

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**RELACIÓN ENTRE EL AUSENTISMO LABORAL Y COMUNICACIÓN
INTERNA EN LOS COLABORADORES DE LA ESTACIÓN DE
SERVICIOS EL GAVILÁN, CAJAMARCA, 2020.**

PRESENTADO POR:

Br. LEÓN TAFUR, Anais Iveth

Br. PÉREZ SOLIZ, Rosa Estela

Asesor:

Mg. MONTENEGRO CABRERA, Armando

Cajamarca – Perú

OCTUBRE, 2021

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERO URRELO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**RELACIÓN ENTRE EL AUSENTISMO LABORAL Y COMUNICACIÓN
INTERNA EN LOS COLABORADORES DE LA ESTACIÓN DE
SERVICIOS EL GAVILÁN, CAJAMARCA, 2020.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título
Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

PRESENTADO POR :

Br. LEÓN TAFUR, Anais Iveth

Br. PÉREZ SOLIZ, Rosa Estela

Asesor:

Mg. MONTENEGRO CABRERA, Armando

Cajamarca – Perú

OCTUBRE, 2021

COPYRIGHT © 2021 de
León Tafur, Anais Iveth
Pérez Soliz, Rosa Estela
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

APROBACIÓN DE LICENCIATURA

**RELACIÓN ENTRE AUSENTISMO LABORAL Y COMUNICACIÓN
INTERNA DE LOS COLABORADORES DE LA ESTACIÓN DE
SERVICIOS EL GAVILÁN, CAJAMARCA, 2020**

Presidente: Dr. Víctor, Montenegro Díaz.

Secretario: Mg. Luis Felipe, Velasco Luza.

Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano.

Asesor: Mg. Armando Montenegro Cabrera.

DEDICATORIAS

Dedicamos este trabajo de investigación a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional y a nuestra familia en general por estar siempre presentes, y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa.

LEÓN TAFUR, Anais Iveth

PÉREZ SOLIZ, Rosa Estela

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darnos salud ,fortaleza y estar presente en todo este proceso.

A nuestros padres por estar acompañándome con su optimismo, amor, paciencia creyendo en mi a pesar de las adversidades, y brindarnos brindarme su apoyo y disposición en facilitarnos algunas herramientas para este trabajo de investigación.

A nuestros docentes de la Escuela de Ciencias Empresariales y Administrativas Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

LEÓN TAFUR, Anais Iveth

PÉREZ SOLIZ, Rosa Estela

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIAS	v
AGRADECIMIENTOS	vi
RESUMEN	vi
ABSTRAC.....	vii
CAPÍTULO I:PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	12
1.1. Planteamiento del Problema	13
1.2. Definición del Problema.....	14
1.2.1. Problema General.....	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Objetivos.....	15
1.3.1. Objetivo General.....	15
1.3.2. Objetivo específico	15
1.4. Justificación e Importancia	15
CAPÍTULO II:MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Fundamentos Teóricos de la Investigación.....	18
2.1.1. Antecedentes Teórico	18
2.2. Marco Histórico	21
2.2.1. Reseña histórica del ausentismo laboral.....	21
2.2.2. Reseña histórica de la comunicación interna.....	22
2.3. Marco Teórico	25
2.3.1. Bases teóricas.....	25
2.4. Definición de Términos Básicos.....	32
2.5. Hipótesis de la investigación	33
2.5.1. Hipótesis general	33
2.5.2. Hipótesis específicas	33
2.6. Variables	34
2.7. Operacionalización de la variable.....	34
CAPÍTULO III:MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	38

3.1. Unidad de análisis universo y muestra	39
3.1.1. Unidad de análisis	39
3.1.2. Universo	39
3.1.3. Muestra	39
3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación.....	40
3.3. Método de la investigación.....	41
3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	41
3.4.1. Técnicas	41
3.4.2. Instrumentos.....	41
3.5. Validez y confiabilidad.....	41
3.6. Técnica de procesamiento y análisis de datos	42
CAPÍTULO IV:RESULTADOS Y DISCUSIÓN	43
4.1. Análisis descriptivo	44
4.2. Resultados de los objetivos	49
4.3. Prueba de normalidad	52
4.4 Prueba de la hipótesis general	54
4.5. Discusión de resultados	57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
Conclusiones.....	60
Recomendaciones	62
REFERENCIAS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:Operacionalización de las variables	35
Tabla 2: Estadística de confiabilidad de los instrumentos de las variables de estudio.....	42
Tabla 3: Escala de valoración para tres niveles	44
Tabla 4:Dimensión motivación	44
Tabla 5:Dimensión políticas de trabajo inadecuadas.....	45
Tabla 6: Dimensión comunicación intrapersonal.....	46
Tabla 7: Dimensión comunicación interpersonal.....	47
Tabla 8:Dimensión comunicación institucional	48
Tabla 9: Coeficiente de Correlación de Spearman entre ausentismo laboral y comunicación interna de los colaboradores de la Estación de Servicios “El Gavilán”.....	49
Tabla 10: Correlación de Spearman entre ausentismo laboral y comunicación intrapersonal de los colaboradores de la Estación de Servicios “El Gavilán”.....	50
Tabla 11: Correlación de Spearman entre ausentismo laboral y comunicación interpersonal de los colaboradores de la Estación de Servicios “El Gavilán”.	52
Tabla 12: Correlación de Spearman entre ausentismo laboral y comunicación institucional de los colaboradores de la Estación de Servicios “El Gavilán”.....	51
Tabla 12:Prueba de normalidad Shapiro-Wilk.....	53
Tabla 13: Prueba de correlación de variables- hipótesis general	54
Tabla 14:Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 1.	55
Tabla 15: Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 2.	56
Tabla 16:Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 3.	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

Gráfico 1:Dimensión motivación	45
Gráfico 2:Dimensión políticas de trabajo inadecuadas	46
Gráfico 3: Dimensión comunicación intrapersonal	46
Gráfico 4:Dimensión comunicación interpersonal	48
Gráfico 5:Dimensión comunicación institucional	49

RESUMEN

La presente investigación titulada “Ausentismo laboral y comunicación interna en los colaboradores de la Estación de Servicios “El Gavilán”, Cajamarca, 2020”, la cual tuvo como objetivo general: determinar la relación que existe entre el ausentismo laboral y comunicación interna en los colaboradores de la Estación de Servicios “El Gavilán”, Cajamarca, 2020. Cuya investigación fue de tipo aplicada - descriptiva, de diseño no experimental. En donde la población estuvo constituida por 12 colaboradores y por tratarse de una población pequeña y muy específica se trabajó con una muestra poblacional.

En el estudio, se utilizaron instrumentos validados y confiables a través del Alfa de Cronbach, consistentes en un cuestionario para ausentismo laboral y un cuestionario para comunicación interna, validado por un experto. En lo referente a los datos, fueron procesados utilizando el programa estadístico SPSS, para su análisis e interpretación respectiva.

Por último, como resultado relevante en la investigación, se demostró que existe una relación significativa entre ausentismo laboral y la comunicación interna en la Estación de Servicios “El Gavilán”, debido a que se encontró un coeficiente de 0.911, lo que indica una correlación positiva perfecta, de acuerdo a la escala de correlación de spearman. Por ello es importante considerar estos dos temas en cualquier organización ya que de lo contrario el ausentismo puede conllevar a estas presenten problemas en productividad, rentabilidad y rotación del personal, junto con una mala comunicación entre los colaboradores.

Palabras clave: Ausentismo laboral y Comunicación interna.

ABSTRAC

The present investigation entitled "Absenteeism from work and internal communication in the collaborators of the Service Station" El Gavilán ", Cajamarca, 2020", which had as general objective: to determine the relationship that exists between work absenteeism and internal communication in the collaborators of the Service Station "El Gavilán", Cajamarca, 2020. Whose research was applied - descriptive, non-experimental design. Where the population was made up of 12 collaborators and because it was a small and very specific population, a population sample was used.

In the study, validated and reliable instruments were used through Cronbach's Alpha, consisting of a questionnaire for work absenteeism and a questionnaire for internal communication, validated by an expert. Regarding the data, they were processed using the SPSS statistical program, for their respective analysis and interpretation.

Finally, as a relevant result in the research, it was shown that there is a significant relationship between absenteeism and internal communication at the "El Gavilán" Service Station, since a coefficient of 0.911 was found, which indicates a positive correlation perfect, according to the spearman correlation scale. For this reason, it is important to consider these two issues in any organization since otherwise absenteeism can lead to problems in productivity, profitability and staff turnover, along with poor communication between employees.

Keywords: Work absenteeism and Internal communication

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años, la comunicación interna se ha convertido en una herramienta estratégica clave para las organizaciones, debido a que mediante un buen empleo de la información corporativa se puede transmitir correctamente a los empleados, los objetivos y valores estratégicos que promueve la organización, generando una cultura de fidelidad, sentido de pertenencia, y mejora del clima laboral.

Según Manuel Tessi (2008) en la actualidad muchas instituciones se encuentran enfocadas en mejorar su comunicación interna, debido a que en los últimos años las encuestas de opinión laboral han posicionado a la comunicación interna como uno de los problemas más serios que afectan al éxito organizacional.

Pues, por otro lado, se aprecia mucho el ausentismo laboral, ya que hoy en muchas organizaciones a nivel mundial se viene generando este accionar de abandonar el desempeño de funciones y deberes dependientes a un cargo, lo cual dificulta en alcanzar los propósitos de la empresa, generando sobre carga laboral entre los compañeros puesto que se les delega más funciones de las establecidas.

Es así que, en la empresa Estación de Servicios el Gavilán se aprecia un ausentismo laboral a causa de la comunicación interna, pues muchos de los colaboradores no comunican oportunamente las dificultades y/o necesidades que puedan tener antes de ausentarse de su labor, sin embargo, al notarse este accionar conlleva a que los demás colaboradores se sientan incómodos por las horas extras que tienen que laborar, sumado a ello, también tratan de repetir dicha acción.

Además, se observa que existe una alta tasa de ausentismo por descansos médicos, a pesar de que se ha implementado protocolos de seguridad para disminuir la reincidencia de estos, sin embargo, no existe una política de la Gerencia de

Recursos Humanos que permita implementar un mecanismo de control para realizar seguimiento al ausentismo de los colaboradores. En consecuencia, el ausentismo laboral se evidencia como un fenómeno costoso, ya que cuando los colaboradores presentan días de inasistencia por descanso médico, el impacto económico que tiene la empresa no se deriva solo de las funciones designadas que deja de desempeñar ese trabajador en estado delicado. Frecuentemente el efecto se evidencia en el resto de la organización, y sobre todo afecta la parte económica de la empresa.

Finalmente, el presente trabajo de investigación busca dar a conocer qué relación existe entre el ausentismo laboral y la comunicación interna en los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca, 2020, a fin de poder contribuir con algunas posibles sugerencias hacia la entidad en estudio y esta a su vez pueda entablar mejores políticas de trabajo que se vean reflejadas en las mejoras organizacionales.

1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relaciona el ausentismo laboral con la comunicación interna en los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿De qué manera se relaciona el ausentismo laboral con la comunicación intrapersonal de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca, 2020?

¿De qué manera se relaciona el ausentismo laboral con la comunicación interpersonal de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca, 2020?

¿De qué manera se relaciona el ausentismo laboral con la comunicación institucional de los colaboradores de la Estación de Servicios el Gavilán, Cajamarca, 2020?

13. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el ausentismo laboral y la comunicación interna en los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca, 2020.

1.3.2. Objetivo específico

Determinan qué manera se relaciona el ausentismo laboral con la comunicación intrapersonal de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca, 2020

Conocer de qué manera se relaciona el ausentismo laboral con la comunicación interpersonal de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca, 2020

Determinan qué manera se relaciona el ausentismo laboral con la comunicación institucional de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca, 2020

14. Justificación e Importancia

Desde el punto de vista teórico, la investigación se justifica, ya que se enfocará en determinar cómo influye el ausentismo laboral en la comunicación interna de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca, 2020; a fin de poder proponer estrategias que permita a la organización definir mejor la selección de su personal, y por ende la organización y asignación de responsabilidades dentro de sus clientes internos.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se justifica, ya que, para el desarrollo de la investigación, se utilizará un instrumento de recolección de datos (cuestionario), diseñado en función de las variables de estudio (ausentismo laboral y comunicación interna); el cual permitirá determinar cómo influye el ausentismo laboral en la comunicación interna de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca, 2020.

Desde el punto de vista de social, la investigación se justifica, puesto que se tratará una problemática que en la actualidad se torna muy común en las organizaciones pequeñas y en donde existe una flexibilidad de horarios y responsabilidades emitidas por los directivos, lo cual a su vez genera que muchos de los clientes internos sobre que ejercen actividades comerciales en más de dos líneas, generando así que no se puede tener en claro si todas las líneas les generan utilidades o pérdidas, además, dicha investigación servirá de línea base para futuras investigaciones.

CAPÍTULO III
MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentos Teóricos de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Teórico

A Nivel Internacional

Ferraro (2016) en su investigación *“Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de Enfermería del hospital zonal especializado en oncología “Luciano Fortabat”, Olavarría”*. Tuvo como objetivo identificar los factores determinantes del ausentismo laboral no programado de los colaboradores de enfermería que trabajan en el Hospital Zonal especializado en oncología “Luciano Fortabat” de la ciudad de Olavarría. Estudio que fue de tipo descriptiva, cuantitativa de corte transversal y retrospectiva. Para lo cual aplicó un cuestionario a una muestra de 27 colaboradores del área de enfermería. Los resultados determinaron que, el 52% de los colaboradores se han ausentado de su centro de labores en el último año. El índice de frecuencia (IF) determino un promedio de 31,2% de incapacidades temporales por cada 1000 Horas Hombre Trabajadas (HHT), con mayor porcentaje en los periodos de junio con 50%, marzo con 37% y noviembre con 37,5%.

Forero, Núñez y Patiño (2016), en su tesis *“Caracterización del ausentismo laboral en una empresa del sector salud del suroccidente colombiano para el año 2016”*, donde propuso como objetivo de estudio caracterizar el ausentismo laboral en una empresa del área de salud del suroccidente colombiano durante el año 2016. La investigación fue de tipo observacional descriptivo. La muestra estuvo conformada por 369 colaboradores, repartidos en las ciudades de Palmira 166 colaboradores, Cali 126, Tuluá 47, Popayán 18 y Buga con 12 colaboradores. La herramienta que utilizó en la investigación fue una base de

datos de ausentismo laboral de la empresa del suroccidente colombiano extraída del aplicativo utilizado en la organización. Sus resultados fueron que se evidenció que en el grupo poblacional de edades entre el rango de 31 - 35 años existe mayor ausentismo, predominando el género femenino; se identificó que los médicos tienen mayor porcentaje de ausentismo, los empleados con menor tiempo de antigüedad en la organización causan mayor ausencia y los descansos médicos del sistema respiratorio originan mayor colisión en el ausentismo con un 21%. Además, las causantes de ausentismo laboral que mayor porcentaje representó fue la médica, generada por las patologías respiratorias, infecciosas y parasitarias.

Bautista y Valencia (2015), en su tesis *“Causas de ausentismo laboral en los trabajadores del área administrativa del hospital san Andrés de Tumaco, durante el primer semestre de 2015”*. Cuyo objetivo fue describir las causantes del ausentismo laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital San Andrés del Municipio de Tumaco, durante el primer semestre de 2015. La investigación fue de tipo descriptivo de carácter cuantitativo y retrospectivo. La población universo de estudio estuvo constituida por 20 trabajadores del área administrativa. Los resultados identificaron a 31 incapacidades que representaron 64 días perdidos causados por cita médica 39%, 29% por enfermedad general y 3% por enfermedad laboral. El 29% se ausentó por causa no médica, 16% por calamidad doméstica y 13% por diligencias personales. El 81% fue del sexo femenino y 19% del sexo masculino.

A Nivel Nacional

Cabrera (2018) en su tesis *“Relación entre la comunicación interna y la motivación laboral del área administrativa en la I.E. La Salle-Tingua; 2018,* tuvo por finalidad *analizar la relación entre la comunicación interna y la motivación laboral de los trabajadores de la Institución Educativa. El tipo de investigación fue aplicada, con un enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación correlacional y diseño de investigación no experimental, correlacional. Con una población censal conformada por 48 trabajadores, a los que se les aplicó un cuestionario para recopilar información. Los resultados obtenidos permitieron Analizar la relación entre las variables comunicación interna y la motivación laboral de los trabajadores de la denominada Institución Educativa en el centro poblado de Tingua, concluyendo que existe relación positiva considerable, asemejante y significativa entre la comunicación interna y la motivación laboral del área administrativa en la IEP “La Salle”, con un valor de $r = 759$ y un nivel de significancia de $sig = 0.000$, demostrando que la comunicación interna se relaciona con la motivación laboral, así mismo se comprobó la hipótesis de trabajo afirmando que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la motivación laboral, rechazando la hipótesis nula.*

Pereda y Sánchez (2017) en su tesis *“Relación de los niveles de ausentismo laboral y motivación del personal de limpieza pública en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, periodo 2017”*, tuvo como objetivo determinar la relación entre los niveles de ausentismo laboral y motivación. Se utilizó una investigación de diseño no experimental, del tipo descriptiva - correlacional, aplicando un estudio transversal, pues las variables motivo de estudio se comparan en un único momento temporal en los sujetos de estudio. La población estuvo constituida por las 50 personas de limpieza pública en los diferentes horarios de sus jornadas laborales, los cuales laboran en los diferentes servicios de recolección de basura de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca. Después de la

investigación se llegó a concluir mediante la prueba R de Pearson un valor de $-.034$; lo que indica que las variables se interpretan con una relación indirecta muy baja, aprobándose la hipótesis planteada y demostrando que si existe una relación indirecta en el estudio.

Abad (2017) en su tesis *“Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de salud de Yapatera – Chulucanas Piura 2016”*, tuvo como propósito principal, determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de salud de Yapatera – Chulucanas Piura, para lo cual se aplicó un cuestionario de preguntas cerradas a una muestra de 34 trabajadores, teniendo como resultado que el personal que trabaja en el establecimiento investigado, no está satisfecho por las condiciones laborales bajo las cuales desarrollan sus actividades diarias. Como principales resultados obtuvieron que: la comunicación descendente y ascendente es poco favorable y la comunicación horizontal ligeramente favorable. Donde la comunicación horizontal es calificada en dichos niveles por la cifra mucho más alta con 61.8%, lo que evidencia que este tipo de comunicación es la que predomina en el establecimiento de salud.

2.2.Marco Histórico

2.2.1.Reseña histórica del ausentismo laboral

Concepto de ausentismo como definición según lo registra el diccionario de la Real Academia es Absentism. Aunque ambas formas vienen del latín *absens*, en la forma de *ausente* se suprimió *b*, después entro al español por la vía popular. En tanto *absentismo*, del mismo origen latino, se tomó de la ortografía del neologismo inglés *absenteersm*. La segunda acepción de la voz dice: “Costumbre de abandonar el desempeño de sus funciones y deberes ajenos a un cargo” La tercera acepción reza: “abstención deliberada de acudir al trabajo”.

El diccionario de la Real Academia registra también como anticuados, el sustantivo y el verbo *absente* y *absentarse*, que, en efecto entraron al español en el siglo XIII: Mientras que la forma de *ausente* se registró la primera vez hacia 1443 y según la OIT (Organización Internacional del Trabajo) es “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir” a partir de esta definición extremadamente simple se han agregado diferentes conceptos que han originado controversia para definir el ausentismo. Otra definición de ausentismo laboral ò ausencia de trabajo fue tenido en cuenta por primera vez por Dubuis en 1977, ya que se dio cuenta del tiempo de trabajo perdido en el siglo XIX debido a largas jornadas de trabajo, en las que se incluían los días de fiesta. A principios de nuestros siglos comienza a ser conocidos los accidentes de trabajo voluntarios en contextos de actividad con un grado de riesgo considerable para tener así una vía de escape y poder continuar con el puesto de trabajo. A estos “accidentes” junto con la situación anterior se denominaba *ausentismo*, en otro punto la palabra *ausentismo* se utiliza con un sentido de desprecio por los trabajadores que deben cumplir con un horario específico en su trabajo y hacen mención de las faltas de los compañeros.

La ausencia y tiene en común la conducta de la no asistencia al trabajo y se hallan vinculados a las características personales que desembocan en actitudes ante el puesto de trabajo.

2.2.2. Reseña histórica de la comunicación interna

En un principio, las políticas de comunicación interna comienzan a desarrollarse en Europa y Estados Unidos, a finales de la década de los setenta, época en que surge en los organigramas como una función asociada al Área de Recursos Humanos, se focalizó en difundir de forma vertical información laboral y organizacional; es decir, información sobre condiciones de trabajo, salarios, normativa, políticas, etc. En este modelo de comunicación interna tradicional, se maneja una comunicación descendente, surge desde los directivos de la empresa hasta llegar a los distintos niveles de la pirámide jerárquica. Las herramientas utilizadas en este tipo de comunicación son: tableros, materiales impresos (revistas o periódicos), cartas, circulares, entrevistas, reuniones informativas, etc.

A mediados de los años noventa, la comunicación interna comienza su independencia de Recursos Humanos para conformar la gestión de comunicaciones corporativas, donde la estrategia de comunicación interna y externa se conectan a la estrategia del negocio, integrando la imagen, la identidad y la cultura organizacional. A partir de este punto, surge la necesidad de tener una comunicación activa y ascendente, permitiendo a los colaboradores plantear ideas, sugerencias y retroalimentación. Las herramientas más utilizadas en este tipo de comunicación son: buzón de sugerencias, intranet, correo electrónico, reuniones periódicas, etc.

Adicionalmente, está el modelo de comunicación horizontal que existe entre personas o áreas de la empresa, que se encuentran en el mismo nivel jerárquico, básicamente se da entre pares. En esta categoría la comunicación suele ser informal, a través del compañerismo y la amistad. Cuando se fomenta desde la empresa, se promueve como estrategia de integración de equipos de trabajo para fortalecer la colaboración y el alto desempeño.

En la actualidad existen diversos factores que están generando la evolución de la comunicación interna, para llevarla a un nivel, no sólo bidireccional sino multidireccional con múltiples formatos, canales y plataformas. Los factores que intervienen en esta evolución son:

2.2.2.1.El cliente. Lo que se vive dentro de la organización se convierte en mensajes hacia los clientes, de tal manera que si adentro hay deficiencias de información, desconocimiento e incertidumbre; se proyectará en la audiencia externa con la queja del cliente y, por lo tanto, el impacto se verá reflejado en ventas. Más ahora, con la interacción de los clientes en redes sociales, un mal comentario repercute en nuevos prospectos.

2.2.2.2.El recurso humano. El primer público a tomar en cuenta para el logro de objetivos es el recurso humano, por lo tanto, un colaborador bien informado y escuchado, se sentirá integrado y comprometido; además tomará mejores decisiones y promoverá la marca con mayor impacto.

En este punto, la evolución de la comunicación interna debe incluir a los colaboradores operativos, que tienen acceso limitado a la información porque laboran fuera de oficina y en locales remotos. Actualmente, muchas empresas están perdiendo de vista a estos colaboradores, sin embargo, como lo indica Peter Drucker, “los conocimientos están en la parte baja de la pirámide jerárquica”, por lo que mantener comunicación con estos colaboradores, es fundamental para mejorar la productividad y reducir los niveles de rotación de personal.

2.2.2.3.Las nuevas generaciones. Se están integrando generaciones que son nativos digitales, que crecieron y se educaron rodeados de tecnología, con un perfil innovador y disruptivo, por lo tanto, evolucionar la comunicación interna implica que los cambios estén marcados de acuerdo al rumbo de la tecnología.

2.2.2.4.La tecnología. En el mundo digital que cada día depende más de la comunicación móvil, las organizaciones pueden crear una ventaja competitiva simplemente por implementar las herramientas correctas. Actualmente, los colaboradores están más conectados a sus celulares, por lo tanto, al igual que los esfuerzos de marketing, las empresas tienen que ir a donde está su gente. Así que las mejores prácticas de comunicación interna deberán evolucionar con esta nueva realidad.

2.2.2.5.Crisis. Ante los factores de riesgo, casos de emergencia y situaciones de crisis, la comunicación interna debe ser global, inmediata y en tiempo real, por lo tanto, los medios tradicionales de comunicación quedan obsoletos.

En consecuencia, la gestión actual de comunicación interna conlleva un proceso integral y multipropósito, ya que es clave en los procesos de cambio, en el reforzamiento de liderazgo, en el mejoramiento de las relaciones entre áreas, en generar compromiso y promover la cultura corporativa, en el manejo de crisis, etc. En definitiva, la comunicación interna seguirá siendo parte vital de las estrategias del negocio por lo que vale la pena poner atención en implementar las tecnologías para lograr su cometido.

2.3.Marco Teórico

2.3.1.Bases teóricas

2.3.1.1.Ausentismo laboral

Según Nova, P. (1996), el término absentismo, también llamado ausentismo, proviene del vocablo latino absentis y se aplicaba a los terratenientes irlandeses que residían en Inglaterra y abandonaron sus tierras.

Mientras que, Malaquer (1977) afirma. “El absentismo, tal como lo

entendemos hoy en día, es una problemática sociológica inherente al desarrollo industrial y económico, estando directamente relacionado a la actitud de las personas y de la sociedad ante el trabajo”.

De la Torre y García (2010), exponen el absentismo como "ausencia de un colaborador al centro de labores que conlleva falta de prestación laboral, quedando fuera de los períodos de vacaciones y de huelgas y que puede ser justificado por causa médica atribuida una incapacidad excepción hecha de la derivada del embarazo y excluidas las ausencias derivadas del ejercicio de derechos reconocidos en ley o convenio colectivo por permisos retribuidos y que puede ser, también, absentismo no justificado”.

Molinera M. (2001), “denomina absentismo presencial al absentismo que se manifiesta aun presentándose en el lugar de trabajo, dando lugar a un descenso en el productividad del empleado”.

En la actualidad por miedo a perder el trabajo los colaboradores en vez de ausentarse de su centro de labores acuden elaborar, pero sus pensamientos no están enfocados a actividades del área.

En su investigación de Rodríguez, A., Samaniego, C., y Ortiz, Y. publicada en la revista de los órganos autonómicos de control externo (1996), refieren que el ausentismo laboral en el mundo del trabajo es una de las problemáticas más complicados de abordar por su complejidad. Es un fenómeno endémico; es otras palabras, se da en todas las áreas de trabajo. Actualmente debido a la tan alta incidencia de faltas injustificadas y justificas las organizaciones buscan

implementar protocolos para disminuirlos siendo más flexibles y comprensivos con el colaborador.

Davis, K. (2007) refiere que el fenómeno del ausentismo representa un problema no únicamente para el trabajador sino para la empresa, el primero, que se ve perjudicado en su salario, en la seguridad en el trabajo, en el bajo rendimiento, la calidad de su servicio, reincorporación al trabajo, los justificantes para faltar y deficiencias en los servicios que impiden el buen desarrollo y el logro de metas, por otra parte la institución que sufre de las consecuencias y se ve afectada económicamente, en su presentación de bienes y servicios y en el mercado entre otros.

a. Modelo de ausentismo laboral

Según Chiavenato (2008), explicó que existen cuatro modelos de ausentismo laboral.

1. **Modelo motivación.** - Es todo aquello que motiva al colaborador a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un establecido comportamiento.
2. **Modelo clima organizacional.** - Las personas están continuamente implicados en la adaptación a una gran variedad de momentos con el objetivo de satisfacer sus necesidades y sostener su equilibrio emocional.
3. **Modelo adaptación.** - Adaptarse a las situaciones ambientales y lograr alcanzar metas. Si se logra esa adaptación y se logra los objetivos, la organización se considerará eficaz y podrá

crecer y sobrevivir. La adaptación, como cualquier otra característica de la personalidad, varía de una a otra persona y, aun en un mismo individuo, de un momento a otro.

4. **Modelo política de trabajo inadecuadas.** - Son líneas de acción que proporcionan marcos flexibles para demarcar las áreas en que debe desarrollarse la acción administrativa, se alude a la manera en que las instituciones desean tratar a sus colaboradores para alcanzar por medio de estos las metas organizacionales.

b) Causas del ausentismo laboral

Según Chiavenato (2003), las principales causas del ausentismo laboral son:

- ❖ La ineficiente supervisión
- ❖ La falta de motivación y estímulo
- ❖ Las pésimas condiciones de trabajo.
- ❖ La falta integración del colaborador con la organización.
- ❖ Enfermedad comprobada y no comprobada

c) Tipos de ausentismo laboral

El economista Hitze (1975) indica dos rasgos que presenta el absentismo, en primer lugar, se sitúa el de la permanencia, al figurar en todos los sistemas productivos y a través de todas las épocas, y, en segundo lugar, el de la regularidad, ya que se repite de un modo más o menos similar, siempre y cuando las condiciones que los rodean no ofrezcan alteraciones apreciables. Mencionando así a los siguientes:

- ❖ **El absentismo histórico.** - Es el que se presenta como regular. Se considera por lo ende el ausentismo histórico a aquella tasa de ausentismo que históricamente se ha mantenido constante a través del tiempo en una sociedad, en una rama de la industria, o en una organización.
- ❖ **El absentismo estructural.** - Es aquel que depende del grado de industrialización de la sociedad. Cuando una economía se industrializa, el ausentismo (de todas las áreas, incluidas las que no son industriales) suelen a aumentar progresivamente hasta que llega a su techo o sea hasta los nuevos niveles de estabilidad en los que permanecerá. Cuando esto ocurre, y pasa un tiempo considerable, el absentismo estructural se convierte en histórico, para la nueva estructura económica que ha surgido.
- ❖ **El absentismo coyuntural.** - Se encuentra en periodos de rápido cambio social, político, económico, etc. Suele tener magnitudes superiores a las de absentismo estructural. Si se define al estructural como aumento a largo plazo, al coyuntural como variaciones a corto plazo de pocos años o aún meses.

2.3.1.2. Comunicación interna

Según Guitian (2018) menciona que, la comunicación interna está dirigida al cliente interno, es decir al trabajador. Esta se convierte en una herramienta estratégica clave, para dar respuestas a esas necesidades y potenciar el sentimiento de pertenencia de los empleados, y a la compañía para conseguir resultados. Por eso transmitir mensajes corporativos, informar sobre lo que ocurre dentro

de la organización, motivar y establecer una línea de comunicación eficaz entre los empleados, también a la dirección y a los diferentes departamentos de la empresa, son algunos objetivos que persigue la comunicación interna.

Según Andrade (2005) la comunicación interna, es un conjunto de actividades efectuadas por la organización, para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de objetivos organizacionales. (p.19)

Peña & Batalla (2016) cita a Peña, Henar y Wandosell (2015) donde define la comunicación interna como la “comunicación más natural de una empresa”. Es la primera herramienta con la que se encuentra un DirCom (Asociación de Directivos de Comunicación), para establecer una estrategia inteligente. Menciona que la comunicación interna se define como intercambio planificado de mensajes en el seno de una empresa. (p. 23)

Arizcuren, y otros (2008) la comunicación es un proceso circular, continuo y permanente, donde las personas participan en todo momento, se trata de un conjunto de pautas que determinan la relación entre todas las personas y grupos que componen las organizaciones. En una organización la comunicación interna debe fluir por todos los niveles, asegurando la participación de todos y las respuestas a los mensajes que intenta transmitir, es decir que debe ser una comunicación transversal.

Madroñero, & Serrano (2008) nos dice que la comunicación interna concierne a todos los componentes de la empresa desde la dirección general, pasando por los cuadros directivos y empleados. Persigue contar a sus públicos internos para lograr un clima de aplicación e integración de las personas en sus respectivas empresas, así como incrementar la motivación y la productividad. (p.51)

A. Dimensiones de la comunicación interna

Según Tessi (2012), mencionan a tres dimensiones:

1. **Comunicación institucional**, se refiere a una comunicación de carácter formal, escrita y primordialmente mediática, donde la organización dirige a todos sus integrantes. Es la que se establece entre la organización como un todo y sus varios públicos internos, utilizando los canales formales establecidos para ello.
2. **Comunicación interpersonal**, es aquella que se realiza cara a cara, entre dos individuos o un grupo reducido de personas. Esta comunicación se da entre los miembros de una organización, y está muy ligada a la motivación de los empleados.
3. **Comunicación intrapersonal**, es el tipo de comunicación que realiza un individuo consigo mismo. Consiste en la reflexión interna de una persona la cual es consciente de sus emociones.

2.4. Definición de Términos Básicos

- ❖ **Ausentismo:** Menciona a la inasistencia de una persona al lugar donde debe cumplir una obligación o desarrollar una función.
- ❖ **Capital humano:** Es una medida del valor económico de las habilidades profesionales de una persona.
- ❖ **Clima laboral:** Es uno de los aspectos más importantes para una institución y se puede definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de forma directa en el desempeño de los empleados.
- ❖ **Descanso médico:** Es el tiempo de descanso físico o mental indicado por el doctor tratante, útil para que el paciente tenga una recuperación física y mental que le permita su recuperación total, no significa incapacidad para el trabajo.
- ❖ **Habilidades directivas:** Conjunto de habilidades que se consideran necesarias para el desempeño adecuado de un puesto directivo.
- ❖ **Insatisfacción laboral:** La insatisfacción muestra un nivel de desencanto personal producido por la frustración de que no haya cumplido un deseo determinado.
- ❖ **Justificación:** Es un argumento que apoya o sustenta una idea. En otras palabras, es una forma de explicar algo que sirve como complemento o aclaración de una afirmación previa.
- ❖ **Mensaje:** Conjunto de signos, símbolos o señales que son objeto de una comunicación.
- ❖ **Motivación:** Es un motor interno que conecta mente y voluntad en la consecución de un plan de acción que conecta con un fin que la persona visualiza de un modo frecuente para reafirmarse a sí misma en la importancia de llevar a cabo ese refuerzo necesario.

- ❖ **Organización:** Es un sistema diseñado para lograr ciertos propósitos y objetivos. Estos sistemas pueden a su vez, estar constituidos por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones determinadas.

2.5. Hipótesis de la Investigación

2.5.1. Hipótesis general

H0: El ausentismo laboral no influye en la comunicación interna de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca 2020.

H1: El ausentismo laboral influye en la comunicación interna de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca 2020.

2.5.2. Hipótesis específicas

H0: El ausentismo laboral no se relaciona significativamente con la comunicación intrapersonal de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca 2020.

H1: El ausentismo laboral se relaciona significativamente con la comunicación intrapersonal de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca 2020.

H0: El ausentismo laboral no se relaciona significativamente con la comunicación interpersonal de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca 2020.

H1: El ausentismo laboral se relaciona significativamente con la comunicación interpersonal de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca 2020.

H0: El ausentismo laboral no se relaciona significativamente con la comunicación institucional de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca 2020.

H1: El ausentismo laboral se relaciona significativamente con la comunicación institucional de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca 2020.

2.6. Variables

Variable dependiente

Comunicación interna. Los canales y mecanismos de información que existen dentro de una organización determinada, y cuyo destino es el mismo personal que trabaja en ella, en sus diversos departamentos o modalidades organizativas. Rojas (2020).

Variable independiente.

Ausentismo laboral: es considerado uno de los problemas que negativamente influyen en la producción, se manifiesta por diversas causas: de índole física, mental, laboral y social. Rojas (2020)

2.7. Operacionalización de la variable.

Tabla 1:*Operacionalización de las variables.*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable Independiente(x) Ausentismo laboral	Motivación	<ul style="list-style-type: none">- Estímulo- Empatía- Adecuado trato laboral	Cuestionario
	Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none">- Trabajo en equipo- Adecuado ambiente de trabajo- Relaciones interpersonales	Cuestionario
	Adaptación	<ul style="list-style-type: none">- Sentido de pertenencia- Integración	Cuestionario

	Políticas inadecuadas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de tareas y acciones laborales - Cumplimiento de horarios 	Cuestionario
	Comunicación intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Preferencia - Frecuencia de visita - Nivel de recompra - Fidelidad 	Cuestionario
Variable dependiente (y) Comunicación Interna	Comunicación interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Atributos del producto - Asociaciones de marca - Prestaciones del producto 	Cuestionario

	Comunicación insituacional	<ul style="list-style-type: none">- Escucha- Empatía- Niveles jerárquicos	Cuestionario
--	-------------------------------	---	--------------

Nota. Elaboración propia.

CAPÍTULO IV
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Unidad de análisis universo y muestra.

3.1.1. Unidad de análisis

De acuerdo a Mirabal (2014), nos dice que la unidad de análisis es: ‘Una definición abstracta, que denomina el tipo de objeto social al que se refieren las propiedades. Esta unidad se localiza en el tiempo y en el espacio, definiendo la población de referencia de la investigación.’

Para el presente estudio la unidad de análisis es la empresa Estación de Servicios El Gavilán y la unidad de observación son los colaboradores de dicha entidad.

3.1.2. Universo

De acuerdo a Carrillo (2015) define qué población es también denominada universo o es la totalidad de lo que está a nuestro alrededor y del cual se escoge un grupo que en este caso se identifica a individuos para poder analizar.

La investigación a desarrollar estima una población de 12 colaboradores, que corresponde a la empresa Estación de Servicios El Gavilán.

3.1.3. Muestra

Para Carrillo (2015) la muestra es: ‘Un pequeño grupo escogido de la población o universo, estas pueden o no complementarse desde el punto de vista de la estadística se señalan probabilísticas o no probabilísticas’.

Debido a que la población es pequeña, no es necesario calcular la muestra, por lo que trabajaremos con toda la población; es decir será nuestra población censal, en este caso los 12 trabajadores de esta empresa. Esta muestra según Arias (2017), es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación

De acuerdo a su propósito la presente investigación es de tipo aplicada, según Murillo (2010) esta investigación recibe el nombre de “práctica o empírica”, porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.

Asimismo, la presente investigación es de nivel descriptivo, según Tamayo (2016), “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”. Además, este estudio es correlacional, según Cazau (2006) define que “mide el nivel de relación existente en las variables de estudio, es decir, buscan medir el grado de vinculación que hay entre ambas variables”.

También, el presente estudio es de diseño no experimental según Muntané (2010) afirma que hace referencia a aquella que se desarrolla sin manipulación alguna de las variables, dicha investigación se basa principalmente en la observación de los fenómenos tal cual se presentan y como se desarrollan en su ambiente natural con el objetivo de luego analizarlos. Asimismo, el estudio es de corte transversal, en la cual el investigador estudia el evento en un único momento del tiempo. Para Arias (2016) explica que dicha investigación se basa en identificar variables y dar un diagnóstico de su importancia e interrelación en dicha situación entre un tiempo indicado en el que se utilizara.

3.3. Método de la investigación

Asimismo, esta investigación aplico el método deductivo, que de acuerdo a Sánchez (2019) afirma que parte de dos premisas generales, una denominada universal y la otra denominada empírica para llegar a una conclusión específica o particular, lo que sería la hipótesis, con la finalidad de explicar las causas del porque se originan, además hace referencia al planteamiento de soluciones de los problemas.

3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

3.4.1. Técnicas.

Para el autor Arias (2012), se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información.

3.4.2. Instrumentos.

En el presente trabajo de investigación se aplicará como instrumento un cuestionario de encuestas por ello el autor Arias (2012), indica que, es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas.

Variables	Técnica	Instrumento
Comunicación Interna	Encuesta	Cuestionario creado.
Ausentismo Laboral	Encuesta	Cuestionario creado.

3.5. Validez y confiabilidad

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2016), la validez se refiere: al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. Asimismo, para validar los instrumentos del presente estudio se ha tomado en cuenta el juicio de un experto conocedor del tema.

Por otro lado, para Briones (2017), la confiabilidad se refiere al grado de confianza o seguridad con el cual se pueden aceptar los resultados obtenidos por un investigador basado en los procedimientos utilizados para efectuar su estudio. Asimismo, para establecer la confiabilidad de los cuestionarios de las variables de estudio, es necesario realizar una prueba piloto a una muestra de 20 personas con las mismas características de nuestra unidad de análisis.

Utilizando la fórmula del Alfa de Cronbach se obtiene los siguientes resultados:

Tabla 2:

Estadística de confiabilidad de los instrumentos de las variables de estudio.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
<u>.654</u>	<u>.652</u>	<u>19</u>

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2 se expresa el valor del coeficiente Alfa de Cronbach para los cuestionarios del estudio con un resultado que está por encima de 0.65 lo que indica que dicho instrumento tiene una fuerte confiabilidad.

3.6. Técnica de procesamiento y análisis de datos.

Para el procesamiento y análisis de los datos de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, se utilizó el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), mediante tablas estadísticas con formato APA, para la contrastación de hipótesis de utilización del análisis de correlación.

En efecto, la aplicación y recolección de la información fue de corte transversal, es decir, se aplicó en un periodo determinado de tiempo y por única vez, mediante encuestas previamente definidas.

CAPÍTULO V
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo

En este capítulo se describen los resultados respecto a cada uno de los objetivos planteados en la investigación. La fuente de recolección de datos fue un cuestionario para cada uno de las variables de estudio y para procesarlos se utilizó el programa SPSS y Excel.

En cuanto a la presentación de los datos se usaron tablas del programa, los mismos que se utilizaron para el análisis e interpretación de los resultados.

Dimensión de la variable ausentismo laboral:

Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5

Nro. de niveles	3
-----------------	---

Nro. de ítems	19
---------------	----

Tabla 3:

Escala de valoración para tres niveles

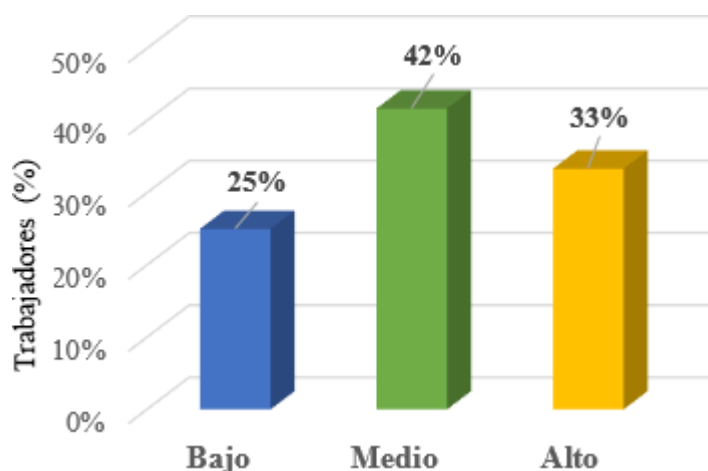
Nivel	Mínimo	Máximo
Bajo	15	35
Medio	36	55
Alto	56	75

Tabla 4:

Dimensión motivación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	25%
Medio	5	42%
Alto	4	33%
Total	12	100%

Gráfico 1:
Dimensión motivación



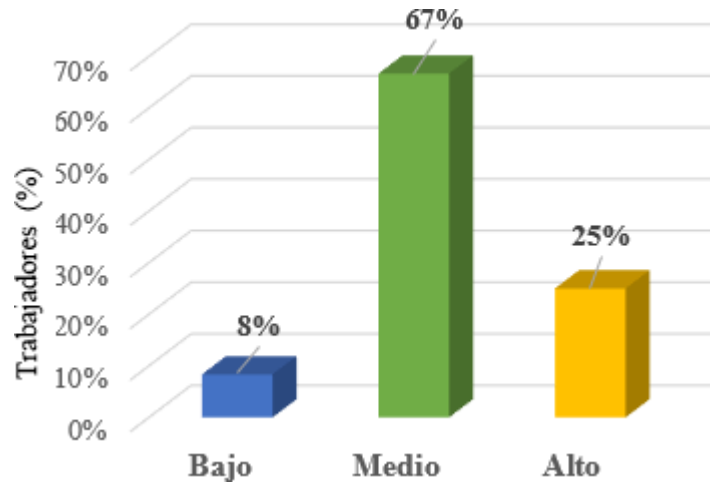
Interpretación:

Al observar la tabla 4 gráfico 1, se estima que el 42% presenta un nivel medio, el 33 % presenta como nivel alto y el 25% presenta como nivel bajo, El nivel bajo de motivación significa que los colaboradores se sienten desmotivados al realizar su trabajo, el nivel regular significa que si bien los colaboradores están motivados al desarrollar sus funciones, estos no se encuentran con altos niveles de motivación por ende son poco eficientes; y el nivel alto significa la empresa se preocupa por mantener bien motivados a sus colaboradores.

Tabla 5:
Dimensión políticas de trabajo inadecuadas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	8%
Medio	8	67%
Alto	3	25%
Total	12	100%

Gráfico 2:
Dimensión políticas de trabajo inadecuadas



Interpretación:

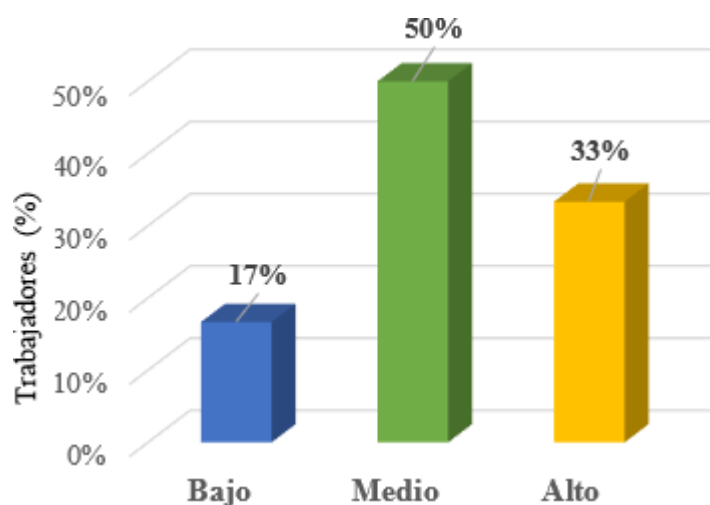
Al observar la tabla 7 gráfico 4, se estima que el 67% presenta un nivel medio, el 25% presenta como nivel alto y el 8% presenta como nivel bajo, El nivel bajo de políticas de trabajo inadecuadas significa que los colaboradores quieren que exista una flexibilidad de horarios, el nivel regular significa que los colaboradores están de acuerdo con las políticas de la empresa; y el nivel alto significa que las políticas contribuyen al desarrollo eficiente de las funciones de cada uno de los colaboradores.

Dimensión de la variable comunicación interna:

Tabla 6:
Dimensión comunicación intrapersonal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	17%
Medio	6	50%
Alto	4	33%
Total	12	100%

Gráfico 3:
Dimensión comunicación intrapersonal



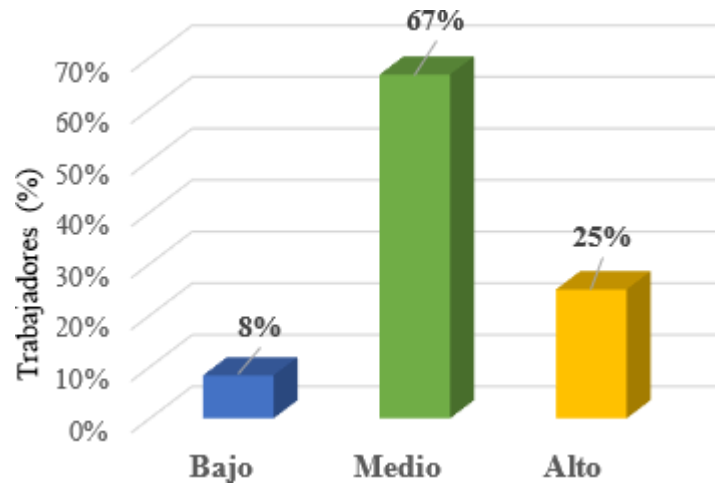
Interpretación:

Al observar la tabla 8 gráfico 5, se estima que el 50% presenta un nivel medio, el 33% presenta como nivel alto y el 17% presenta como nivel bajo, El nivel bajo en comunicación intrapersonal significa que el colaborador siente que no cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para realizar su trabajo, el nivel regular significa que los colaboradores cuentan con una actitud adecuada y motivación para cumplir con sus labores; y el nivel alto significa el colaborados es consciente de las habilidades que posee para desarrollar sus funciones eficientemente.

Tabla 7:
Dimensión comunicación interpersonal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	8%
Medio	8	67%
Alto	3	25%
Total	12	100%

Gráfico 4:
Dimensión comunicación interpersonal



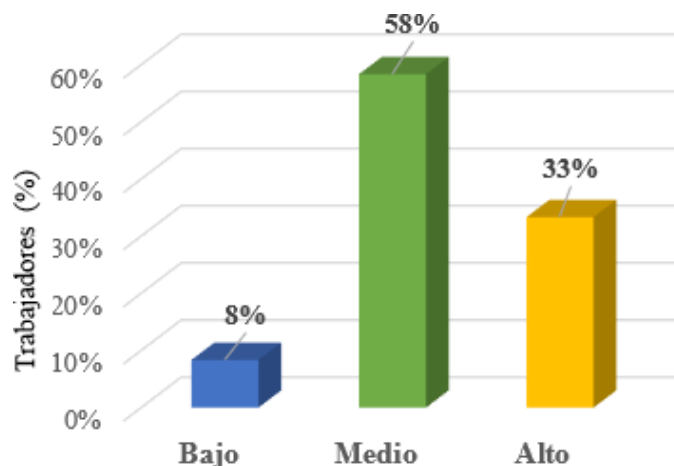
Interpretación:

Al observar la tabla 9 gráfico 6, se estima que el 67% presenta un nivel medio, el 25% presenta como nivel alto y el 8 % presenta como nivel bajo, El nivel bajo en comunicación interpersonal significa que los colaboradores no se comunican adecuadamente entre compañeros y superiores, el nivel regular significa que los colaboradores a pesar de tratar de comunicarse de manera eficiente muchas veces no se coordina bien las actividades ocasionando que existan conflicto; y el nivel alto significa que los colaboradores y jefes saben escuchar de manera asertiva.

Tabla 8:
Dimensión comunicación institucional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	8%
Medio	7	58%
Alto	4	33%
Total	12	100%

Gráfico 5:
Dimensión comunicación institucional



Interpretación:

Al observar la tabla 10 gráfico 7, se estima que el 58% presenta un nivel medio, el 33% presenta como nivel alto y el 8% presenta como nivel bajo, El nivel bajo en comunicación institucional significa que la comunicación no es tan fluida, el nivel regular significa que la comunicación es adecuada en cada uno de los niveles jerárquicos; y el nivel alto significa que la comunicación es eficiente.

4.2. Resultados de los objetivos

Objetivo General: Determinar cómo influye el ausentismo laboral en la comunicación interna de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca, 2020.

Tabla 9:

Coefficiente de Correlación de Spearman entre ausentismo laboral y comunicación interna de los colaboradores de la Estación de Servicios “El Gavilán”.

CORRELACIONES	AUSENTISMO LABORAL	COMUNICACIÓN INTERNA	
	Coefficiente de correlación	1,000	,911**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	12	12
Rho de Spearman			
	Coefficiente de correlación	,911**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	12	12

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración en base a la investigación.

Interpretación: Según los resultados de la Prueba de correlación de ρ (rho) de Spearman entre: Ausentismo laboral y Comunicación interna de los colaboradores de la Estación de Servicios “El Gavilán”, se tiene un coeficiente de correlación de 0,911, lo que indica una correlación positiva perfecta. de acuerdo a la escala de correlación. Se tiene el valor de significancia bilateral (Sig.) es de 0,000.

Objetivo específico 1. Determinan qué manera se relaciona el ausentismo laboral con la comunicación intrapersonal de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca, 2020.

Tabla 10:
Correlación de Spearman entre ausentismo laboral y comunicación intrapersonal de los colaboradores de la Estación de Servicios “El Gavilán”.

Comunicación interna	Ausentismo laboral											
	Totalmente en desacuerdo		Ni en desacuerdo/ni en De acuerdo				Totalmente en acuerdo		Total			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Totalmente en desacuerdo	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Desacuerdo	0.0%	2	17.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	17.0%
	Ni en acuerdo /ni en desacuerdo	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	00.0%
Dimensión comunicación intrapersonal	De acuerdo	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	58.0%	0	0.0%	7	58.0%
	Totalmente en acuerdo	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	25.0%	3	25.0%
	Total	0.0%	2	17.0%	0	0.0%	7	58.0%	3	25.0%	12	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Estación de Servicios “El Gavilán”, Cajamarca 2021.

Interpretación: De los 12 colaboradores de la Estación de Servicios “El Gavilán”, el 58% están de acuerdo con la comunicación interpersonal es buena ya que ellos sienten que cuentan con una actitud necesarias y con la motivación adecuada para cumplir con sus labores, asimismo el 25% de ellos están totalmente de acuerdo con que existe ausentismo laboral porque sienten que la comunicación tiene algunas deficiencias y solo un 17% están en desacuerdo con respecto al ausentismo laboral ya que consideran que la empresa se preocupa fortalecer las habilidades de sus colaboradores para mejorar el desarrollo de sus funciones, lo que ocasiona que los trabajadores no se ausenten en sus labores.

Objetivo específico 2. Conocer de qué manera se relaciona el ausentismo laboral con la comunicación interpersonal de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca, 2020.

Tabla 11:

Correlación de Spearman entre ausentismo laboral y comunicación interpersonal de los colaboradores de la Estación de Servicios “El Gavilán”.

Comunicación interna	Ausentismo laboral												
	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		Ni en acuerdo/ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente en acuerdo		Total		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Totalmente en desacuerdo	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Desacuerdo	0.0%	1	8.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.0%
Ni en acuerdo /ni en desacuerdo	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	00.0%
De acuerdo	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	75.0%	0	0.0%	9	75.0%	9	75.0%
Totalmente en acuerdo	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	17.0%	2	17.0%	2	17.0%
Total	0.0%	1	8.0%	0	0.0%	9	75.0%	2	15.0%	12	100.0%	12	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Estación de Servicios “El Gavilán”, Cajamarca 2021.

Interpretación: De los 12 colaboradores de la Estación de Servicios “El Gavilán”, el 75% están de acuerdo con la comunicación interpersonal es adecuada entre compañeros y superiores, de igual manera se considera importante practicar una comunicación asertiva para mejorar la enseñanza participativa, asimismo el 17% de ellos están totalmente de acuerdo con que existen algunos factores tales como los conflictos que se generan cuando hay malos entendidos en la comunicación lo que afecta de manera directa al ausentismo laboral y solo un 8% están en desacuerdo con respecto al ausentismo laboral ya que consideran que la empresa se preocupa por motivar a sus colaboradores y practicar una comunicación eficiente para evitar el ausentismo durante la jornada laboral.

Objetivo específico 3. Determinan qué manera se relaciona el ausentismo laboral con la comunicación institucional de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca, 2020.

Tabla 12:
Correlación de Spearman entre ausentismo laboral y comunicación institucional de los colaboradores de la Estación de Servicios “El Gavilán”.

Comunicación interna	Ausentismo laboral													
	Totalmente en desacuerdo				Ni en acuerdo/ni en desacuerdo				De acuerdo				Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Dimensión comunicación institucional	Totalmente en desacuerdo	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%		
	Desacuerdo	0.0%	1	8.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.0%		
	Ni en acuerdo /ni en desacuerdo	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	00.0%		
	De acuerdo	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	67.0%	0	0.0%	8	67.0%		
	Totalmente en acuerdo	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	25.0%	3	25.0%		
	Total	0.0%	1	8.0%	0	0.0%	8	67.0%	3	25.0%	12	100.0%		

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Estación de Servicios “El Gavilán”, Cajamarca 2021.

Interpretación: De los 12 colaboradores de la Estación de Servicios “El Gavilán”, el 67% están de acuerdo con la comunicación institucional es adecuada en cada uno de los niveles jerárquicos, asimismo el 25% de ellos están totalmente de acuerdo con que la comunicación a veces no es tan fluida lo que afecta al ausentismo laboral y solo un 8% están en desacuerdo con respecto al ausentismo laboral ya que consideran que la empresa se preocupa por generar instancias de participación y comunicación para crear lazos de confianza, reduciendo así el ausentismo durante las horas de trabajo.

4.3. Prueba de normalidad.

Se utilizan para determinar si un conjunto de datos está bien modelado por una distribución normal o no, o para calcular la probabilidad de una variable aleatoria de fondo es que se distribuye normalmente.

Paso 1: Hipótesis de normalidad.

H0: La distribución de la muestra **sigue una distribución normal.**

H1: La distribución de la muestra **no sigue una distribución normal.**

Para el presente estudio se consideró a la muestra de forma aleatoria y se aplicara la prueba Shapiro-Wilk.

Paso 2: Significación.

- Sig. I = 0.05 o 5%

- Nivel de aceptación= 95%

Paso 3: Regla de decisión.

Sig. E < Sig. I (0.05) entonces se rechaza Ho.

Sig. E > Sig. I (0.05) entonces se acepta Ho

Regla de decisión:

Tamaño de muestra $N \leq 12$ se aplicará el estadístico Shapiro-Wilk

Tabla 13:

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk

	<i>Shapiro-Wilk</i> <i>Estadístico</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
<i>Ausentismo</i> <i>laboral</i>	, 378	75	,000
<i>Comunicación</i> <i>interna</i>	, 642	75	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Observando la tabla 9 se usó el estadístico Shapiro-Wilk para una muestra que estuvo conformada por 12 colaboradores de la Estación de Servicios “El Gavilán”. Así mismo la variable “Ausentismo laboral” y “Comunicación interna” tienen un nivel de significancia encontrado menor que el nivel de significancia asumido para la presente investigación, es decir ($0.000 < 0.05$), entonces según la regla de decisión se rechaza la H0 y en consecuencia se acepta la H1, lo cual indica que los datos de las variables no siguen una distribución normal y se utilizará Estadística No Paramétricas, por ende se trabajó las correlaciones con el coeficiente de correlación de Spearman.

4.4 Prueba de la hipótesis general.

H0: El ausentismo laboral no influye en la comunicación interna de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca 2020.

H1: El ausentismo laboral influye en la comunicación interna de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca 2020.

Entonces con un nivel de:

Significancia $I=0,05$

Nivel de aceptación=95%

$Z=1,96$

Si la $Sig E < Sig I$ entonces se rechaza la H_0 .

Si la $Sig E > Sig I$ entonces se acepta la H_0 .

Tabla 14:

Prueba de correlación de variables- hipótesis general.

CORRELACIONES		AUSENTISMO LABORAL	COMUNICACIÓN INTERNA
AUSENTISMO LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,911**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	12	12
COMUNICACIÓN INTERNA	Coeficiente de correlación	,911**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000
	N	12	12

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración en base a la investigación.

Interpretación: En la Tabla 10 se muestra los resultados obtenidos de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia $Sig E=0,000$ menor al valor de $Sig I= 0,05$ ($Sig E < Sig I$) y teniendo en cuenta la regla de decisión, rechazamos la Hipótesis nula (H_0) e inmediatamente aceptamos la Hipótesis alterna (H_1), la cual es equivalente a la hipótesis general, es entonces que se concluye que las variables del presente estudio, tienen una correlación positiva perfecta de 0,911.

Prueba de hipótesis Específica 1

H0: El ausentismo laboral no se relaciona significativamente con la comunicación intrapersonal de los colaboradores de la Estación de servicios el Gavilán, Cajamarca 2020.

H1: El ausentismo laboral se relaciona significativamente con la comunicación intrapersonal de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca 2020.

Tabla 15:

Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 1.

CORRELACIONES		AUSENTISMO LABORAL	COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,901**
AUSENTISMO LABORAL			,000
Rho de Spearman	N	12	12
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,901**	1,000
COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL		,000	
	N	12	12

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración en base a la investigación.

Interpretación: En la Tabla 11 se muestra los resultados obtenidos de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia Sig E=0,000 menor al valor de Sig I= 0,05 (Sig E< Sig I) y teniendo en cuenta la regla de decisión, rechazamos la Hipótesis nula (Ho) e inmediatamente aceptamos la Hipótesis alterna (H1), la cual es equivalente a la hipótesis específica 1, es entonces que se concluye que las variables del presente estudio, tienen una correlación positiva muy fuerte de 0,901.

Prueba de hipótesis Específica 2.

H0: El ausentismo laboral no se relaciona significativamente con la comunicación interpersonal de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca 2020.

H1: El ausentismo laboral no se relaciona significativamente con la comunicación interpersonal de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca 2020.

Tabla 16:*Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 2.*

CORRELACIONES		AUSENTISMO LABORAL	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL
Rho de Spearman	AUSENTISMO LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 ,875**
		N	12
	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,875** 1,000
		N	12

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración en base a la investigación.

Interpretación: En la Tabla 20 se muestra los resultados obtenidos de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia Sig E=0,000 menor al valor de Sig I= 0,05 (Sig E< Sig I) y teniendo en cuenta la regla de decisión, rechazamos la Hipótesis nula (Ho) e inmediatamente aceptamos la Hipótesis alterna (H1), la cual es equivalente a la hipótesis específica 2, es entonces que se concluye que las variables del presente estudio, tienen una correlación positiva muy fuerte de 0,875.

Prueba de hipótesis Especifica 3.

H0: El ausentismo laboral no se relaciona significativamente con la comunicación institucional de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca 2020.

H1: El ausentismo laboral se relaciona significativamente con la comunicación institucional de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca 2020.

Tabla 17:
Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 3.

CORRELACIONES		AUSENTISMO		
		LABORAL	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
Rho de Spearman	AUSENTISMO LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,910**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	261	261
	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Coefficiente de correlación	,910**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	261	261

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración en base a la investigación.

Interpretación: En la Tabla 13 se muestra los resultados obtenidos de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia Sig E=0,000 menor al valor de Sig I= 0,05 (Sig E< Sig I) y teniendo en cuenta la regla de decisión, rechazamos la Hipótesis nula (Ho) e inmediatamente aceptamos la Hipótesis alterna (H1), la cual es equivalente a la hipótesis específica 3, es entonces que se concluye que las variables del presente estudio, tienen una correlación positiva perfecta de 0,910.

4.5. Discusión de resultados

Forero, Núñez y Patiño (2016), aseveraron que el ausentismo laboral se presenta con mayor incidencia en un grupo poblacional de edades entre el rango de 31 – 35, predominando el género femenino; con menor tiempo de antigüedad en la organización.

Acción que se repite en la Estación de Servicios El Gavilán en donde, según los directivos quiénes suelen presentar ausentismo a sus labores serían precisamente aquel personal con menor tiempo de antigüedad dentro de la empresa.

Bautista y Valencia (2015), aseveran que la justificación más usual dentro de los colaboradores que suelen ausentarse en sus horarios de trabajo se debe principalmente a: cita médica 39%, 29% por enfermedad general y 3% por enfermedad laboral.

Justificaciones que también predominaron en la Estación de Servicios ElGavilán, más aún en una coyuntura social como es el caso de la pandemia, en donde más de uno solicitó permiso para ausentarse asumiendo presentar síntomas de contagio de Covid 19.

En esta investigación hallamos que con respecto comunicación y el modelo motivación el 42% presenta un nivel medio, lo que quiere decir que la motivación es buena ,en cambio Pereda y Sánchez (2017) en su tesis *“Relación de los niveles de ausentismo laboral y motivación del personal de limpieza pública en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, periodo 2017”*, se señala una correlación negativa, con un valor de -0.034 , es decir, que la hipótesis de investigación sometida a contrastación mediante la prueba R de Pearson entre las variables, lo que se interpretan como una relación negativa muy débil; demostrando que a mayor motivación menor ausentismo laboral.

Minaya y Valladolid (2016) demostraron que la comunicación interna influye en la productividad de la organización como también en las actitudes, conocimiento, habilidades de los colaboradores. Así mismo, la comunicación interna afecta a la institución y a las actividades dentro de las gestiones administrativas, repercutiendo negativamente en los colaboradores de la organización. Dichos resultados coinciden con el estudio realizado ,con respecto a dos hipótesis específicas , una de ellas : el ausentismo laboral se relaciona significativamente con la comunicación intrapersonal de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca, se determinó que existe una correlación positiva muy fuerte de $0,901$; la siguiente hipótesis es: el ausentismo laboral se relaciona significativamente con la comunicación institucional

de los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán, Cajamarca 2020, las variables tienen una correlación positiva perfecta de 0,910.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La presente investigación demuestra que existe una relación significativa entre ausentismo laboral y la comunicación interna en la Estación de Servicios “El Gavilán”, debido a que se encontró un coeficiente de 0.911, lo que indica una correlación positiva perfecta, de acuerdo a la escala de correlación de spearman.

De acuerdo al primer objetivo específico, la presente investigación demuestra que la comunicación intrapersonal, tiene relación significativa con el ausentismo laboral, ya que según los resultados obtenidos se encontró un coeficiente de correlación entre las variables de 0.901, lo que indica una correlación positiva muy fuerte, de acuerdo a la escala de correlación. Debido a que de los 12 colaboradores de la Estación de Servicios “El Gavilán” que participaron de la encuesta, el 58% están de acuerdo con la comunicación interpersonal es buena ya que ellos sienten que cuentan con una actitud necesarias y con la motivación adecuada para cumplir con sus labores, asimismo el 25% de ellos están totalmente de acuerdo con que existe ausentismo laboral porque sienten que la comunicación tiene algunas deficiencias y solo un 17% están en desacuerdo con respecto al ausentismo laboral ya que consideran que la empresa se preocupa fortalecer las habilidades de sus colaboradores para mejorar el desarrollo de sus funciones, lo que ocasiona que los trabajadores no se ausenten en sus labores.

De acuerdo al segundo objetivo específico, la presente investigación demuestra que la comunicación interpersonal, tiene relación significativa con el ausentismo laboral, ya que según los resultados obtenidos se encontró un coeficiente de correlación entre las variables de 0.875, lo que indica una correlación positiva muy fuerte, de acuerdo a la escala de correlación. Debido a que de los 12 colaboradores de la Estación

de Servicios “El Gavilán” que participaron de la encuesta, el 75% están de acuerdo con la comunicación interpersonal es adecuada entre compañeros y superiores, de igual manera se considera importante practicar una comunicación asertiva para mejorar la enseñanza participativa, asimismo el 17% de ellos están totalmente de acuerdo con que existen algunos factores tales como los conflictos que se generan cuando hay malos entendidos en la comunicación lo que afecta de manera directa al ausentismo laboral y solo un 8% están en desacuerdo con respecto al ausentismo laboral ya que consideran que la empresa se preocupa por motivar a sus colaboradores y practicar una comunicación eficiente para evitar el ausentismo durante la jornada laboral.

De acuerdo al tercer objetivo específico, la presente investigación demuestra que la comunicación institucional, tiene relación significativa con el ausentismo laboral, ya que según los resultados obtenidos se encontró un coeficiente de correlación entre las variables de 0,910, lo que indica una correlación positiva perfecta, de acuerdo a la escala de correlación. Debido a que de los 12 colaboradores de la Estación de Servicios “El Gavilán” que participaron de la encuesta, el 67% están de acuerdo con la comunicación institucional es adecuada en cada uno de los niveles jerárquicos, asimismo el 25% de ellos están totalmente de acuerdo con que la comunicación a veces no es tan fluida lo que afecta al ausentismo laboral y solo un 8% están en desacuerdo con respecto al ausentismo laboral ya que consideran que la empresa se preocupa por generar instancias de participación y comunicación para crear lazos de confianza, reduciendo así el ausentismo durante las horas de trabajo.

RECOMENDACIONES

En general se puede recomendar con el presente estudio que en cualquier organización los directivos sepan escuchar a sus colaboradores con el fin de poder establecer un mejor ambiente laboral, donde exista una comunicación fluida sin importante las jerarquías del trabajo para poder desarrollar las funciones cotidianas de forma eficiente y eficaz por parte de cada colaborador, logrando evitar problemas como el ausentismo laboral, rotación del personal y falta de comunicación interna.

Se recomienda a la empresa Estación de Servicios El Gavilán que fomente el trabajo en equipo, ya que es una de las formas más efectivas para mejorar la comunicación entre compañeros. Por ello es que el gerente debe organizar reuniones de equipo fuera de la oficina para que se interrelacionen, fuera del entorno laboral y de esa manera puedan establecer lasos amicales y sobre todo laboral, de tal forma que se propicie una comunicación constante, en donde todos puedan escucharse mutuamente, contribuyendo a un mejor entendimiento entre colaboradores.

Asimismo, se recomienda a esta empresa que emplee horarios flexibles de trabajo para que sus colaboradores se sientan más a gusto en el desarrollo de sus actividades y de esa manera lograr controlar el ausentismo laboral en la entidad. Por eso sería mejor que el gerente se comunique con cada uno de sus colaboradores para saber si sus horarios de trabajo de ajustan con las necesidades de cada uno de ellos, en este caso como la empresa está ubicada en un lugar lejano del centro el gerente puede ofrecer a sus colaboradores el trato de entrar una hora antes para que pueda salir una hora antes y de esta manera este horario les dé más tiempo a todos los empleados para realizar actividades personales y estar con su familia. Para que sea más equitativo todos los empleados pueden rotar turnos.

De igual manera se recomienda que el gerente realice recompensas a quienes no faltan uno o varios meses para motivarlos a desarrollar sus funciones diarias de forma más eficiente, estos pueden ser: reconocimientos públicos o días de descanso, bonificación por no tener ausencias durante el mes, sumado a un bono extra en caso de no ausentarse en un lapso de 6 o 12 meses.

También se recomienda que los directivos de la empresa Estación de Servicios El Gavilán establezca espacios de confraternidad, para mejorar la interacción y aprecio entre colaboraciones, permitiéndoles desarrollar sus relaciones interpersonales laborales, lo que lograra que estos se sientan motivados para alcanzar los objetivos establecidos por la entidad.

Además, se recomienda que la empresa Estación de Servicios El Gavilán emplee canales de comunicación tanto escritos (como las encuestas, los manuales o los comunicados internos), como canales orales (como las reuniones, las llamadas telefónicas o las conversaciones personales) y canales tecnológicos o digitales (como el chat, las redes sociales, o los correos), para realizar coordinaciones internas con sus colaboradores.

Por último, se recomienda que la empresa mejore la retribución salarial, de acuerdo al trabajo que genera cada uno de los colaboradores y a la vez sería prudente realizar compensaciones y de esa manera ellos generarán un mejor rendimiento en el desarrollo de su trabajo.

REFERENCIAS

a) Fuentes Bibliográficas:

Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica. Caracas: Episteme.

Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación Administración, Economía, Humanidades. Colombia: Pearson Educación.

Briones, G. (2000). La investigación social y educativa. Bogotá: Tercer Mundo. Editores.

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill Educación.

Tamayo, M. (2014). El Proceso de la Investigación Científica. México: Limusa.

b) Fuentes Electrónicas:

Abad (2017) en su tesis *“Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de salud de Yapatera – Chulucanas Piura 2016”*,

Bautista, I. y Valencia, S. (2015), en su tesis *“Causas de ausentismo laboral en los trabajadores del área administrativa del hospital san Andrés de Tumaco, durante el primer semestre de 2015”*. Colombia

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos, el capital intelectual de las organizaciones. Interamericana editores, S.A. de C.V. Recuperado de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-derecursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>

Chruden Herbert (1986). Administración de personal. Editorial Iberoamericana, tercera edición; 1986; México, D.F

Ferraro, M. (2016) en su investigación *“Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de Enfermería del hospital zonal especializado en oncología “Luciano Fortabat”, Olavarría”*. Argentina

Forero, A., Núñez, L. y Patiño, S. (2016), en su tesis “*Caracterización del ausentismo laboral en una empresa del sector salud del suroccidente colombiano para el año 2016*”, Colombia.

Hernández R., Fernández, C., & Baptista L. (2014). *Metodología de la Investigación*. D.F. MEXICO: Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Mariño (2017) en su tesis “*Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017*”, Perú.

Minaya y Valladolid (2016) en su tesis “*Análisis de la comunicación interna en la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel N° 02 – S.M.P. – Lima – Perú 2016*”,

Organización Internacional del Trabajo (2016) *Ausentismo laboral*. Disponible en: <http://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>

Organización Internacional del Trabajo, (s.f.). *Accidentes profesionales*.

Orellana, B. (2014). *Influencia del Liderazgo Sobre el Clima Organizacional*. Suma de Negocios, 121.

Ribaya, F. (s.f.). *Gestión Humana*. com. Recuperado el 16 de 05 de 2021, de <http://www.revistainterforum.com/espanol/pdfes/AbsentismoLaboral-empresas-esp.pdf>

Rojas, J. (2020) Ausentismo laboral: Una realidad preocupante en Perú y Sudamérica, Pimentel, Perú.

Romero, P. (2014). *La gestión estratégica de los recursos humanos*, Editorial McGraw Hill/Pearson, España, pp. 362

Silvera, C. (2013). *La inteligencia emocional y desempeño laboral*, Editorial UTP, Panamá, pp. 422.

ANEXOS

CUESTIONARIO: AUSENTISMO LABORAL

Instrucciones: usted deberá de leer atentamente cada pregunta y marcar con una “X”, sobre la opinión que mejor aprecia de acuerdo a cada pregunta que se le presenta. El presente cuestionario es anónimo.

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni en acuerdo / Ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo |
|---|

N°	DIMENSIÓN	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN						
1	¿Considera que los directivos de la organización emiten estímulos a sus colaboradores, a fin de que estos se desenvuelvan idóneamente en su centro laboral?					
2	¿Considera que los directivos de la organización muestran empatía con sus colaboradores?					
3	¿Actualmente los colaboradores de la empresa reciben un adecuado trato laboral por parte de sus directivos?					
CLIMA ORGANIZACIONAL						
4	¿Considera que en la Estación de Servicios El Gavilán se genera un trabajo en equipo?.					
5	¿Considera que los colaboradores de la organización tienen un adecuado ambiente de trabajo?					
6	¿Considera que existe buenas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo?					
ADAPTACIÓN						
7	¿Usted considera que la alta dirección propicia un sentido de pertenencia entre los colaboradores del grifo El Gavilán?					
8	¿Usualmente los directivos de la organización promueven la integración organizacional?					
POLÍTICAS DE TRABAJO INADECUADAS						
9	¿Los colaboradores de la Estación de Servicios El Gavilán ejecutan tareas y acciones de acuerdo al contrato que tienen cada uno de ellos?					
10	¿Usualmente los directivos de la organización controlan que los colaboradores asistan puntualmente a su centro de trabajo?					



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO: COMUNICACIÓN INTERNA

Instrucciones: usted deberá de leer atentamente cada pregunta y marcar con una “X”, sobre la opinión que mejor aprecia de acuerdo a cada pregunta que se le presenta. El presente cuestionario es anónimo.

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni en acuerdo / Ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo |
|---|

N°	DIMENCIÓN	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL						
1	¿Considera que entre compañeros de trabajo tienden a escucharse constantemente?					
2	¿Considera que entre compañeros de trabajo se genera un entendimiento durante su jornada laboral?					
3	¿Considera que entre compañeros de trabajo se propicia una enseñanza participativa ?					
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL						
4	¿Considera que el salario que percibe es suficiente y merecedor del trabajo que genera para la organización ?.					
5	¿Considera que cuando interactúa con sus compañeros de trabajo se siente apreciado por ellos?					
6	¿Considera que mediante la comunicación desarrolla sus relaciones interpersonales laborales?					
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL						
7	¿Usted se siente escuchado por los directivos de la Estación de Servicios El Gavilán?					
8	¿Usualmente siente que los directivos muestran empatía con su persona?					
9	¿Usted considera que en la organización se respeta los niveles jerárquicos?					