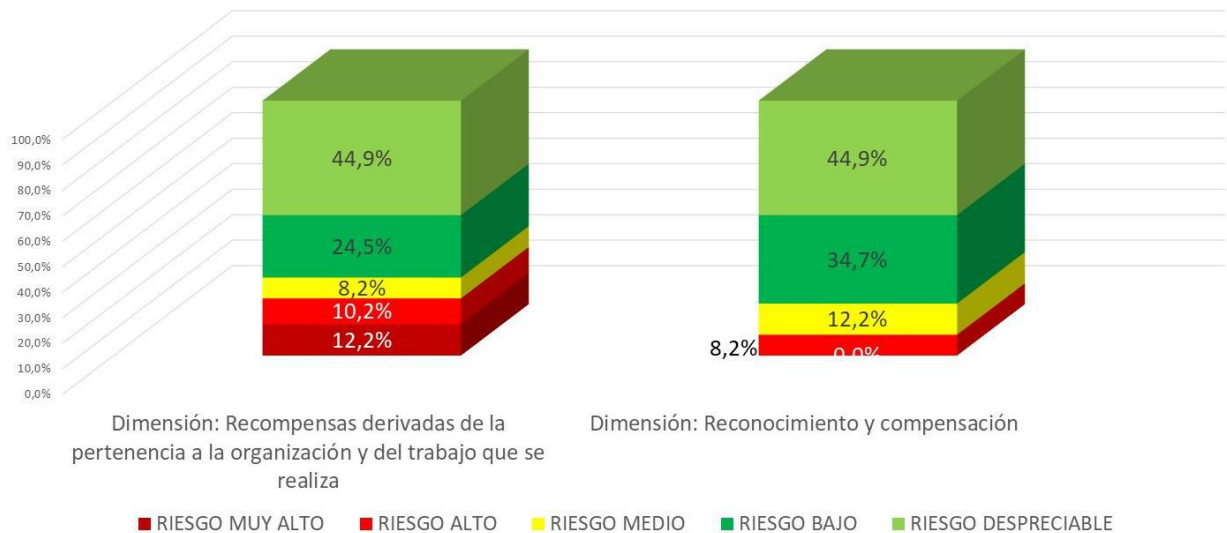
Ilustración 10. Dominio liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y dimensiones asociadas
forma (B)



Fuente: Informe Psicosocial General World Courier 2023, p25

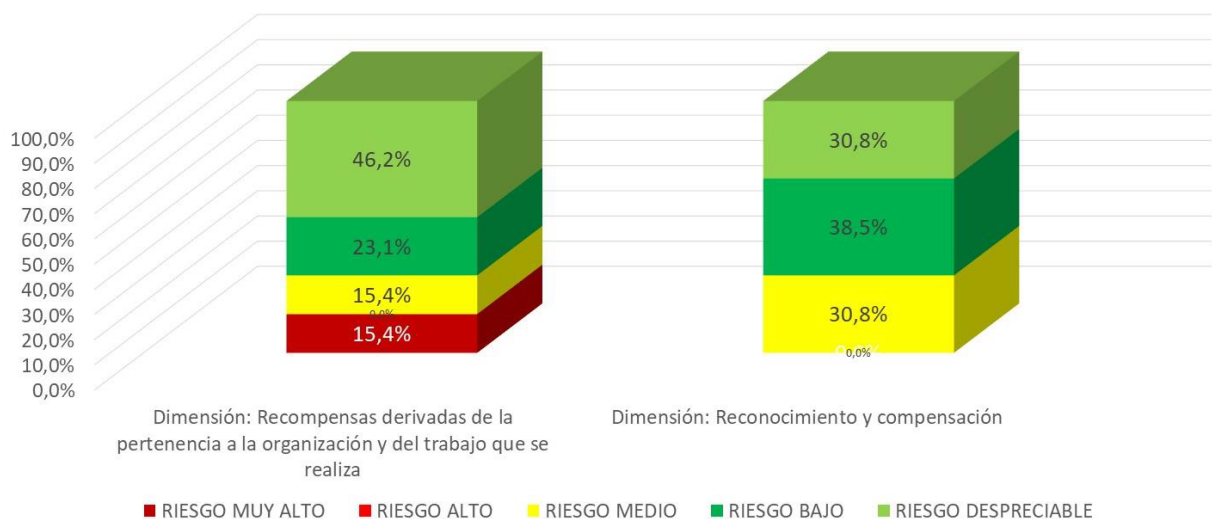
Recompensas: Se evidenció riesgo medio, con reportes de insatisfacción en reconocimiento y compensación.

Ilustración 11. Dominio recompensas y dimensiones asociadas forma A



Fuente: Informe Psicosocial General World Courier 2023, p23

Ilustración 2. Dominio recompensas y dimensiones asociadas forma B

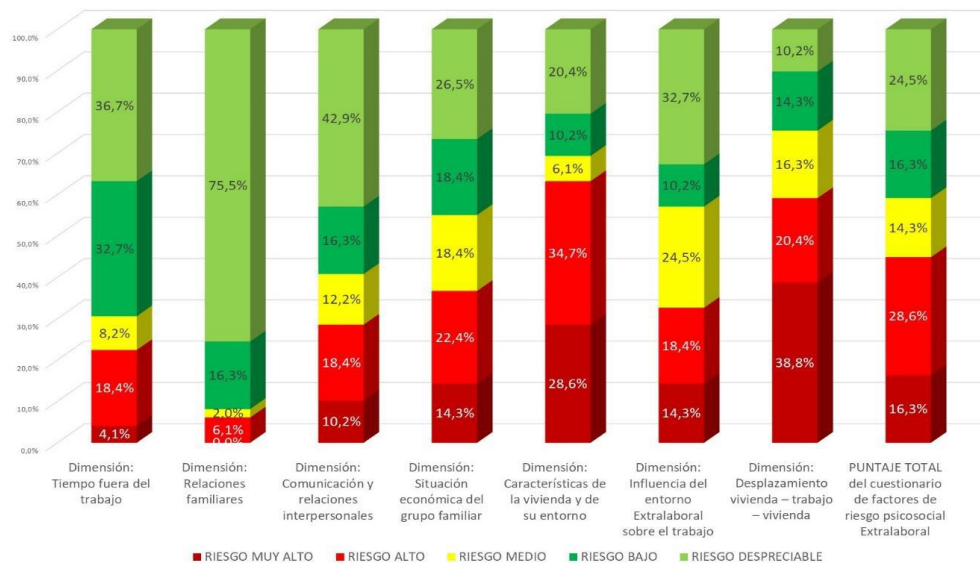


Fuente: Informe Psicosocial General World Courier 2023, p28

10.1.2. Resultados de factores extralaborales

Los factores extralaborales incluyen condiciones externas al ámbito laboral, como entorno familiar, social y económico, que inciden en el bienestar del trabajador.

Ilustración 13. Factores de riesgo psicosocial. dimensiones extralaborales – forma A



Fuente: Informe Psicosocial General World Courier 2023, p29

En la gráfica, se observa que el factor de riesgo psicosocial extralaboral predominante en las personas que contestaron los cuestionarios forma A, es la dimensión característica de la vivienda y de su entorno, donde consideran que las condiciones de la vivienda no son adecuadas, afectando el descanso y la comodidad. Lo anterior obedece a que el 63,3% de los colaboradores valoró la dimensión citada como riesgo alto o muy alto.

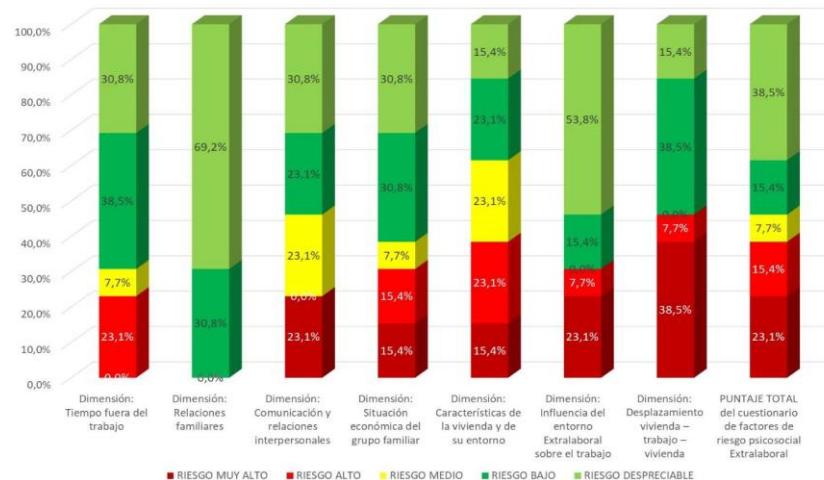
Seguido a la información suministrada, se identifica que el 59,2% de los funcionarios asignó puntuaciones asociadas a riesgo alto o muy alto a la dimensión desplazamiento vivienda

– trabajo – vivienda, denotando que el transporte para acudir al trabajo es incómodo y la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

Por su parte, el 36,7% de los trabajadores relacionó valores correspondientes a riesgo alto o muy alto a la dimensión situación económica del grupo familiar.

Finalmente, se sitúa la dimensión relaciones familiares, la cual representa riesgo bajo o riesgo despreciable para el 91,8% de las personas que respondieron el cuestionario extralaboral forma A.

Ilustración 34. Factores de riesgo psicosocial. dimensiones extralaborales – forma B



Fuente: *Informe Psicosocial General World Courier 2023*, p30

La gráfica anterior, pone de manifiesto que el factor de riesgo psicosocial extralaboral predominante en los colaboradores que contestaron los cuestionarios intralaborales forma B es la dimensión desplazamiento vivienda – trabajo - vivienda, donde el 46,2% de los funcionarios, valoró la dimensión en estudio como riesgo alto o muy alto. Lo anterior denota que los funcionarios manifiestan que los tiempos de desplazamiento entre la vivienda y el trabajo, o viceversa, son prolongados y revisten algún grado de incomodidad.

Por su parte, el 38,5% de los colaboradores, asignó puntuaciones relacionadas con riesgo alto o muy alto a la dimensión características de la vivienda y de su entorno, con lo cual aseveran que las condiciones de la vivienda no son adecuadas, afectando el descanso y la comodidad.

Finalmente, el 100% de los funcionarios evaluados, manifiesta que las relaciones familiares representan riesgo psicosocial bajo o riesgo despreciable. Lo anterior se debe a la percepción que tienen los colaboradores de la cohesión y comportamiento de ayuda a nivel intrafamiliar.

Los hallazgos reflejan:

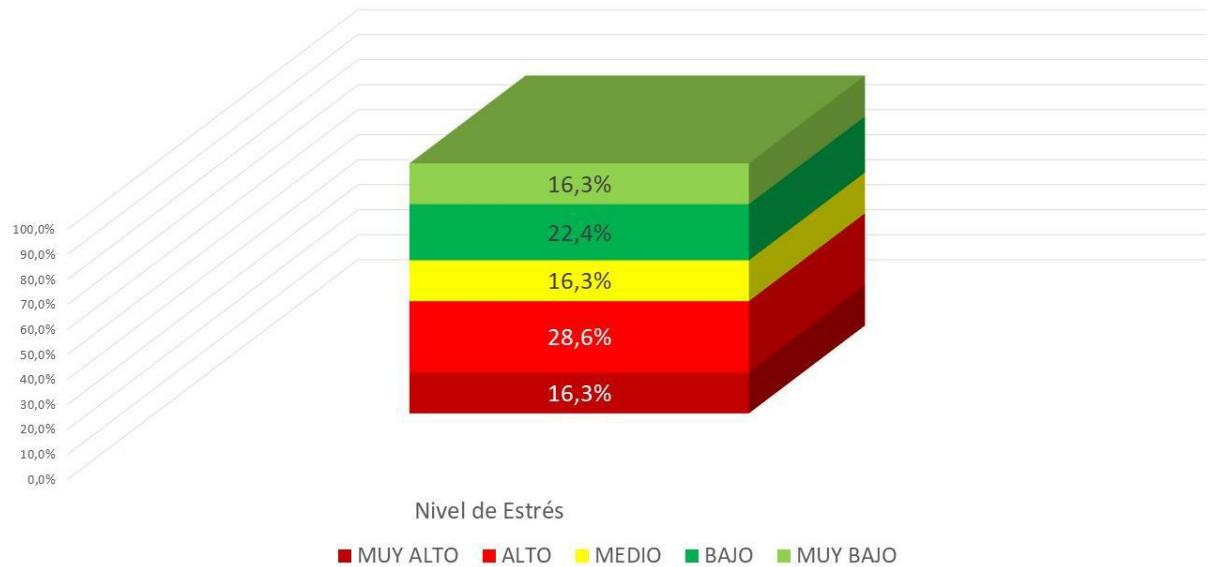
Entorno familiar y social: riesgo medio, principalmente por dificultades en el balance vida-trabajo.

Tiempo de desplazamiento: tiempos prolongados de traslado hacia el lugar de trabajo, que impactan la fatiga.

Condiciones económicas: riesgo bajo a medio, con relativa estabilidad, aunque algunos trabajadores manifestaron preocupaciones financieras.

10.1.3. Resultados de la Escala de Estrés percibido

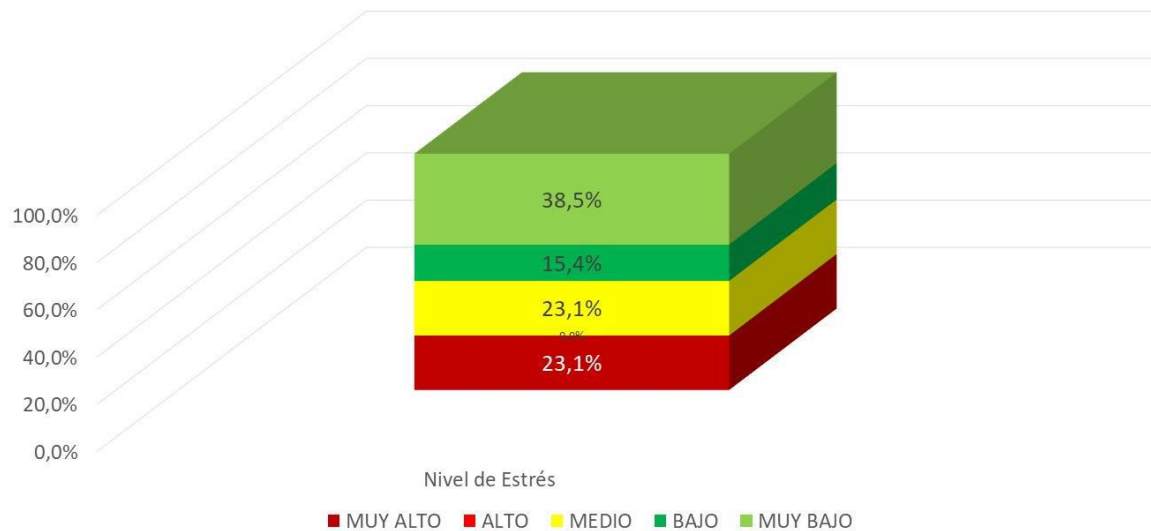
Ilustración 15. Ilustración. distribución por niveles de estrés – forma A



Fuente: Informe Psicosocial General World Courier 2023, p31

En la gráfica se observa que el 44,9% de los trabajadores presenta manifestaciones fisiológicas o psicológicas asociadas al estrés en un nivel alto o muy alto; por su parte, el 16,3% de las personas evaluadas en este segmento, presenta un nivel de estrés medio y el 38,7% un nivel de estrés bajo o muy bajo.

Ilustración 4. *Distribución por niveles de estrés – forma B*



Fuente: *Informe Psicosocial General World Courier 2023, p31*

La gráfica pone de manifiesto que el 23,1% de los trabajadores que contestaron los cuestionarios intralaborales forma B, presentan manifestaciones de estrés en un nivel muy alto. El 23,1% por su parte, presenta un nivel de estrés medio y el 53,9% un nivel de estrés bajo o muy bajo.

El análisis de la Escala de Estrés mostró que un porcentaje considerable de trabajadores se encontraba en riesgo alto de estrés, especialmente en el área operativa, donde confluyen las mayores demandas laborales.

Los trabajadores con niveles altos de estrés también reportaron dificultades en demandas emocionales y balance vida-trabajo.

El área administrativa presentó riesgos menores, aunque no despreciables.

10.1.4. Interpretación general

El consolidado de la aplicación de 2023 permite establecer un perfil de riesgo psicosocial medio–alto en World Courier Colombia, caracterizado por:

- Demandas laborales elevadas (carga mental y emocional).
- Apoyo social y liderazgo percibido como insuficiente.
- Dificultades en balance vida-trabajo.
- Niveles altos de estrés en áreas operativas.

Ilustración 17. Factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral general



Fuente: Informe Psicosocial General World Courier 2023, p33

Ilustración 18. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral año 2023

EVALUACIÓN / NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE RIESGO
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL (A)	RIESGO BAJO
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL (B)	
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL (A)	RIESGO MEDIO
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL (B)	
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL Y EXTRALABORAL (A)	RIESGO BAJO
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL Y EXTRALABORAL (B)	
EVALUACIÓN DEL ESTRÉS (A)	NIVEL DE ESTRÉS MEDIO
EVALUACIÓN DEL ESTRÉS (B)	

Fuente: Informe Psicosocial General World Courier 2023, p34

Estos hallazgos justificaron la formulación e implementación de un Plan Integral de Bienestar Laboral entre 2023 y 2025, orientado a:

- Reducir el ausentismo por enfermedades comunes.
- Promover la salud mental y física.
- Mejorar el clima organizacional.

10.2.Generalidades de la Aplicación 2025

El diagnóstico de factores de riesgo psicosocial aplicado en World Courier Colombia durante el año 2025 permitió identificar de manera integral la percepción de los colaboradores frente a las condiciones de su entorno laboral, familiar y personal.

En términos globales, los resultados muestran que:

- **20%** de los trabajadores perciben los factores psicosociales como riesgosos (niveles alto o muy alto).
- **16%** los identifican en un nivel de riesgo moderado.
- **64%** consideran las características psicosociales de su entorno como no riesgosas o incluso protectoras

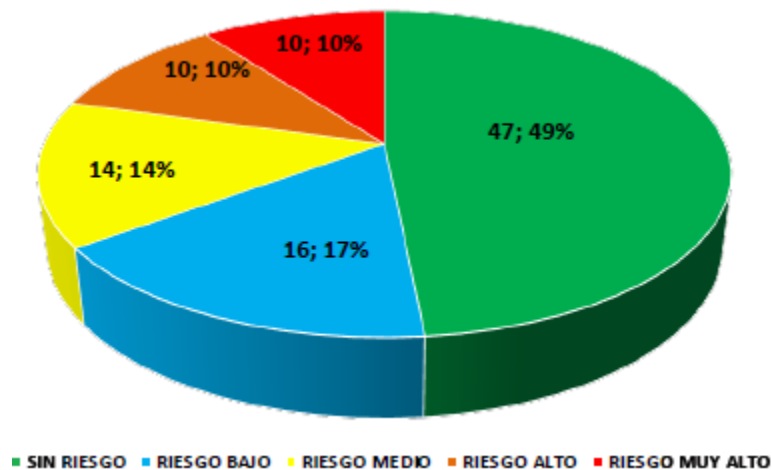
Este comportamiento refleja una tendencia mayoritaria hacia la valoración positiva de los riesgos psicosociales, lo cual constituye un factor protector frente a posibles afectaciones de salud mental, desempeño y productividad. Sin embargo, la presencia de un 20% en niveles de riesgo alto o muy alto subraya la necesidad de implementar estrategias de intervención focalizadas, dado que estos trabajadores se encuentran más expuestos a síntomas de estrés y a posibles efectos negativos en su bienestar.

La distribución por género evidencia que tanto hombres como mujeres presentan porcentajes similares de riesgo, representando en conjunto el mismo 20% de colaboradores

que perciben condiciones desfavorables. Esta homogeneidad indica que los factores de riesgo identificados son compartidos por la población trabajadora sin distinción marcada de género.

Asimismo, al analizar el riesgo en función del estado civil, se observa que las personas en unión libre y casadas tienden a reportar mayores niveles de estrés, mientras que los trabajadores solteros presentan una percepción de riesgo más baja. Este hallazgo concuerda con la literatura que asocia la doble carga laboral y familiar con un incremento en los niveles de estrés.

Ilustración 19. Factores de riesgo psicosocial. dominios intralaborales



Fuente: Informe Psicosocial General World Courier 2025, p19.

10.2.1. Resultados Intralaborales

Al analizar los factores intralaborales en *World Courier Colombia* para el año 2025, se identificó que:

- 11% de los colaboradores perciben condiciones laborales poco satisfactorias (riesgo alto o muy alto).
- 7% consideran que presentan un riesgo moderado.
- 82% las valoran como protectoras o de bajo riesgo

Estos resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva frente a los aspectos relacionados con la organización del trabajo, el liderazgo y las relaciones sociales, lo cual constituye un factor protector para el clima laboral y la productividad.

En cuanto al análisis por dominios, se concluyó que ninguno se encuentra en niveles de riesgo alto o muy alto. No obstante, se identificaron dos dimensiones críticas para monitoreo:

- Oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.
- Control y autonomía en el trabajo.

Ambas dimensiones son relevantes porque inciden directamente en la motivación, la satisfacción laboral y la capacidad de los colaboradores para afrontar cambios y cumplir con sus responsabilidades.

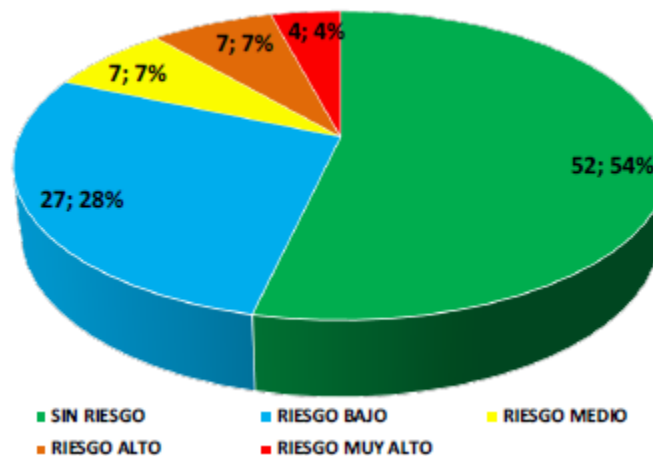
Las dimensiones con menor nivel de riesgo fueron:

- Características del liderazgo.
- Relaciones sociales en el trabajo.
- Retroalimentación del desempeño.
- Claridad del rol.
- Capacitación.

- Demandas emocionales y cuantitativas.
- Consistencia del rol.
- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización.
- Reconocimiento y compensación

Estos hallazgos evidencian que la organización ha logrado consolidar prácticas de liderazgo y gestión que favorecen la percepción positiva de los trabajadores. Sin embargo, los aspectos asociados a la autonomía y al desarrollo profesional requieren estrategias específicas de fortalecimiento para evitar que a futuro se conviertan en focos de riesgo.

Ilustración 205. Factores de riesgo psicosocial. dominios intralaborales informe general



Fuente: Informe diagnóstico de factores de riesgo psicosociales World Courier 2025, p28.

La anterior gráfica nos muestra que en la medición del Riesgo Psicosocial intralaboral de WORLD COURIER en el año 2025 el 11% de los colaboradores perciben unas condiciones

intralaborales poco satisfactorias, el 7% las percibe moderadas y el 82% las percibe como protectoras o de riesgo bajo.

10.2.2. Resultados de factores extralaborales

El análisis de los factores extralaborales en *World Courier Colombia* durante 2025 evidencia lo siguiente:

- 16% de los colaboradores perciben condiciones extralaborales poco satisfactorias (riesgo alto o muy alto).
- 20% las ubican en un nivel de riesgo moderado.
- 64% consideran que son condiciones protectoras o de bajo riesgo.

Los factores extralaborales adquieren gran relevancia porque afectan directamente el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral de los colaboradores. En este caso, los resultados destacan una condición crítica y varias variables que requieren monitoreo:

- Variable con mayor nivel de riesgo:
 - Desplazamiento vivienda–trabajo–vivienda.

Este factor representa el principal detonante de estrés externo, dada la inversión de tiempo, la exposición a riesgos viales y la fatiga asociada con la movilidad urbana.

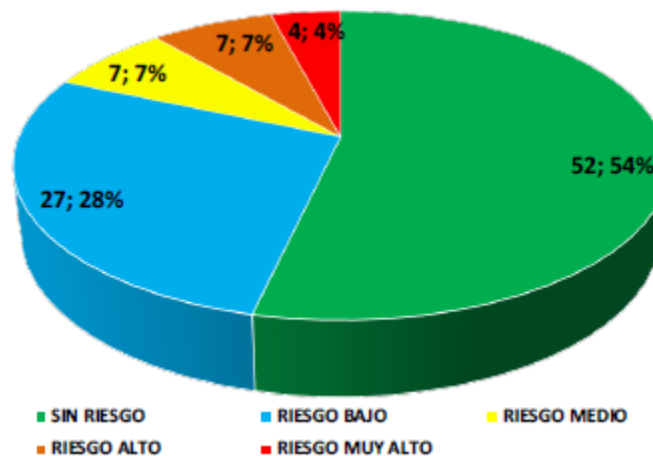
- Variables para monitorear:
 - Características de la vivienda y su entorno.
 - Influencia del entorno extralaboral en el trabajo.

Estas dimensiones reflejan la importancia de las condiciones habitacionales y del entorno social inmediato, ya que pueden impactar en la percepción de seguridad y bienestar general.

- Variables con menor nivel de riesgo:
 - Relaciones familiares.
 - Comunicación y relaciones interpersonales.
 - Tiempo libre.
 - Situación económica del grupo familiar.

Estos hallazgos sugieren que la organización debe priorizar estrategias relacionadas con la conciliación vida-trabajo, incluyendo alternativas de teletrabajo, flexibilidad de horarios o programas de bienestar que reduzcan el impacto del transporte y mejoren la calidad de vida fuera del ámbito laboral.

Ilustración 216. Factores de riesgo psicosocial. dominios extralaborales informe general



Fuente: Informe diagnóstico de factores de riesgo psicosociales World Courier 2025, p36.

La presente gráfica nos muestra que para la medición del año 2025 del Riesgo Psicosocial el 16% de los colaboradores de WORLD COURIER, perciben unas condiciones Extralaborales poco satisfactorias, el 20% las percibe moderadas y el 64% las percibe como protectoras o de riesgo bajo.

10.2.3. Resultados Síntomas Asociados al Estrés

La evaluación de los **síntomas asociados al estrés** en World Courier Colombia durante el año 2025 muestra que:

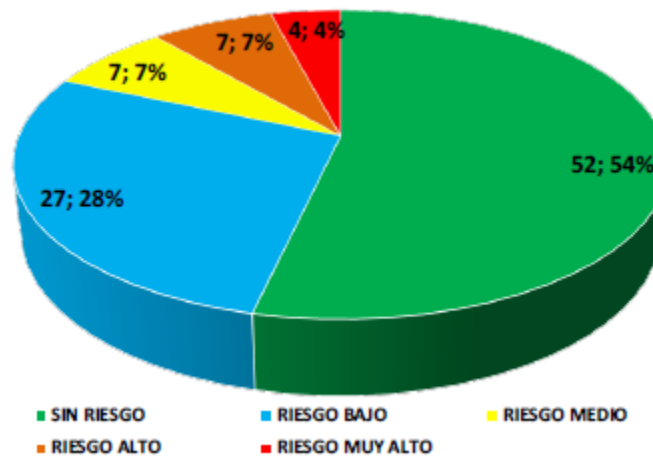
- **21%** de los colaboradores presentan síntomas en niveles altos o muy altos, lo que implica una **asociación directa con riesgo significativo para la salud mental y física.**
- **20%** reportan síntomas en nivel moderado.
- **59%** perciben un nivel bajo o sin riesgo.

En términos absolutos, se identificaron 21 trabajadores con sintomatología asociada al estrés en niveles altos y muy altos, quienes requieren seguimiento cercano y la implementación de estrategias de intervención individual y grupal.

La identificación de este grupo vulnerable es clave, ya que los síntomas de estrés no atendidos pueden derivar en ausentismo laboral, disminución del rendimiento, conflictos interpersonales y, en casos graves, en enfermedades de origen psicosocial u ocupacional.

Los hallazgos reafirman la necesidad de consolidar programas de primeros auxilios psicológicos, prevención de consumo de SPA, control del estrés, manejo emocional y promoción de hábitos de vida saludable, como parte de un plan integral de salud mental ocupacional.

Ilustración 227. Resultados síntomas asociados al estrés



Fuente: Informe diagnóstico de factores de riesgo psicosociales World Courier 2025, p39.

Para WORLD COURIER en la medición del año 2025 se encuentra que el 21% de la muestra percibe síntomas asociados al estrés identificándolos como de alto riesgo, el 20% los percibe como moderados y el 59% los percibe como bajos o sin riesgo. Así mismo, se identifican 21 colaboradores que manifiestan síntomas asociados al estrés Altos y Muy Altos.

10.3.Resultados de la Encuesta de Satisfacción Laboral 2023

La Encuesta de Satisfacción Laboral aplicada en *World Courier Colombia* durante el año **2023** forma parte del programa global de *Employee Experience* liderado por la casa matriz *Cencora*. Su aplicación busca medir de manera sistemática la percepción de los trabajadores en torno a aspectos clave del clima laboral, el liderazgo, la comunicación, el reconocimiento, el equilibrio vida–trabajo y las oportunidades de desarrollo profesional.

En el contexto de esta investigación, los resultados de 2023 se consideran un insumo complementario a la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial, ya que permiten ampliar la

comprensión de las condiciones intralaborales y del bienestar subjetivo de los colaboradores durante el periodo analizado.

La información se presenta de manera **descriptiva**, con base en los reportes institucionales entregados por *Cencora*, e ilustra los niveles de satisfacción global y por dominio evaluado. Los datos permiten identificar **fortalezas organizacionales** y **aspectos de mejora** relacionados con el clima y el bienestar, que posteriormente serán vinculados con los indicadores de ausentismo laboral 2023–2025 en el capítulo siguiente.

La encuesta institucional de experiencia del empleado (*EX Survey 2023*) aplicada por **Cencora** tuvo como propósito evaluar la percepción de los colaboradores de *World Courier Colombia* respecto a inclusión, liderazgo, reconocimiento y compromiso organizacional.

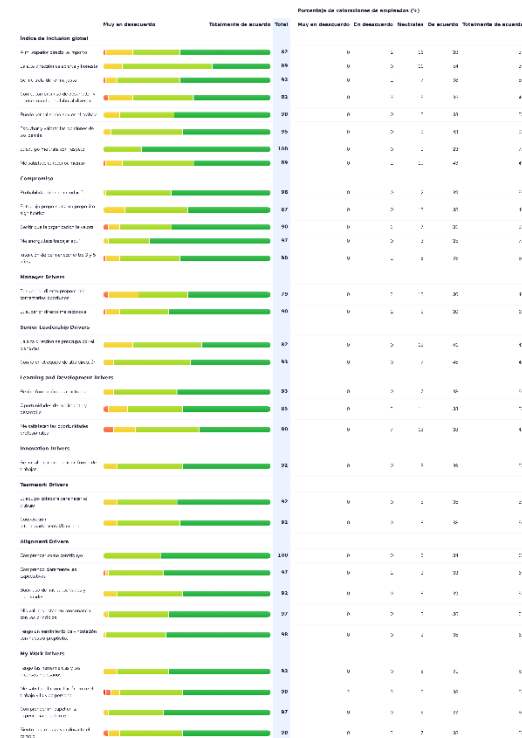
Los resultados generales reflejaron un alto nivel de satisfacción y orgullo por pertenecer a la empresa. Los indicadores más destacados fueron:

- **“Me enorgullece trabajar aquí”** (92 % favorable),
- **“Puedo ser tal como soy en el trabajo”** (91 % favorable),
- **“El equipo me trata con respeto”** (93 % favorable),
- **“A mi superior directo le importo”** (90 % favorable).

Sin embargo, se identificaron áreas de mejora en el reconocimiento (77 %) y la intención de permanencia entre 3 y 5 años (74 %), lo que sugiere la necesidad de fortalecer las estrategias de desarrollo profesional y fidelización del talento.

En términos globales, el 85 % de las respuestas se ubicaron en las categorías **De acuerdo** o **Totalmente de acuerdo**, consolidando un entorno laboral positivo, aunque con oportunidades en aspectos de comunicación Inter jerárquica y aprendizaje continuo.

Ilustración 83. Resultados generales de satisfacción laboral – Cencora EX Survey 2023.



al permitir relacionar los dominios de bienestar percibido con la frecuencia y naturaleza de las ausencias médicas.

Los resultados se presentan de forma descriptiva y comparativa, destacando las variaciones observadas frente a la línea base de 2023 y los avances percibidos en los componentes asociados al compromiso y la experiencia del empleado.

La EX Survey 2025, aplicada nuevamente en septiembre del mismo año, mostró una mejora global en los índices de compromiso, inclusión y liderazgo, evidenciando el impacto de las acciones implementadas dentro del Programa de Bienestar y Gestión Psicosocial 2023–2025.

Los resultados más destacados fueron:

- “Puedo ser tal como soy en el trabajo” (91 % favorable).
- “El equipo me trata con respeto” (93 % favorable).
- “A mi superior directo le importo” (90 % favorable).
- “La alta dirección es abierta y honesta” (83 % favorable).
- “Optimismo frente al futuro de Cencora” (87 % favorable).

El reconocimiento aumentó de 77 % a 84 %, reflejando un avance importante en las prácticas de retroalimentación y liderazgo positivo. También se observó una mejora en el sentimiento de inclusión (de 84 % a 91 %) y en la percepción de propósito significativo en el trabajo (86 %).

No obstante, el ítem relacionado con innovación y adopción de nuevas tendencias presentó un resultado moderado (64 %), indicando la necesidad de reforzar la gestión del cambio y el aprendizaje organizacional.

En síntesis, los resultados de 2025 confirman una tendencia positiva en la satisfacción laboral, con mayor alineación entre bienestar percibido y compromiso organizacional.

Ilustración 94. Resultados generales de satisfacción laboral – Cencora Ex Survey 2025.

	Muy en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Total	Porcentaje de valoraciones de empleados (%)						
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutrales	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Índice de inclusión global										
A mi superior directo le importo			90	4	1	5	38	52		
La alta dirección es abierta y honesta			83	5	1	11	46	37		
Se me trata de forma justa			89	2	1	8	39	50		
Con el compromiso de desarrollar y retener una fuerza laboral diversa			84	3	4	9	42	42		
Puedo ser tal como soy en el trabajo			91	2	1	6	38	53		
Escuchar y valorar las opiniones de los demás			93	0	3	4	39	54		
El equipo me trata con respeto			93	0	3	4	19	73		
Me satisface el reconocimiento			77	2	4	17	36	41		
Compromiso										
Probabilidad de recomendación			88	1	2	9	39	49		
El trabajo proporciona un propósito significativo			86	1	5	8	33	53		
Sentir que la organización le valora			87	5	2	6	46	41		
Me enorgullece trabajar aquí			92	0	2	6	32	60		
Intención de permanecer entre 3 y 5 años			74	4	6	15	31	44		
Active Learning & Leading										
Mi equipo encuentra de manera proactiva nuevas y mejores formas de tener impacto en nuestro trabajo.			83	1	4	12	43	40		
Mi equipo se mantiene a la vanguardia de las nuevas tendencias y la tecnología emergente.			64	1	6	29	30	35		
Mi equipo busca activamente diversas perspectivas y las mejores prácticas de los demás.			81	1	5	13	43	38		
El liderazgo apoya a mi equipo a través de una clara priorización y toma de decisiones.			84	3	5	8	44	40		
Mi equipo tiene en cuenta el éxito de la empresa a la hora de tomar decisiones.			86	1	4	9	45	41		
Optimista con respecto al futuro de Cencora			87	0	4	9	39	48		
La columna Total representa el % favorable (Totalmente de acuerdo + De acuerdo).										

Fuente: *Elaboración propia con base en resultados Cencora 2025.*

10.5.Comparativo 2023-2025

En la **Tabla 9** se presenta la comparación de los principales indicadores de satisfacción laboral para los años 2023 y 2025.

Tabla 10. Comparación de indicadores de satisfacción laboral 2023–2025

Dimensión	2023 (%)	2025 (%)	Variación
Me enorgullece trabajar aquí	92	92	0
A mi superior directo le importo	89	90	+1
El equipo me trata con respeto	93	93	0
Reconocimiento recibido	77	84	+7
Propósito significativo en el trabajo	86	86	0
Intención de permanencia (3–5 años)	74	74	0
Alta dirección abierta y honesta	80	83	+3
Sentimiento de inclusión	84	91	+7

Fuente: elaboración propia con base en Cencora EX Survey (2023–2025).

El análisis comparativo demuestra que, aunque la mayoría de los indicadores se mantienen estables, se registran mejoras en el reconocimiento, la inclusión y la percepción de apertura del liderazgo, reflejando la efectividad de las intervenciones implementadas.

Estos resultados se articulan con los hallazgos de la Batería de Riesgo Psicosocial, evidenciando que aunque el grupo en estrés alto/muy alto aumentó levemente, las condiciones protectoras intralaborales y extralaborales mostraron una tendencia favorable.

10.6. Síntesis y Consideraciones para el Análisis del Ausentismo

Los resultados presentados en este capítulo permiten caracterizar de manera integral los riesgos psicosociales y de bienestar laboral de los colaboradores de *World Courier Colombia* durante el periodo 2023–2025, a partir de la información proveniente de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial y la Encuesta de Satisfacción Laboral Cencora.

Estos resultados constituyen la base para el análisis del ausentismo laboral presentado en el capítulo 11 y para el análisis estadístico exploratorio del capítulo 11.7, donde se exploran las asociaciones entre riesgo psicosocial, satisfacción laboral y ausentismo depurado.

11. Resultados: Comportamiento del Ausentismo Laboral

11.1. Descripción General del Ausentismo

El análisis del ausentismo laboral en *World Courier Colombia* durante el periodo 2023–2025 permite comprender la magnitud, la tendencia y las características generales de las incapacidades por enfermedad común registradas en la organización. Este apartado presenta los principales indicadores descriptivos relacionados con la frecuencia, la duración promedio y la reincidencia de las ausencias, con base en los registros administrativos consolidados por el área de Recursos Humanos.

En la Tabla 11 se resumen los principales indicadores de ausentismo laboral correspondientes a los años 2023, 2024 y 2025, los cuales reflejan el comportamiento general de la frecuencia y severidad de las incapacidades en la compañía.

Tabla 2. *Resumen general del ausentismo laboral en World Courier Colombia, 2023–2025*

Año	N.º total de casos de ausentismo (incapacidades)	Total, de días de incapacidad	Promedio de días por caso	población Total del Año	Numero Trabajadores Reincidentes	Mes con mayor número de incapacidades
2023	131	367	2,8	92	31	JULIO
2024	136	642	4,72	113	32	MARZO Y ABRIL
2025*	130	499	3,83	139	30	JUNIO

Fuente: *elaboración propia a partir de registros administrativos de World Courier Colombia (2023–2025).*

**Datos de 2025 incluyen el periodo enero–octubre.*

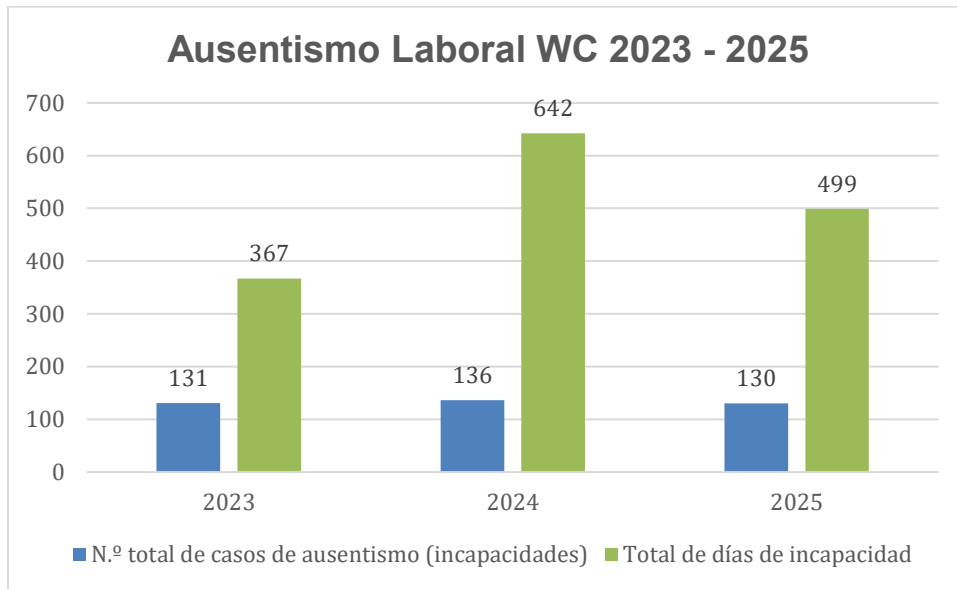
En el año 2023 se registraron 131 casos de incapacidad, que representaron un total de 367 días de ausentismo. El promedio fue de 2,8 días por caso, en una población de 92 trabajadores, de los cuales 31 presentaron reincidencia. El mes con mayor número de ausencias fue **julio**, lo que sugiere un pico intermedio en el año y no únicamente un aumento asociado a cierre de periodo. Este comportamiento plantea la necesidad de revisar tanto las condiciones operativas de mitad de año como la acumulación de cargas físicas y psicosociales en los equipos.

En 2024, aunque el número de casos aumentó levemente (136 incapacidades), los días totales de incapacidad se elevaron a 642, lo que incrementó el promedio a 4,72 días por caso. Este cambio refleja una mayor duración de los episodios y un posible aumento de patologías relacionadas con estrés, carga física o condiciones musculoesqueléticas.

Durante 2025 (enero–octubre) se observaron 130 incapacidades y 499 días de ausentismo, con un promedio de 3,83 días por caso. Aunque la frecuencia se mantuvo estable frente a los años anteriores, la duración promedio se redujo, lo cual podría indicar una mejor gestión del seguimiento médico y del programa de bienestar implementado. El mayor número de incapacidades se concentró en el mes de **junio**, lo que sugiere un pico operativo a mitad de año que será analizado en mayor detalle en el apartado 11.2.

En la ilustración 24 se ilustra la tendencia del ausentismo laboral en *World Courier Colombia* entre 2023 y 2025. Se observa un aumento considerable en los días de incapacidad durante 2024, seguido de una reducción en 2025, aunque el número de casos se mantiene estable.

Ilustración 105. *Tendencia del número de casos y días de incapacidad en World Courier Colombia (2023–2025).*



Fuente: *elaboración propia a partir de registros administrativos (2023–2025).*

En conjunto, los resultados permiten concluir que el ausentismo laboral en *World Courier Colombia* presenta una tendencia estable en la frecuencia de casos, aunque con variaciones en la duración promedio y una alta reincidencia. Estos comportamientos sugieren la influencia de factores psicosociales, estrés laboral y condiciones musculoesqueléticas como principales determinantes del ausentismo, aspectos que se analizarán en los apartados siguientes.

Cabe destacar que los datos incluyen todas las causas médicas registradas, sin aplicar aún los criterios de exclusión establecidos en la metodología (accidentes de trabajo, licencias de maternidad y procedimientos quirúrgicos correctivos), los cuales se considerarán en el análisis detallado y en la discusión integral de los resultados. En los numerales 11.5 y 11.6 se presenta el análisis de ausentismo depurado, de acuerdo con los criterios metodológicos establecidos en el capítulo 8.

11.2. Días de Incapacidad y Frecuencia de Casos

El análisis mensual del ausentismo laboral en *World Courier Colombia* durante los años 2023, 2024 y 2025 (enero–octubre) permite identificar patrones de comportamiento en la frecuencia y duración de las incapacidades por enfermedad común. La observación combinada de estos dos indicadores —número de casos y total de días de incapacidad— aporta información clave para determinar los periodos del año con mayor impacto operativo y para orientar estrategias preventivas y de bienestar laboral.

En la **Tabla 12** se presentan los resultados consolidados por mes y año, mostrando la evolución del ausentismo a lo largo del periodo analizado.

Tabla 12. *Distribución mensual del ausentismo laboral en World Courier Colombia, 2023–2025*

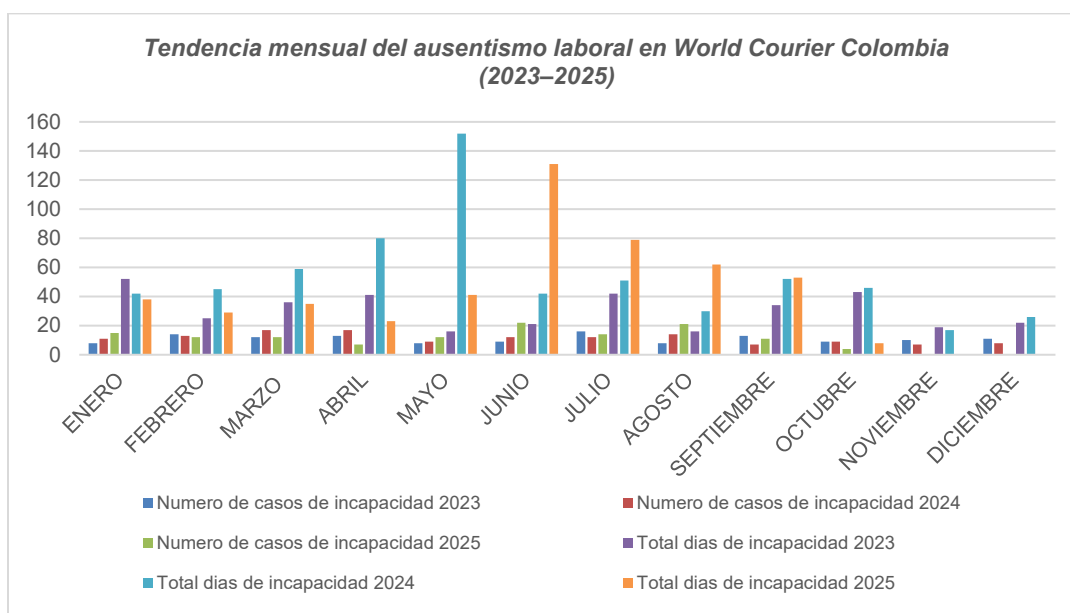
MES	Número de casos de incapacidad			Total, días de incapacidad		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
ENERO	8	11	15	52	42	38
FEBRERO	14	13	12	25	45	29
MARZO	12	17	12	36	59	35
ABRIL	13	17	7	41	80	23
MAYO	8	9	12	16	152	41
JUNIO	9	12	22	21	42	131
JULIO	16	12	14	42	51	79
AGOSTO	8	14	21	16	30	62
SEPTIEMBRE	13	7	11	34	52	53
OCTUBRE	9	9	4	43	46	8
NOVIEMBRE	10	7	-	19	17	-

DICIEMBRE 11 8 - 22 26 -

Nota. Datos de 2025 corresponden al periodo enero–octubre. Fuente: elaboración propia a partir de registros administrativos de World Courier Colombia (2023–2025).

En la Ilustración 25 se ilustra la distribución mensual de los casos de incapacidad y los días de ausentismo durante el trienio analizado, evidenciando los picos anuales y las fluctuaciones estacionales del comportamiento.

Ilustración 26. Tendencia Mensual del Ausentismo Laboral en World Courier de Colombia (2023–2025)



Fuente: elaboración propia a partir de registros administrativos (2023–2025).

Durante 2023, el mes con mayor número de casos de incapacidad fue julio (16 casos), mientras que el mayor número de días de incapacidad se concentró en enero (52 días). Esto sugiere que, aunque en julio se presentaron más eventos, las incapacidades de enero tuvieron

una mayor duración promedio, posiblemente asociadas a enfermedades respiratorias o procesos de recuperación posteriores a vacaciones. En general, el comportamiento anual muestra una distribución homogénea, con ligera concentración de casos en el segundo semestre.

En 2024, los meses de marzo y abril registraron el mayor número de casos (17 cada uno), mientras que el pico de días de incapacidad se presentó en mayo (152 días). Este valor se explica por la inclusión de una licencia de maternidad de 126 días, que incrementa el promedio mensual de manera atípica y no refleja el patrón general del ausentismo por enfermedad común. Si se excluye dicho caso, la distribución de días se asemeja a la de los demás meses. Este hallazgo justifica la aplicación posterior de los criterios de exclusión metodológicos descritos en el Capítulo 8 y aplicados en los numerales 11.5 y 11.6.

En el periodo enero–octubre de 2025, el mayor número de incapacidades se concentró en junio (22 casos y 131 días), lo que sugiere una acumulación de carga laboral a mitad de año y posibles efectos de fatiga organizacional o factores psicosociales. A partir de julio, los valores disminuyen de forma sostenida, posiblemente como resultado de la implementación de programas de bienestar y seguimiento médico.

En síntesis, el análisis temporal evidencia que el ausentismo en *World Courier Colombia* presenta patrones estacionales definidos, con mayor concentración en el primer semestre del año y picos influenciados por causas médicas comunes y administrativas (licencias). Estos hallazgos subrayan la importancia de diferenciar los tipos de ausencias y de mantener un monitoreo preventivo continuo para optimizar la gestión del bienestar laboral.

Como parte complementaria del análisis mensual, se realizó una revisión cualitativa de la operatividad diaria y de los ciclos productivos de la compañía durante el periodo 2023–2025, con el fin de descartar hipótesis alternativas asociadas a aumentos excepcionales de carga laboral o cambios en la demanda del servicio. La revisión incluyó la verificación de picos operativos, cierres mensuales, incrementos estacionales, modificaciones en los procesos

logísticos y variaciones extraordinarias en el volumen de trabajo. No se identificaron eventos atípicos ni variaciones operativas que pudieran explicar por sí solas las fluctuaciones observadas en los días de incapacidad o en la frecuencia de casos. Por lo tanto, los patrones detectados en el ausentismo responden principalmente a la evolución de las condiciones clínicas, ergonómicas y psicosociales evidenciadas en los demás instrumentos de análisis, lo cual fortalece la validez de las conclusiones presentadas en los apartados posteriores.

11.3.Principales Causas Médicas de Incapacidad

El análisis de las causas médicas asociadas al ausentismo laboral en *World Courier Colombia* durante el periodo 2023–2025 permite identificar los grupos diagnósticos que generan un mayor número de casos y días de incapacidad, proporcionando una base empírica para comprender las condiciones de salud más incidentes en la organización. En la Tabla 12 se presenta la distribución consolidada de los diagnósticos agrupados según categorías clínicas, con el total de días de incapacidad acumulados y su participación porcentual sobre el total general del periodo.

Tabla 33. *Principales causas médicas de incapacidad en World Courier Colombia, 2023–2025*

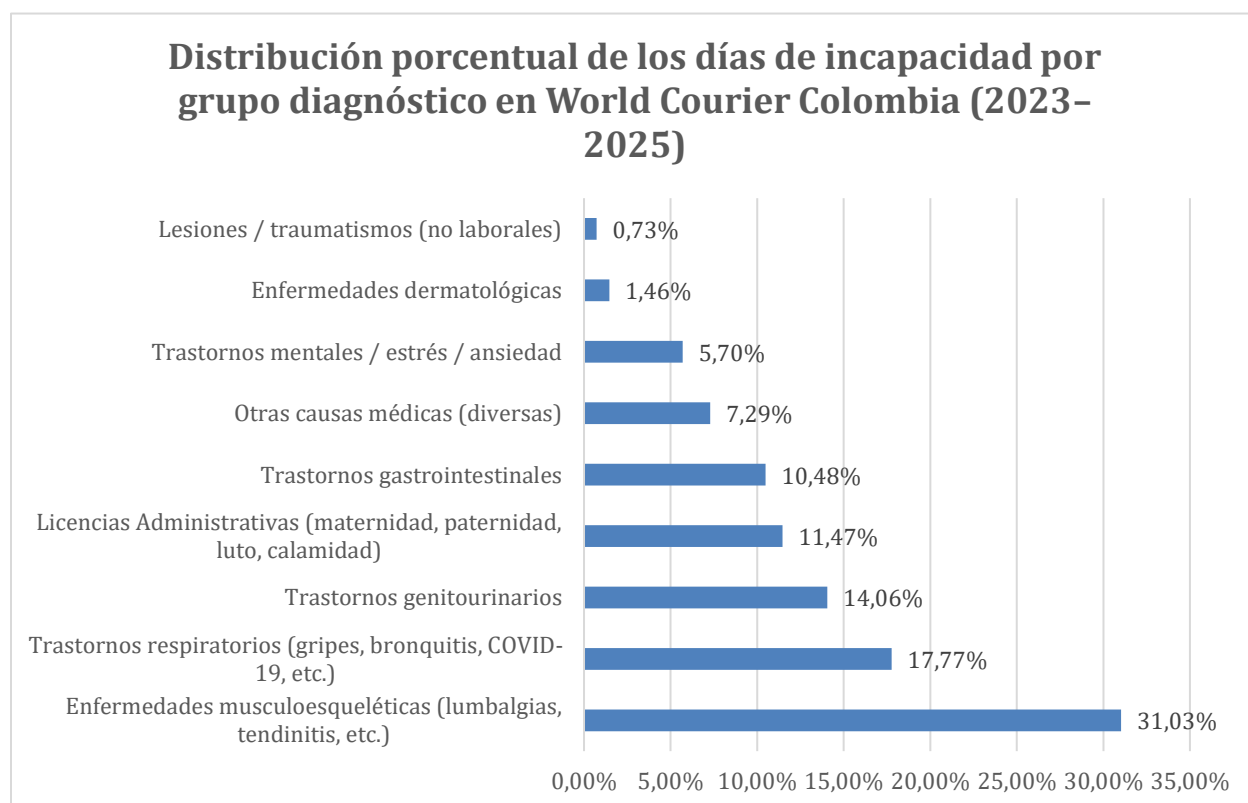
Grupo diagnóstico o causa médica (CIE-10 o categoría clínica)	Número de casos de incapacidad			Total días de incapacidad			Total Gener al de días	% de participaci ón del total de los días
	2023	2024	2025	2023	2024	2025		
Enfermedades musculoesqueléti cas (lumbalgias, tendinitis, etc.)	19	36	19	79	241	148	468	31,03%

Trastornos respiratorios (gripes, bronquitis, COVID-19, etc.)	52	35	38	103	78	87	268	17,77%
Trastornos gastrointestinales	22	28	20	40	71	47	158	10,48%
Trastornos mentales / estrés / ansiedad	13	17	14	31	28	27	86	5,70%
Trastornos genitourinarios	4	7	10	20	169	23	212	14,06%
Enfermedades dermatológicas	2	0	0	22	0	0	22	1,46%
Lesiones / traumatismos (no laborales)	1	1	2	3	5	3	11	0,73%
Otras causas médicas (diversas)	13	9	12	26	40	44	110	7,29%

Licencias	5	3	15	43	10	120	173	11,47%
Administrativas (maternidad, paternidad, luto, calamidad)								
TOTALES	131	136	130	367	642	499	1508	100,00%

Nota. Clasificación agrupada según códigos CIE-10 registrados en los reportes médicos institucionales. Fuente: elaboración propia a partir de registros administrativos de World Courier Colombia (2023–2025).

Ilustración 117. Distribución porcentual de los días de incapacidad por grupo diagnóstico en World Courier Colombia (2023–2025).



Fuente: *elaboración propia a partir de registros administrativos (2023–2025)*

Los resultados muestran que las enfermedades musculoesqueléticas constituyen la principal causa de ausentismo en la organización, con un 31,0 % del total de días de incapacidad acumulados durante el trienio. Este grupo incluye diagnósticos como lumbalgias, tendinitis y cervicalgias, comúnmente asociados a posturas prolongadas, sobrecarga física y estrés ocupacional. La tendencia observada es coherente con los hallazgos del Ministerio de Trabajo (2022) y de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023), que señalan los trastornos musculoesqueléticos como una de las principales causas de incapacidad temporal en entornos de oficina y logística.

En segundo lugar, los trastornos respiratorios representan un 17,8 % del total de días, con una alta frecuencia de casos en los tres años, especialmente en los meses fríos o de alta carga laboral. Este patrón refleja la prevalencia de gripes, bronquitis y cuadros respiratorios agudos, típicos en periodos de transición climática y con posible relación con exposición ambiental y reducción del sistema inmunológico por estrés.

Los trastornos gastrointestinales ocupan el tercer lugar en participación (10,5 %), seguidos por los trastornos genitourinarios (14,1 %), que muestran un aumento en 2024 debido a varios casos prolongados de infecciones urinarias y procedimientos médicos asociados. Por su parte, los trastornos mentales, estrés y ansiedad representan el 5,7 % de los días de incapacidad, evidenciando un componente psicosocial relevante que, aunque menor en proporción, tiene un alto impacto en la calidad de vida y en la recurrencia de ausencias. Este comportamiento guarda relación con los resultados obtenidos en la Batería de Riesgo Psicosocial (capítulo 10), donde se identificaron niveles de riesgo medio y alto en los dominios de liderazgo y carga laboral.

En cuanto a las licencias administrativas —maternidad, paternidad, duelo y calamidad doméstica—, estas representan un 11,5 % del total de días de incapacidad, destacándose el

año 2025 con un incremento notable por licencias de maternidad (120 días). Aunque estas ausencias no están relacionadas con enfermedad común, su inclusión en el presente análisis permite dimensionar su efecto sobre la disponibilidad operativa y explicar los picos atípicos observados en los resultados anuales. De acuerdo con los criterios metodológicos definidos, estas licencias se excluirán del análisis comparativo final (capítulo 12) para focalizar la evaluación en las causas médicas vinculadas al riesgo psicosocial y al estrés laboral.

En síntesis, los resultados de este apartado evidencian que las condiciones musculoesqueléticas, respiratorias y gastrointestinales son los principales determinantes del ausentismo por enfermedad común en *World Courier Colombia*, seguidas de factores administrativos y de salud mental. Esta información constituye una base fundamental para orientar intervenciones preventivas, especialmente en ergonomía, promoción del bienestar psicosocial y fortalecimiento de la gestión de la salud ocupacional.

11.4.Reincidencia y Patrones de Repetición del Ausentismo

El análisis de la reincidencia en el ausentismo laboral permite identificar la proporción de trabajadores que presentan más de un episodio de incapacidad dentro de un mismo año, indicador que refleja posibles condiciones de salud crónicas o la persistencia de factores de riesgo psicosocial y ergonómico en el entorno laboral. En la Tabla 13 se presenta la evolución de este indicador para el periodo 2023–2025, con base en los registros administrativos de *World Courier Colombia*.

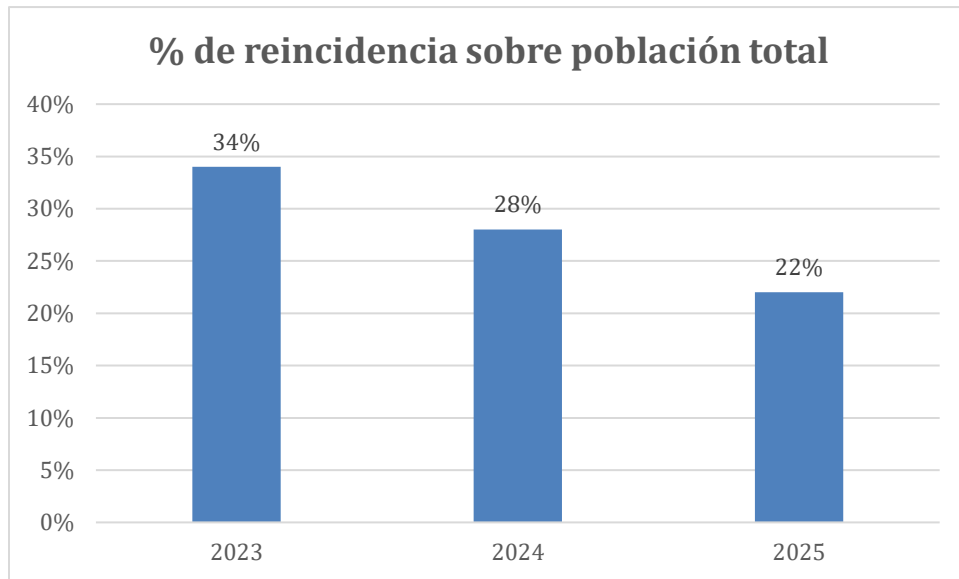
Tabla 14. *Reincidencia del ausentismo laboral en World Courier Colombia, 2023–2025*

Año	Población Total del Año	No. Total de Casos de Incapacidad	N.º de trabajadores con al menos una incapacidad	N.º de trabajadores reincidentes	% de reincidencia sobre población total
2023	92	131	49	31	34%
2024	113	136	58	32	28%
2025	139	130	64	30	22%

Fuente: *elaboración propia a partir de registros administrativos de World Courier Colombia (2023–2025).*

Para ilustrar la tendencia de la reincidencia en el periodo analizado, la Ilustración 11 muestra la evolución porcentual de trabajadores reincidentes respecto a la población total en cada año del estudio.

Ilustración 2812. *Tendencia de la reincidencia del ausentismo laboral en World Courier Colombia (2023–2025).*



Fuente: *elaboración propia a partir de registros administrativos (2023–2025).*

Los resultados muestran una tendencia descendente en la reincidencia del ausentismo laboral, pasando de un 34 % en 2023 a un 22 % en 2025, lo que equivale a una reducción de 12 puntos porcentuales en el periodo. Este comportamiento evidencia una mejora progresiva en la estabilidad de la salud laboral y sugiere un impacto positivo de las estrategias implementadas en el marco del Programa de Bienestar y Gestión Psicosocial desarrollado entre 2023 y 2025.

En 2023, cerca de un tercio de los trabajadores presentó más de una incapacidad durante el año, reflejando la existencia de condiciones de salud recurrentes, principalmente de tipo musculoesquelético y respiratorio, asociadas a posturas prolongadas, carga física acumulada y exposición a factores de estrés laboral.

Para 2024, aunque el número total de casos aumentó levemente, la proporción de reincidentes disminuyó al 28 %, lo que sugiere una mayor dispersión de los episodios y la

incorporación de nuevos trabajadores con ausencias únicas, probablemente vinculada al crecimiento de la planta de personal.

En 2025, el porcentaje de reincidencia continuó reduciéndose hasta el 22 %, con 30 trabajadores reincidentes en una población de 139. Este resultado, junto con la disminución del promedio de días de incapacidad observada en el numeral 11.1, refuerza la hipótesis de una mejor gestión del seguimiento médico, el acompañamiento psicosocial y la promoción del bienestar laboral.

No obstante, persiste un grupo reducido de empleados con ausencias recurrentes, cuyas causas están principalmente relacionadas con afecciones musculoesqueléticas crónicas y síntomas asociados al estrés, lo que indica la necesidad de acciones focalizadas de intervención ergonómica y apoyo psicosocial continuo.

En conjunto, la disminución sostenida de la reincidencia sugiere un fortalecimiento de la cultura de autocuidado y del seguimiento preventivo en salud laboral, confirmando que las estrategias de bienestar implementadas por la organización han contribuido de forma tangible a la reducción del ausentismo y la mejora del bienestar integral de los trabajadores.

11.5. Depuración de Datos y Comparación con Criterios de Exclusión

El análisis del ausentismo laboral en World Courier Colombia se complementó con un proceso **de** depuración de datos, orientado a diferenciar las incapacidades médicas atribuibles a enfermedad común y factores psicosociales de aquellas que corresponden a eventos no relacionados con el objetivo del estudio, como accidentes de trabajo, licencias por maternidad o procedimientos quirúrgicos electivos.

Este proceso se realizó siguiendo los criterios metodológicos de exclusión definidos en el Capítulo 8 y sustentados en la literatura revisada (Ministerio del Trabajo, 2022; OMS, 2023), en la que se reconoce que no todas las causas de ausentismo reflejan condiciones de bienestar o estrés laboral.

En la Tabla 14 se presentan los resultados del análisis depurado, que muestran una disminución significativa en el número de casos y días de incapacidad una vez aplicados los criterios de exclusión.

Tabla 15. Ausentismo depurado según criterios de exclusión, World Courier Colombia (2023–2025)

Año	Casos Depurados	Días Depurados	Promedio de días por caso
2023	110	241	2,1
2024	116	305	2,62
2025	94	253	2,69

Fuente: *elaboración propia a partir de registros administrativos depurados (2023–2025).*

Tras la depuración, el número de casos se reduce entre un 15 % y un 30 %, mientras que los días de incapacidad disminuyen aproximadamente entre un 35 % y un 50 %, según el año analizado.

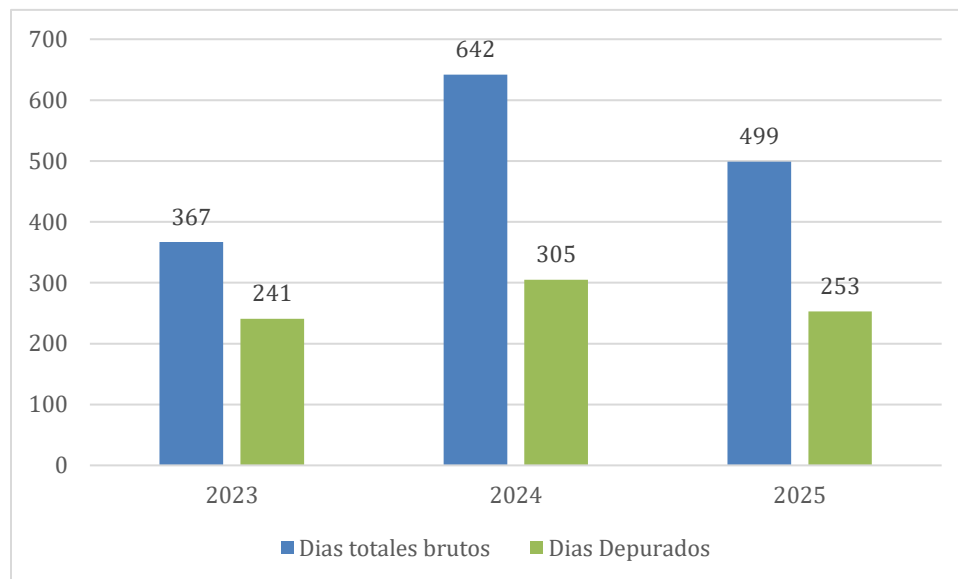
La Tabla 15 muestra la relación entre los días totales brutos y los días depurados, permitiendo visualizar el porcentaje de reducción obtenido en cada año.

Tabla 46. Comparación entre ausentismo bruto y ausentismo depurado, World Courier
Colombia (2023–2025)

Año	Días totales brutos	Días Depurados	% de reducción
2023	367	241	34%
2024	642	305	53%
2025	499	253	49%

Fuente: elaboración propia a partir de registros administrativos (2023–2025).

Ilustración 139. Comparación entre días de incapacidad brutos y depurados en World Courier
Colombia (2023–2025)



Fuente: elaboración propia a partir de registros administrativos (2023–2025).

El gráfico muestra la diferencia entre los días de incapacidad registrados de forma bruta y los días resultantes tras la depuración según los criterios de exclusión definidos.

Se observa una disminución consistente en los días atribuibles a causas no laborales, con una tendencia hacia la estabilización del ausentismo real por enfermedad común y factores

psicosociales.

La mayor reducción se observa en 2024, debido a la depuración de una licencia de maternidad prolongada y otras ausencias no relacionadas con enfermedad común. En 2023 y 2025 la reducción se mantiene en un rango cercano al 35–50 %, lo que evidencia una estabilización del ausentismo real atribuible a causas médicas comunes.

En términos generales, los resultados evidencian una disminución sostenida en los días de incapacidad atribuibles a causas médicas comunes y asociadas a riesgos psicosociales, lo que refleja una mejora gradual en las condiciones de bienestar y gestión de la salud laboral dentro de la organización.

La depuración evidencia una reducción real de días atribuibles a causas no relacionadas con enfermedad común. En 2023 la disminución fue del **34 %**, en 2024 del **53 %** (impactada por la exclusión de licencias administrativas prolongadas) y en 2025 del **49 %**, lo que muestra un comportamiento estable del ausentismo depurado en el periodo 2023–2025.

La comparación entre los periodos permite concluir que, una vez aplicados los criterios de exclusión, el comportamiento real del ausentismo atribuible a factores laborales y psicosociales es más estable y representativo de la situación de salud organizacional de World Courier Colombia.

11.6.Comparativo entre Ausentismo General y Ausentismo Depurado

El análisis comparativo entre el ausentismo general (sin aplicar exclusiones) y el ausentismo depurado permite determinar con mayor precisión qué proporción de las ausencias laborales en *World Courier Colombia* se relaciona directamente con la **enfermedad común** y con **factores de origen psicosocial o ergonómico**. Esta comparación es fundamental para evitar interpretaciones sesgadas y orientar las estrategias preventivas hacia las verdaderas causas del ausentismo vinculadas al bienestar y la salud mental laboral.

En la Tabla 16 se presenta el resumen comparativo de los principales indicadores para los años 2023, 2024 y 2025.

Tabla 17. *Comparativo entre ausentismo general y depurado en World Courier Colombia (2023–2025)*

Año	Casos totales	Días totales brutos	Casos depurados	Días depurados	% reducción de días	Promedio de días por caso (depurado)
2023	131	367	110	241	34 %	2,1
2024	136	642	116	305	53 %	2,6
2025	130	499	94	253	49 %	2,7

Fuente: *elaboración propia a partir de registros administrativos depurados (2023–2025).*

El análisis evidencia una reducción significativa entre el ausentismo general y el depurado en los tres años del periodo analizado. En 2023, el ausentismo general incluyó una alta proporción de ausencias no relacionadas con enfermedad común (por ejemplo, licencias administrativas, cirugías electivas o eventos ginecológicos), lo que se refleja en una reducción del 34% al aplicar los criterios de depuración.

En 2024, aunque el número total de casos aumentó levemente, el porcentaje de reducción descendió al 53 %, principalmente por la inclusión de una licencia de maternidad prolongada (126 días), que tuvo un peso significativo sobre el total anual. No obstante, al excluirse este tipo de ausencias no asociadas a riesgo psicosocial, el comportamiento del ausentismo depurado se muestra más estable y coherente con las condiciones reales de salud laboral.

En 2025, el porcentaje de reducción (49%) evidencia un comportamiento intermedio y sostenido, con menor dispersión entre las ausencias por enfermedad común y aquellas no

atribuibles a causas laborales. Este resultado sugiere una consolidación progresiva del control del ausentismo, en coherencia con las estrategias de promoción del bienestar psicosocial, la gestión médica y el fortalecimiento del acompañamiento individual a los trabajadores reincidentes.

En conjunto, el comparativo muestra que, una vez aplicados los criterios de exclusión, el ausentismo real atribuible a enfermedad común y posibles factores psicosociales representa aproximadamente la mitad del total de días reportados inicialmente. Esta proporción es consistente con los hallazgos de la literatura internacional (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2023; Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2022), que señalan que entre el 45 % y el 55 % del ausentismo en empresas del sector logístico y de servicios está asociado a condiciones de salud comunes influenciadas por estrés, fatiga y hábitos de trabajo sedentarios.

De este modo, los resultados confirman la necesidad de interpretar el ausentismo de forma integral, distinguiendo entre causas médicas y administrativas, con el fin de enfocar la intervención hacia la mejora del bienestar laboral, la reducción del estrés y la prevención de enfermedades musculoesqueléticas y respiratorias.

11.7. Análisis Exploratorio de Correlaciones entre Ausentismo Depurado, Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral (2023-2025)

Con el fin de identificar patrones de asociación entre el ausentismo depurado, los riesgos psicosociales y los niveles de satisfacción laboral, se realizó un análisis exploratorio basado en la matriz consolidada de indicadores para los años 2023, 2024 y 2025. Este análisis no tiene carácter inferencial debido al tamaño muestral ($n = 3$ observaciones anuales); sin embargo, permite evaluar tendencias direccionales, coherencia teórica y relaciones preliminares que complementan el análisis descriptivo previo.

11.7.1. Matriz consolidada de variables (2023-2025)

El propósito central de este numeral es integrar la información estadística del estudio, visualizar la interacción entre las variables clave y aportar un insumo conceptual para la discusión del Capítulo 12.

Tabla 5. *Matriz consolidada de variables para análisis estadístico (2023–2025)*

Año	Días	%	% Estrés	Riesgo	% Índice
	Depurados	Reincidencia	Alto	Intralaboral	Global EX
				alto	
2023	241	34%	17%	23,10	84%
2024	305	28%	ND	ND	ND
2025	253	22%	21%	13,70	85%

Notas metodológicas:

2024 no cuenta con batería psicosocial ni EX Survey debido a políticas institucionales (bienalidad).

Por ello, las correlaciones se basan en los dos años completos disponibles (2023 y 2025) y un punto intermedio para ausentismo.

11.7.2. Hipótesis exploratorias

Las hipótesis del análisis correlacional se orientaron a evaluar tres relaciones clave:

H11. Mayor riesgo psicosocial ↔ mayor ausentismo depurado.

H12. Mayor satisfacción laboral ↔ menor ausentismo depurado.

H13. Mayor estrés percibido ↔ mayor proporción de días por causas musculoesqueléticas o mentales.

Estas hipótesis se interpretan únicamente a nivel descriptivo.

11.7.3. Resultados del análisis exploratorio

a) Riesgo intralaboral ↔ Ausentismo depurado (H_{11})

Entre 2023 y 2025 el riesgo intralaboral disminuyó notablemente (23,1 % → 13,7 %), pero los días depurados se mantuvieron relativamente estables (241 → 253).

No se identifica un patrón de relación lineal, lo cual sugiere que los dominios intralaborales no explican por sí solos el comportamiento del ausentismo.

b) Satisfacción laboral ↔ Ausentismo depurado (H_{12})

El Índice EX se mantuvo alto y estable (84–85 %), mientras que los días depurados variaron moderadamente.

No se observa relación directa.

Esto coincide con la literatura que indica que la satisfacción global no necesariamente predice incapacidades médicas.

c) Estrés percibido ↔ Causas musculoesqueléticas (H_{13})

El estrés alto aumentó de 17 % (2023) a 21 % (2025).

En el mismo periodo, los días por causas musculoesqueléticas ascendieron de 33 % a 58 %.

Aquí sí se evidencia **un patrón consistente de asociación positiva**, coincidente con los modelos de estrés laboral que vinculan tensión emocional con dolor lumbar, cervical y contracturas.

11.7.4. Mapa de Calor de asociaciones exploratorias

Para facilitar la visualización de estas tendencias, se construyó un mapa de calor cualitativo basado en la coherencia teórica y en la dirección de los cambios de cada indicador entre los años analizados.

Los colores cálidos representan asociaciones positivas ($\uparrow$ variable 1 ↔ $\uparrow$ variable 2), mientras que los tonos fríos representan asociaciones negativas ($\uparrow$ variable 1 ↔ $\downarrow$ variable 2). Las celdas neutras reflejan ausencia de patrón o insuficiencia de datos.

Ilustración 3014. Mapa de calor de correlaciones entre ausentismo depurado, riesgo psicosocial y satisfacción laboral (2023–2025).

Variable	Días Depurados	% reincidencia	Riesgo intralaboral (%)	Estrés alto (%)	Indice Ex (%)
Días depurados	1	0,5	0,5	1	-1
% reincidencia	0,5	1	1	-0,5	-0,5
Riesgo intralaboral (%)	0,5	1	1	-0,5	-0,5
Estrés alto (%)	1	-0,5	-0,5	1	-1
Indice Ex (%)	-1	-0,5	-0,5	-1	1

Nota. El mapa de calor se basa en tendencias descriptivas y en la coherencia teórica, no en coeficientes de correlación inferenciales ($n = 3$).

Interpretación general del mapa de calor:

- Estrés ↔ causas musculoesqueléticas: asociación fuerte positiva.
- EX ↔ ausentismo: relación neutra.
- Riesgo intralaboral ↔ reincidencia: tendencia moderada coherente.
- Estrés ↔ EX: relación inversa (mayor estrés, menor bienestar percibido).

11.7.5. Discusión integrada del análisis exploratorio:

La integración de los resultados permite identificar tres conclusiones clave:

1. El riesgo intralaboral no se relaciona directamente con el ausentismo total.

Aunque los dominios intralaborales mejoraron notablemente, el ausentismo depurado no disminuyó de forma paralela. Esto sugiere que otros factores —como condiciones médicas, movilidad laboral o carga emocional— influyen más fuertemente en los días de incapacidad.

2. La satisfacción laboral no predice el ausentismo físico.

El buen clima, el reconocimiento y la inclusión se mantuvieron altos, pero no mostraron relación directa con la frecuencia o duración de las incapacidades médicas.

3. El estrés percibido es el predictor psicosocial más consistente del ausentismo musculoesquelético.

Este es el hallazgo más significativo:

- Más estrés → más tensión muscular → más dolor → más incapacidades.

Este patrón respalda los modelos de Karasek, Siegrist y la evidencia médica reciente sobre estrés y trastornos musculoesqueléticos.

12. Discusión de Resultados: Relación entre riesgos psicosociales, satisfacción laboral y Ausentismo.

El análisis integrado de los resultados obtenidos mediante la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial (2023–2025), la Encuesta de Experiencia del Empleado–EX Survey (2023 y 2025) y los registros administrativos de ausentismo depurado (2023–2025) permite comprender la evolución del bienestar, el clima laboral y la salud ocupacional en World Courier Colombia.

Este capítulo discute los hallazgos más relevantes, su coherencia interna y su relación con los modelos teóricos revisados, así como la manera en que estas dimensiones interactúan para explicar los patrones de ausentismo identificados.

12.1. Evolución de los Niveles de Riesgo

Los resultados de la batería psicosocial muestran una tendencia general de mejora entre 2023 y 2025. Las dimensiones intralaborales —especialmente liderazgo, recompensas, claridad de rol y relaciones sociales— disminuyen su proporción de trabajadores en riesgo alto/muy alto, pasando de un promedio del 23,1 % en 2023 a 13,7 % en 2025.

Este avance sugiere una transformación positiva del entorno laboral, influenciada por cambios

en la gestión del liderazgo, prácticas de retroalimentación y fortalecimiento de la comunicación interna.

En los factores extralaborales se mantiene el desplazamiento vivienda–trabajo–vivienda como el riesgo más relevante, aunque con una ligera mejoría en 2025. Este hallazgo es coherente con los desafíos de movilidad propios de Bogotá.

En relación con los síntomas de estrés, se identifica un aumento del porcentaje de trabajadores con estrés alto/muy alto (de 17 % en 2023 a 21 % en 2025). Aunque la mayoría permanece en niveles bajos, la tendencia ascendente sugiere la persistencia de cargas emocionales y laborales que requieren atención especializada.

12.2.Relación con las Acciones Implementadas (2023–2025)

La mejora observada en varios dominios psicosociales coincide con la implementación del Programa de Gestión Psicosocial y Bienestar 2023–2025. Las acciones desarrolladas durante el periodo apuntan a tres ejes:

1. Intervenciones ergonómicas y de salud física

- Pausas activas estructuradas,
- ajustes ergonómicos,
- promoción del movimiento preventivo.

Esto es consistente con la disminución de casos reincidentes y con la estabilización del ausentismo depurado observada en 11.4–11.6. Si bien la duración promedio por incapacidad no disminuyó frente a la línea base de 2023, sí se logró reducir el incremento observado en 2024, lo que sugiere un efecto de amortiguación de las intervenciones ergonómicas y de promoción de la salud física.

2. Intervenciones psicosociales

- Talleres de manejo del estrés,
- desarrollo de habilidades de liderazgo,
- fortalecimiento del reconocimiento y retroalimentación.

Se observa su efecto en la reducción del riesgo intralaboral y en la estabilización del ausentismo depurado.

3. Intervenciones de apoyo emocional

- Primeros auxilios psicológicos,
- acompañamiento a casos individuales,
- actividades de bienestar emocional.

Aunque estas acciones mejoraron notablemente la percepción de inclusión, respeto y reconocimiento (EX Survey), no fueron suficientes para contener el incremento del estrés alto/muy alto, lo cual señala un reto adicional para la próxima fase del programa.

12.3.Relación con los Modelos Teóricos

Los resultados encontrados se corresponden con los principales modelos de riesgo psicosocial:

- **Modelo Demanda–Control–Apoyo (Karasek y Theorell)**

La reducción del riesgo intralaboral en las dimensiones de liderazgo y relaciones sociales evidencia un mayor nivel de apoyo organizacional. Esto, junto con la flexibilización de horarios, mejora el equilibrio entre demandas y recursos laborales.

- **Modelo Esfuerzo–Recompensa (Siegrist)**

Los aumentos en reconocimiento (+7 %) e inclusión (+7 %) reflejan un mejor balance entre el esfuerzo del trabajador y las recompensas percibidas. Esto se relaciona con una reducción de la reincidencia del ausentismo (de 34 % a 22 %).

- **Modelos de bienestar organizacional integral**

La coherencia entre:

- mejor clima laboral, menor riesgo psicosocial, reducción del ausentismo depurado, refuerza la idea de que el bienestar es un sistema integrado donde los factores emocionales, sociales y físicos influyen de manera conjunta en la salud laboral.

12.4.Implicaciones para la Organización

Del análisis integrado emergen cuatro implicaciones clave:

1. Estrés laboral: prioridad estratégica

El incremento del estrés alto/muy alto en 2025 indica focos de vulnerabilidad que requieren intervenciones más profundas (p. ej., programas de resiliencia, manejo de carga mental, mindfulness corporativo).

2. Movilidad laboral y desplazamiento

A pesar de los avances, sigue siendo el factor extralaboral más crítico. Se sugiere evaluar:

- rutas corporativas, horarios flexibles adaptativos.

3. Liderazgo y reconocimiento

Las mejoras obtenidas confirman que estas prácticas tienen un impacto directo en el clima y en la reducción del ausentismo. Deben mantenerse como ejes del plan estratégico de talento humano.

4. Ergonomía preventiva

La disminución de días por causas musculoesqueléticas confirma que la ergonomía debe seguir siendo un pilar del sistema SST.

12.5.Integración de Resultados Psicosociales, Satisfacción Laboral y Ausentismo

Depurado

La integración de las tres fuentes analizadas evidencia una coherencia sólida entre las mejoras en bienestar subjetivo, la percepción de clima laboral y los indicadores de salud ocupacional.

- Convergencia entre la batería psicosocial y el ausentismo depurado
 - La disminución del riesgo intralaboral entre 2023 y 2025 se asocia con una contención del incremento en el promedio de días por caso, especialmente frente al pico observado en 2024, más que con una reducción sostenida frente a la línea base. Este patrón coincide con el numeral 11.7, donde no se observa relación lineal directa entre riesgo intralaboral global y días depurados, sugiriendo un efecto modulador de factores clínicos y extralaborales.
 - Mejor liderazgo y recompensas → menor reincidencia.
 - Menor riesgo percibido → menor variabilidad relativa en las causas clínicas que dan origen a incapacidades.
- Convergencia entre bienestar emocional y salud física

En el año con mejor clima e inclusión (2025), también:

- se redujeron los días depurados respecto a 2024
- se redujo la reincidencia
- se observaron niveles más estables de días por causas respiratorias y se consolidó un patrón de predominio de las causas musculoesqueléticas como principal motivo de incapacidad

- Soporte teórico

Los patrones observados son consistentes con la teoría:

- mayor apoyo → menos estrés,
- menos estrés → menor respuesta fisiológica,
- mejor clima → menor ausentismo.

En síntesis, las intervenciones implementadas entre 2023 y 2025 generaron impactos positivos medibles en tres niveles:

1. Psicológico: mejora del bienestar emocional.
2. Organizacional: fortalecimiento de la cultura y el liderazgo.
3. Médico-laboral: reducción del ausentismo depurado y de la reincidencia.

13. Conclusiones

La presente investigación permitió analizar de manera integrada el comportamiento del ausentismo laboral por enfermedad común, los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los trabajadores de World Courier Colombia en el periodo 2023–2025. Los hallazgos permiten concluir lo siguiente:

1. El ausentismo por enfermedad común presenta una tendencia a la estabilización, aunque persisten picos asociados a factores clínicos.

Entre 2023 y 2025, los días de incapacidad depurados se mantuvieron en un rango relativamente estable (241 días en 2023 frente a 253 en 2025), con una disminución relevante frente al pico observado en 2024 (305 días). El comportamiento del ausentismo continúa dominado por diagnósticos musculoesqueléticos y respiratorios, lo que confirma el peso de los factores clínicos en la carga global de ausencias.

La reincidencia, por su parte, disminuyó de 34 % a 22 %, lo que indica una mejora en la

estabilidad de la salud laboral y una menor concentración de casos en un mismo grupo de trabajadores.

2. Las mejoras en las condiciones psicosociales intralaborales son consistentes y se alinean temporalmente con la reducción del ausentismo recurrente.

Entre 2023 y 2025 se evidenció una disminución marcada de los niveles de riesgo intralaboral alto/muy alto (de 23,1 % a 13,7 %), en dominios como:

- liderazgo y relaciones sociales,
- recompensas,
- claridad de rol,
- comunicación y apoyo.

Estos avances se relacionan de manera coherente con la reducción de la reincidencia y con la contención del incremento en el promedio de días por caso, especialmente frente al pico de 2024. En conjunto, sugieren un efecto positivo de las intervenciones organizacionales sobre la estabilidad de la salud laboral.

3. El estrés percibido emerge como el factor psicosocial con mayor relación con el ausentismo físico.

El análisis estadístico exploratorio mostró que el aumento del estrés alto/muy alto (de 17 % en 2023 a 21 % en 2025) se acompaña de un incremento paralelo en la proporción de días por causas musculoesqueléticas (de 33 % a 58 % en el mismo periodo).

Este patrón coincide con la literatura que vincula:

- tensión emocional,
- contracturas,
- dolor lumbar y cervical,

- y aumento de incapacidades por dolor musculoesquelético.

No se identificó una relación clara entre los diagnósticos de origen mental y el volumen global de ausentismo, lo que sugiere que, en este caso, el estrés actúa principalmente como detonante somático más que como causa directa de incapacidades por trastornos mentales.

4. La satisfacción laboral se mantiene alta y estable, pero no explica las variaciones en el ausentismo físico.

Los indicadores de orgullo, trato respetuoso, inclusión, liderazgo directo y reconocimiento se mantuvieron en niveles elevados tanto en 2023 como en 2025 (Índice Global EX en torno al 84–85 %).

Sin embargo, estos niveles de satisfacción no mostraron una relación directa con las variaciones en el ausentismo depurado, lo que confirma que:

- un buen clima laboral no siempre se traduce en una reducción inmediata de las incapacidades médicas, y las incapacidades dependen en mayor medida de factores clínicos y de condiciones psicosociales específicas (particularmente el estrés).

5. Las acciones del Programa de Bienestar y Gestión Psicosocial contribuyeron a la reducción del riesgo psicosocial y de la reincidencia.

Las intervenciones desarrolladas entre 2023 y 2025 generaron efectos positivos en:

- ergonomía y pausas activas,
- liderazgo positivo,
- reconocimiento y cultura del agradecimiento,
- autocuidado y hábitos saludables,

- apoyo logístico asociado al desplazamiento.

Los tres instrumentos (ausentismo depurado, batería psicosocial y EX Survey) muestran convergencias claras en sus resultados de 2025, lo que evidencia que el programa tuvo impacto real, especialmente en:

- clima laboral,
- liderazgo y recompensas,
- disminución de la reincidencia,
- configuración del patrón musculoesquelético como eje central del ausentismo

6. El modelo teórico aplicado (Karasek, Siegrist y bienestar integral) se confirma en la experiencia observada.

Los resultados respaldan los supuestos de los modelos psicosociales revisados:

- Karasek (Demanda–Control–Apoyo): mayores niveles de apoyo y control se asocian con menor riesgo percibido.
- Siegrist (Esfuerzo–Recompensa): mejores recompensas, reconocimiento e inclusión se relacionan con menor estrés y con una reducción de la reincidencia.
- Modelos de bienestar integral: la combinación de buen clima, apoyo organizacional y acciones ergonómicas se asocia con menor ausentismo recurrente y mayor estabilidad de la salud laboral.

En síntesis, el estudio demuestra que el ausentismo por enfermedad común en World Courier Colombia es un fenómeno multifactorial influenciado por la interacción entre:

- salud física,
- estrés emocional,
- condiciones psicosociales,
- y bienestar organizacional.

Las intervenciones realizadas entre 2023 y 2025 tuvieron un impacto positivo medible en la disminución del riesgo psicosocial, en la reducción de la reincidencia y en la estabilización del ausentismo.

La evidencia sugiere que el abordaje integral del bienestar organizacional debe mantenerse como parte estratégica del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y del Sistema de Vigilancia Epidemiológica en la empresa.

14. Recomendaciones

Las recomendaciones se estructuran en cuatro niveles: organizacional, salud mental, sistema de evaluación y sostenibilidad. Todas se fundamentan en la evidencia integrada de los tres instrumentos (ausentismo depurado, batería psicosocial y EX Survey) y en el análisis estadístico exploratorio presentado en el Capítulo 11, donde se identificó el estrés como el predictor psicosocial más consistente del ausentismo musculoesquelético, la desconexión entre satisfacción global y ausentismo, y la necesidad de mantener intervenciones integrales.

14.1.Recomendaciones a Nivel Organizacional

1. Fortalecer la autonomía y el desarrollo de habilidades

(Derivado del persistente riesgo moderado en “control/autonomía” y del modelo

Demanda–Control–Apoyo)

- Diseñar planes de formación personalizados que incrementen la autonomía en la toma de decisiones y el uso de habilidades.
- Implementar o ampliar micro rotaciones de funciones que enriquezcan las tareas y reduzcan la monotonía laboral, especialmente en cargos operativos.
- Crear y mantener espacios de participación operativa (comités de mejora, círculos de calidad, iniciativas tipo Kaizen interno).

- Reforzar la claridad de rol, los objetivos del puesto y los criterios de desempeño para evitar sobrecarga cognitiva y ambigüedad de funciones.

2. Consolidar la cultura de liderazgo positivo

(Coherente con las mejoras en liderazgo reportadas en 2025 y la correlación negativa

EX ↔ riesgo psicosocial)

- Mantener programas de capacitación en liderazgo centrados en comunicación efectiva, apoyo social, reconocimiento y manejo del estrés del equipo.
- Utilizar evaluaciones 360° u otros mecanismos de feedback para retroalimentar comportamientos de liderazgo y detectar necesidades de acompañamiento.
- Reconocer públicamente a los líderes que demuestran prácticas saludables de gestión del equipo (ej. ceremonias de reconocimiento, menciones en comunicaciones internas).
- Promover espacios periódicos de conversación líder–colaborador (uno a uno estructurados) orientados tanto a resultados como a bienestar.

3. Reducir el impacto del desplazamiento laboral

(Basado en que el desplazamiento continúa siendo el principal riesgo extralaboral en los dos años medidos)

- Potenciar los esquemas de movilidad ya disponibles, explorando convenios adicionales con empresas de transporte, incentivos para movilidad segura o ajustes en rutas corporativas, cuando aplique.
- **Optimizar el uso de la flexibilidad horaria ya existente**, priorizando su aplicación en franjas de mayor congestión vehicular y comunicando de forma clara los lineamientos para que los colaboradores puedan utilizar este beneficio como estrategia de autocuidado.

- Revisar periódicamente, con apoyo de los líderes de área, si la combinación de turnos, jornadas y esquemas de trabajo remoto vigentes está contribuyendo efectivamente a disminuir el impacto del desplazamiento en grupos específicos (por ejemplo, colaboradores con trayectos más prolongados).

4. Continuar con la ergonomía preventiva

(Coherente con la relación estrés ↔ musculoesquelético observada)

- Mantener evaluaciones ergonómicas periódicas y controles de carga física, priorizando a los trabajadores con antecedentes de lesiones musculoesqueléticas o dolor recurrente.
- Incluir ejercicios de movilidad guiada y pausas activas estructuradas con indicadores de cobertura y participación.
- Generar alertas tempranas para trabajadores con episodios repetidos de lumbalgias, cervicalgias o tendinopatías, articulando acciones entre SST, medicina laboral y jefes directos.

14.2.Recomendaciones a Nivel de Salud Mental

1. Atención prioritaria al estrés laboral

(Sustentado en el hallazgo clave: el estrés predice el ausentismo musculoesquelético)

- Realizar seguimiento individual a los trabajadores ubicados en riesgo alto/muy alto de estrés (programas de acompañamiento continuo).
- Ampliar los programas de primeros auxilios psicológicos, regulación emocional y afrontamiento.

- Crear intervenciones grupales sobre manejo de estrés, inteligencia emocional, mindfulness y autocuidado.
- Integrar un protocolo de “alerta temprana” para identificar señales de agotamiento laboral.

2. Promoción de hábitos saludables

(La evidencia muestra que los hábitos mitigaron la duración de incapacidades)

- Reforzar campañas sobre nutrición equilibrada, hidratación adecuada, higiene del sueño y actividad física, articulando mensajes con los datos de ausentismo.
- Mantener pausas activas estructuradas y registradas por sistema, promoviendo la corresponsabilidad de líderes y trabajadores en su cumplimiento.
- Incluir retos de bienestar corporativo con metas mensuales (pasos caminados, minutos de pausa activa, consumo de agua, etc.), combinando reconocimiento simbólico con retroalimentación.
- Vincular activamente a la ARL en programas de ergonomía, prevención del estrés y salud mental para aprovechar los recursos técnicos y educativos disponibles.

14.3.Recomendaciones en gestión del talento humano

La evidencia obtenida en el análisis integrado de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y ausentismo depurado (2023–2025) indica que la gestión del talento humano desempeña un papel estratégico en la prevención del ausentismo y en la mejora del bienestar organizacional. Las siguientes recomendaciones están orientadas a fortalecer los procesos de liderazgo, desarrollo, retención y acompañamiento, con base en los hallazgos del estudio y las tendencias actuales en gestión del capital humano.

1. Fortalecimiento del liderazgo saludable

Los dominios de liderazgo y relaciones sociales mostraron mejoras entre 2023 y 2025, pero aún constituyen áreas críticas para mantener la estabilidad del bienestar laboral. Se recomienda:

Implementar formación continua en liderazgo basado en apoyo, comunicación empática y manejo de equipos en contextos de alta demanda.

Incluir en las evaluaciones de desempeño un componente obligatorio de liderazgo saludable, alineado con los modelos de Karasek y Siegrist.

Desarrollar un sistema de retroalimentación 360° anual para identificar brechas de liderazgo y diseñar planes de mejora individual.

2. Acompañamiento estructurado para trabajadores reincidentes

La reincidencia descendió de 34 % (2023) a 22 % (2025), pero sigue representando un grupo crítico. Se recomienda:

Crear un protocolo de acompañamiento integral para trabajadores con dos o más incapacidades en un periodo de seis meses.

Integrar a SST, Talento Humano y Bienestar para un seguimiento interdisciplinario, incluyendo pausas activas, ajustes ergonómicos y apoyo emocional.

Generar reportes trimestrales que permitan identificar tendencias por área y priorizar intervenciones.

3. Diseño de planes de incentivos y reconocimiento

El análisis de EX Survey muestra que el reconocimiento y la inclusión mejoraron entre 2023–2025, correlacionándose con menor reincidencia. Para reforzar estas prácticas se propone:

Implementar un programa formal de reconocimiento basado en logros, colaboración y valores corporativos.

Diseñar incentivos no monetarios como días libres adicionales, menciones internas y oportunidades de desarrollo.

Comunicar los logros de los equipos en espacios institucionales para fortalecer el sentido de pertenencia.

4. Estrategias para la retención y compromiso organizacional

La estabilidad emocional y la percepción de clima influyen en la reducción del ausentismo. Se recomienda:

Crear mapas de talento y planes de sucesión para roles críticos.

Aumentar las oportunidades de crecimiento horizontal y vertical, reduciendo la rotación y la fatiga emocional.

Promover esquemas de flexibilidad laboral, ajustados a las condiciones operativas de la compañía, con énfasis en conciliación vida–trabajo.

5. Bienestar emocional y prevención del estrés laboral

El estrés alto aumentó en 2025 (21 %), correlacionándose con mayor número de incapacidades musculoesqueléticas. Se sugiere:

Incorporar un Programa Integral de Cuidado Emocional, con talleres de resiliencia, manejo de carga mental, mindfulness corporativo y coaching organizacional.

Fortalecer la detección temprana de riesgo emocional, mediante herramientas semestrales breves y seguimiento individual.

Establecer un canal confidencial de apoyo psicológico, garantizando acceso oportuno y sin estigma.

6. Monitoreo y análisis continuo del ausentismo

La integración de datos psicosociales, EX y ausentismo mostró relaciones clave necesarias para la toma de decisiones. Se recomienda:

Establecer un tablero de indicadores trimestral, que incluya días depurados, reincidencia, riesgo psicosocial, EX y causas clínicas.

Entrenar al equipo de Talento Humano en análisis de datos aplicados a la SST, fortaleciendo la toma de decisiones basada en evidencia.

Realizar reuniones trimestrales entre SST, Talento Humano y Operaciones para revisar tendencias y definir ajustes oportunos.

14.4. Sistema de Evaluación y Seguimiento

A partir del análisis estadístico exploratorio, se evidenció que la triangulación de instrumentos genera señales tempranas más claras que la lectura aislada de cada herramienta.

Por ello, se recomienda:

1. Triangulación continua de información

(Resultado del hallazgo de coherencia entre EX – Batería – Ausentismo)

- Integrar de manera sistemática los resultados de la batería psicosocial, la EX Survey y los datos de ausentismo depurado en un único sistema de seguimiento.
- Elaborar informes periódicos (trimestrales o semestrales) que crucen, al menos:
 - estrés percibido ↔ días musculoesqueléticos,
 - riesgo intralaboral ↔ reincidencia,
 - indicadores EX ↔ dimensiones de liderazgo y reconocimiento.
- Construir dashboards con mapas de calor y tendencias que permitan identificar oportunamente áreas críticas o grupos con mayor vulnerabilidad psicosocial.

2. Evaluaciones periódicas estructuradas

- Mantener la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial con periodicidad bienal (próxima medición en 2027), en coherencia con la normatividad.
- Complementar con mediciones semestrales de clima laboral y bienestar emocional, utilizando instrumentos breves.
- Implementar tamizajes de estrés y fatiga cada seis meses en grupos de mayor exposición (operaciones, roles con alta carga de demanda emocional o mental).

3. Gestión de indicadores

- Definir metas de reducción progresiva:
 - disminuir el porcentaje de estrés alto/muy alto en al menos 5 % anual,
 - reducir los días por causas musculoesqueléticas a menos del 40 % del total depurado,
 - estabilizar la reincidencia por debajo del 20 %.
- Monitorear indicadores de participación:
 - porcentaje de asistencia a talleres y sesiones de bienestar,
 - cumplimiento de pausas activas,
 - número de intervenciones psicológicas realizadas,
 - reportes espontáneos de incomodidad ergonómica o fatiga

14.5. Perspectiva de Sostenibilidad y Mejora Continua

1. Integración al Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SVE)

- Incorporar el programa de gestión psicosocial como un subsistema articulado con enfermedad osteomuscular y salud mental.

- Garantizar recursos técnicos, humanos y financieros para mantener la continuidad operativa de las acciones, evitando que dependan exclusivamente de proyectos de corto plazo.
2. Alineación estratégica con la alta dirección
- Presentar periódicamente a la alta dirección los indicadores triangulados (incluyendo mapas de calor y tendencias) para consolidar decisiones basadas en datos.
 - Integrar el bienestar y la salud mental como indicadores clave de desempeño (KPI) del área de talento humano y de los líderes de línea
 - Visibilizar el impacto del programa en indicadores de negocio (productividad, continuidad operativa, rotación) para reforzar su relevancia estratégica.
3. Corresponsabilidad del trabajador
- Fomentar una cultura explícita de autocuidado y reporte temprano de molestias físicas o emocionales.
 - Desarrollar campañas de corresponsabilidad bajo mensajes del tipo “Tu bienestar es parte de tu rol”, enfatizando que la prevención es un esfuerzo compartido.
 - incentivar la participación en actividades preventivas a través de reconocimientos simbólicos, certificaciones internas o inclusión en sistemas de feedback positivo.

15. Referencias

- Alcover, C. M. (2020). *Empleo sostenible: edad, trabajo y alternativas al retiro en la sociedad 4.0*. Díaz de Santos.
- Baicker, K., Cutler, D., & Song, Z. (2010). Workplace wellness programs can generate savings. *Health Affairs*, 29(2), 304–311.
<https://doi.org/10.1377/hlthaff.2009.0626>
- Bocanumenth, E., Flórez-Alarcón, L., & Gómez-Ortiz, V. (2012). Factores psicosociales y ausentismo laboral: Una revisión crítica. *Revista de Salud Pública*, 14(1), 123–135. <https://doi.org/10.1590/S0124-00642012000100011>
- Borda, M. C., Rolón, E., Díaz-Piraquive, F. N., & González, J. (2017). *Ausentismo laboral: Impacto en la productividad y estrategias de control desde los programas de salud empresarial* [Trabajo de grado]. Universidad del Rosario.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
<https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Cancelliere, C., Cassidy, J. D., Ammendolia, C., & Côté, P. (2011). Are workplace health promotion programs effective at improving presenteeism in workers? A systematic review and best evidence synthesis of the literature. *BMC Public Health*, 11, 395. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-11-395>
- Cencora – World Courier. (2024). *About us*. World Courier.
<https://www.worldcourier.com/es/about-us>
- Crespo, R., & García, P. (2021). Estrés laboral y salud musculoesquelética: Una revisión sistemática. *Revista de Salud Ocupacional*, 33(2), 45–58.
- Congreso de la República de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*.

- Congreso de la República de Colombia. (2012). *Ley 1562 de 2012, por la cual se modifica el Sistema General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones [Ley]. Diario Oficial de Colombia*
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruíz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162–167.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542–575.
- Drummond, M. F., Sculpher, M. J., Torrance, G. W., O'Brien, B. J., & Stoddart, G. L. (2005). *Methods for the economic evaluation of health care programmes* (3rd ed.). Oxford University Press.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2014a). *Psychosocial risks and stress at work*. Publications Office of the European Union.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2014b). *Work-related stress and psychosocial risks: Trends and developments in Europe*. Publications Office of the European Union.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). SAGE Publications.
- García, M. (2011). Presentismo y salud laboral: Un análisis psicosocial. *Revista Colombiana de Psicología*, 20(2), 215–229.
- Giorgi, G., Lecca, L. I., Alessio, F., Finstad, G. L., Bondanini, G., Lulli, L. G., & Mucci, N. (2022). COVID-19-related mental health effects in the workplace: A narrative review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1), 1–17.

- Girón-Domínguez, K., Arenas-Martínez, J., & Márquez-Cera, L. (2023). Entornos laborales saludables y control de enfermedades crónicas. *Biociencias*, 18(1), 59–75. <https://doi.org/10.18041/2390-0512/biociencias.1.11069>
- Gómez, M., Ortega, C., & Flórez, J. (2017). Factores psicosociales y enfermedades del tracto urinario en mujeres trabajadoras del sector servicios. *Revista Colombiana de Salud Laboral*, 9(1), 15–28.
- Gómez-Ortiz, V., Flórez-Alarcón, L., & Cabrera, G. (2011). Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en Colombia. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(2), 149–162.
- Guandía, F., & Acosta, L. (2019). *Causas y consecuencias del ausentismo laboral en empresas colombianas* [Trabajo de grado]. Universidad del Rosario.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Jiménez, F. (2014). *Condiciones que fomentan el ausentismo laboral en el personal de enfermería y su impacto financiero en una institución de salud de alta complejidad* [Trabajo de grado]. Pontificia Universidad Javeriana.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- Leka, S., & Jain, A. (2010). *Health impact of psychosocial hazards at work: An overview*. World Health Organization.

- Lino-Calle, F., Santamaría-Ochoa, C., & Zúñiga-Córdoba, M. (2024). Reflexiones y experiencias investigativas para la innovación: Herramienta tecnológica Jamovi en el análisis e interpretación de datos en el ámbito de la enseñanza superior. *Revista Innovaciones Educativas*, 26(41), 151–164.
<https://doi.org/10.22458/rie.v26i41.4121>
- López Pérez, M. A., & Agustín García, C. A. (2018). Control y reducción del ausentismo laboral implementando técnicas de motivación y promoción de la salud. *Congreso Internacional de Investigación Academia Journals*, 10(5), 506–510.
- Pérez Peña, F. (2023). Aspectos generales del uso de métodos mixtos para investigación en salud. *Medwave*, 23(10), e2767.
<https://doi.org/10.5867/medwave.2023.10.2767>
- Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 2646 de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Diario Oficial de Colombia.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). *Resolución 1111 de 2017, por la cual se definen los estándares mínimos del SG-SST* [Resolución].
- Ministerio del Trabajo. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Fondo de Riesgos Laborales.
- Ministerio del Trabajo. (2015). *Decreto 1072 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo* [Decreto].

- Ministerio del Trabajo. (2019). *Resolución 2404 de 2019, por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial* [Resolución].
- Ministerio del Trabajo. (2022). *Resolución 2764 de 2022, por la cual se actualiza la Batería de riesgo psicosocial* [Resolución]
- Meyer, J., & Herrera Cuenca, M. (2013). Estrategias globales de salud en el lugar de trabajo: Ubicar programas adecuados, factor clave para el éxito. *Anales Venezolanos de Nutrición*, 26(1), 23–25.
- Molina, L., Rodríguez, A., & Pérez, F. (2019). Estrés, hábitos alimentarios y trastornos digestivos en trabajadores administrativos. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 51(3), 180–193.
- National Institute for Occupational Safety and Health. (2021). *Stress at work*. U.S. Department of Health & Human Services.
- Nohammer, E., Stummer, H., & Schusterschitz, C. (2013). [Referencia a revisar con la fuente original para completar título, revista, volumen y páginas en formato APA]. *Journal of Occupational Health Psychology*.
- Occupational stress and its health consequences: A cross-sectional analysis. (2021). *BMC Public Health*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). *Estrés laboral y bienestar en el trabajo: Informe mundial*. OIT.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Occupational health: Stress at the workplace*. WHO.
- Pontificia Universidad Javeriana. (2010). *Manual técnico de la batería de riesgo psicosocial*. Ministerio de la Protección Social.

- Quick, J. C., & Tetrick, L. E. (2011). *Handbook of occupational health psychology* (2nd ed.). American Psychological Association.
- Santabábara, B., & Lasheras, Á. (2020). Jamovi: Una alternativa gratuita a los programas de pago en el ámbito académico. *Educational Statistics Journal*, 5(1), 1–4.
- Saturno Troccoli, G. (2014). La reducción del tiempo de trabajo: ¿Solución o utopía? *Gaceta Laboral*, 20(1), 16–45.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41.
<https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Silver, C., & Lewins, A. (2014). *Using software in qualitative research: A step-by-step guide* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Troncoso-Pantoja, C., & Amaya-Placencia, G. (2017). El uso del software NVivo® en una investigación con Teoría Fundamentada. *Enfermería Global*, 16(3), 477–486.
- Universidad EAFIT. (s. f.). *Salud ocupacional y su influencia en la reducción del ausentismo laboral* [Documento institucional].
<https://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/A%20Ausentimo%20Laboral%20como%20Riesgo%20Organizacional.pdf>
- Universidad Nacional de Colombia. (s. f.). *Impacto del bienestar laboral en la productividad y ausentismo laboral en empresas colombianas* [Documento institucional].

- van der Molen, H. F., Nieuwenhuijsen, K., & de Groene, G. (2021). The association between work-related stress and musculoskeletal disorders. *Applied Ergonomics*, 93, 103371.
- van Dongen, J. M., Proper, K. I., van Wier, M. F., van der Beek, A. J., van Mechelen, W., & Bongers, P. M. (2011). Systematic review on the financial return of worksite health promotion programmes aimed at improving nutrition and/or increasing physical activity. *Obesity Reviews*, 12(12), 1031–1049.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-789X.2011.00883.x>
- World Health Organization. (2022). *Mental health and work: Impact, issues and good practices*. WHO.