



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
Facultad de Posgrado e Investigación

Tesis en opción al título de:
Magíster en Gestión de Talento Humano

Tema de Tesis:
La carencia de comunicación, el ausentismo y atrasos que afectan el
clima laboral enfocado a los colaboradores de CNEL EP Unidad de
Negocios Guayas – Los Ríos

Autor:
Henry Douglas Valencia Calle

Director de Tesis:
Dr. José Mauricio Chávez

Agosto 2023
Guayaquil – Ecuador

DECLARACIÓN EXPRESA

Yo, Henry Douglas Valencia Calle con cédula de ciudadanía N° 1206249557 autor de la presente tesis titulada “La carencia de comunicación, el ausentismo y atrasos que afectan el clima laboral enfocado a los colaboradores de CNEL EP Unidad de Negocios Guayas – Los Ríos”. El desarrollo de este trabajo investigativo se efectuó con el objetivo de cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magister en Gestión de Talento Humano, de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, por lo tanto:

1.- Autorizo a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, el derecho de publicar esta tesis, como artículo en publicaciones para lectura, o fuente de investigación, siempre dando a conocer el nombre del autor y respetando la propiedad intelectual del mismo.

2.- Declaro que, en caso de presentarse cualquier reclamo de parte de terceros respecto de los derechos de autor de esta obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a la Universidad.

Guayaquil, 30 julio del 2023

El autor

Henry Douglas Valencia Calle
C.I. 1206249557

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis lo dedico con todo amor y agradecimiento a:

Dios en primer lugar por darme la vida, sabiduría y fortaleza para seguir adelante hasta cumplir esta meta.

Henry Douglas Valencia Calle

AGRADECIMIENTO

Mis sinceros agradecimientos a todas aquellas personas que confiaron en mí para poder culminar con éxito el presente trabajo

También a mi tutor quiero agradecer por todas sus enseñanzas impartidas en el transcurso del tiempo.

Henry Douglas Valencia Calle

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre la comunicación organizacional y el ausentismo laboral en la empresa CNEL EP. El desarrollo organizacional en la actualidad se enfrenta al reto de responder a las necesidades de cambio provocadas por el entorno interno y externo que afecta a las organizaciones. Al respecto, es necesario enfatizar la ausencia de una comunicación efectiva entre la organización afecta a todos los sectores con los que interactúa el trabajador. En la metodología a través de una encuesta aplicada a una muestra representativa de empleados de diversas áreas y niveles jerárquicos, se evaluó la percepción de la comunicación interna y se recopiló información sobre el nivel de ausencias registradas en el último año. En los resultados, se encontró una correlación negativa significativa entre la percepción de la comunicación organizacional y el ausentismo laboral. Se evidenció que la mayoría de los empleados señalaron la falta de retroalimentación y la comunicación unidireccional afecta el desarrollo de las actividades de la empresa. En conclusión, se destaca la importancia de una comunicación organizacional efectiva como un factor determinante en la gestión del ausentismo laboral. Mejorar la comunicación interna y promover un ambiente de trabajo abierto y participativo puede tener un impacto positivo tanto en el bienestar de los empleados como en el rendimiento general de la organización.

Palabras clave. Empresa. productividad, comunicación, organización, laboral

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the relationship between organizational communication and work absenteeism in the company CNEL EP. Organizational development currently faces the challenge of responding to the needs for change caused by the internal and external environment that affects organizations. In this regard, it is necessary to emphasize the absence of effective communication between the organization affects all sectors with which the worker interacts. In the methodology applied through a survey applied to a representative sample of employees from various areas and hierarchical levels, the perception of internal communication was evaluated, and information was collected on the level of absences registered in the last year. In the results, a significant negative correlation was found between the perception of organizational communication and work absenteeism. It was evidenced that most of the employees pointed out the lack of feedback and the one-way communication affects the development of the company's activities. In conclusion, the importance of effective organizational communication is highlighted as a determining factor in the management of work absenteeism. Improving internal communication and promoting an open and participatory work environment can have a positive impact on both the well-being of employees and the overall performance of the organization.

Keywords. Company. productivity, communication, organization, labor

Índice general

	Pág.
DECLARACIÓN EXPRESA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	iv
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	3
1.1. Antecedentes de la investigación	3
1.2 Planteamiento del problema de Investigación	6
1.3 Formulación del problema investigación	7
1.4 Sistematización del problema	7
1.5 Objetivos.....	8
1.5.1 Objetivo general.....	8
1.5.2 Objetivo específicos	8
1.6 Justificación	9
1.7 Marco de referencia de la Investigación	10
1.7.1 Comunicación Organizacional	10
1.7.2 Dimensiones de la comunicación Organizacional	11
1.7.3 Comunicación organizacional interna	13
1.7.4 Importancia de la comunicación Organizacional	15
1.7.5 Objetivos, responsabilidades y funciones de la comunicación	19
1.7.6 Responsabilidades	19
1.8 Ausentismo laboral	21
1.8.1 Tipos y causas de ausentismo laboral	22
1.8.2 Impacto del ausentismo laboral en el clima laboral	24
1.8.3 Políticas de la organización para controlar el ausentismo laboral	26
1.8.4 Nivel de comunicación interna para evitar el ausentismo laboral	27
1.9 Desempeño laboral	29
1.10 Clima laboral.	30

1.11 Marco Legal	31
CAPÍTULO II MARCO METODOLÓGICO.....	34
2.1 Métodos de Investigación	34
2.2 Tipo de Investigación	34
2.3 Enfoque de la investigación, tipo de diseño de investigación	34
2.3 Fundamentación legal:	34
2.4 Unidad de análisis, población y muestra	35
2.5 Variables de la investigación. Operacionalización	36
2.6 Técnicas e instrumentos para la recolección de información	37
2.7 Instrumentos:	37
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
3.1 Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas	38
3.1.1 Ausentismo laboral y comunicación organizacional.....	41
3.2 Análisis y discusión de los resultados	53
3.3 Discusión de los resultados	55
CAPÍTULO IV PROPUESTA.....	59
4.1 Justificación.	59
4.2 Propósito general.	60
4.3 Desarrollo	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
6.1 Conclusiones	64
6.2 Recomendaciones	65
Referencias bibliográficas	66
Anexos.....	69

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	36
Tabla 2. Edad.....	38
Tabla 3. Género	39
Tabla 4. Estado civil	39
Tabla 5. Nivel de educación	40
Tabla 6. Número de hijos.	40
Tabla 7. Falta al trabajo en los últimos tres meses.....	41

Tabla 8. Causas de ausentismo laboral.....	42
Tabla 9. Presenta justificaciones cuando se ausenta del trabajo.....	43
Tabla 10. Las inasistencias afectan el desempeño laboral	44
Tabla 11. Actitud de los empleados frente a los cambios de la empresa	45
Tabla 12. Referencia del nivel de comunicación interna de la empresa.	46
Tabla 13. La comunicación organizacional favorece las relaciones.....	47
Tabla 14. La comunicación organizacional mejora la productividad	48
Tabla 15. El clima organizacional de la empresa	49
Tabla 16. Tareas y responsabilidades en el trabajo	50
Tabla 17. Plan de control interno del ausentismo laboral.	60

ÍNDICE FIGURAS

Gráfico 1. Falta al trabajo en los últimos tres meses	41
Gráfico 2. Causas de ausentismo laboral.....	42
Gráfico 3. Presenta justificaciones cuando se ausenta del trabajo	43
Gráfico 4. Las inasistencias afectan el desempeño laboral	44
Gráfico 5. Actitud de los empleados frente a los cambios de la empresa	45
Gráfico 6. Referencia del nivel de comunicación interna de la empresa.....	46
Gráfico 7. La comunicación organizacional favorece las relaciones.....	47
Gráfico 8. La comunicación organizacional mejora la productividad	48
Gráfico 9. El clima organizacional de la empresa	49
Gráfico 10. Distribución de funciones y el trabajo en equipo	50

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación hace referencia al estudio del problema que enfrenta la organización relacionada con la deficiente comunicación organizacional interna, el ausentismo laboral y su impacto en el clima laboral de la empresa CNEL EP – UN GLR. En base a este análisis, se planteó una propuesta alternativa que dé solución a esta problemática.

En la actualidad, la eficacia de cualquier organización se encuentra intrínsecamente ligada a la calidad de su clima laboral. Un entorno laboral positivo, donde los empleados se sientan valorados, respetados y motivados, es esencial para fomentar la productividad, la colaboración y, en última instancia, el éxito empresarial. Sin embargo, en muchos contextos, se ha observado una problemática recurrente que afecta negativamente el clima laboral: la carencia de comunicación, el ausentismo y los atrasos.

La comunicación es un pilar fundamental para el buen funcionamiento de cualquier organización. Cuando los canales de comunicación son deficientes o inexistentes, se generan barreras que impiden el flujo de información relevante y necesaria para el desarrollo de las tareas diarias. Esta carencia de comunicación puede llevar a malentendidos, desinformación y, en última instancia, a una disminución del rendimiento individual y colectivo de los trabajadores.

Por otro lado, el ausentismo y los atrasos son problemáticas que impactan directamente en la operatividad de la empresa. La falta de asistencia de empleados o su reiterada llegada tardía genera una sobrecarga de trabajo para el resto del equipo, lo que puede aumentar los niveles de estrés y descontento laboral. Además, esta situación puede afectar la percepción de justicia dentro de la organización, provocando conflictos y disminuyendo la cohesión del grupo.

En este contexto, es importante identificar las causas subyacentes de estas problemáticas y evaluar su impacto en el clima laboral. Es necesario comprender

cómo la falta de comunicación, el ausentismo y los atrasos se interrelacionan y afectan la moral, la satisfacción y la productividad de los empleados. Solo a través de un análisis profundo y objetivo se podrán proponer estrategias y soluciones efectivas para abordar estos problemas y mejorar significativamente el ambiente de trabajo.

El presente trabajo está estructurado en cuatro capítulos que se centran en identificar las causas y efectos de la carencia de comunicación y el ausentismo laboral en los colaboradores de la empresa, con el propósito de controlar y dar seguimiento a las soluciones de esta problemática.

El primer capítulo lleva por título Marco Teórico Conceptual y consiste en el análisis de los antecedentes teóricos de investigaciones previas relacionadas con el tema, específicamente en los factores que provocan el ausentismo laboral. Además, en esta sección se presenta el planteamiento, formulación y sistematización del problema, así como los objetivos del estudio, y la justificación de la investigación.

El segundo capítulo se pone énfasis en el marco metodológico que se empleó en la investigación. Durante el desarrollo del estudio, se utilizaron instrumentos y herramientas para recopilar datos a partir de información disponible y proporcionada por la organización. La investigación se basó en métodos cualitativos y descriptivos para analizar la información obtenida.

En el Capítulo 3 se detallan los resultados y discusión, así como el análisis de la situación actual, análisis comparativo y presentación de resultados. Es de suma importancia establecer una gestión adecuada para abordar la carencia de comunicación y el ausentismo laboral, considerando la realidad de la empresa, sus factores y causas. Asimismo, se buscará reconocer las características y el entorno en el que se produce el ausentismo laboral.

En el capítulo 4 se planteó una propuesta como el objetivo de establecer mejoras sobre la importancia de la comunicación en el entorno laboral, así como reducir las consecuencias del ausentismo y los atrasos en la dinámica organizacional.

CAPÍTULO I.

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1 Antecedentes de la investigación

Hoy en día, la complejidad de las organizaciones es cada vez más evidente. El crecimiento global de la tecnología, las comunicaciones, los procesos organizativos de las empresas, principalmente la forma en que interactúan con la sociedad ha propiciado el surgimiento de nuevas áreas de conocimiento. Ha sido uno de los ejes principales para afrontar los retos de expansión del mercado, globalización, calidad y competitividad.

Bajo esta óptica, la comunicación emerge como el núcleo y la herramienta fundamental en los procesos que conllevan a redefinir la relación de una organización con su entorno, a interactuar con sus públicos tanto internos como externos, ya definir su identidad. Esta realidad se constata en diversos estudios realizados con referencia a la comunicación y el clima laboral.

Rosa Albina Velásquez Perales (2019) El presente estudio aborda el tema del ausentismo laboral, sus características y los factores asociados en el contexto de enfermeros que ejercen su trabajo en una institución de salud con sede en Lima. Es importante destacar que el fenómeno del ausentismo laboral ha sido conceptualizado de diversas maneras a lo largo del tiempo. Una de las definiciones más longevas y aún vigentes es la presentada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1991. Según esta definición, el ausentismo laboral se refiere a la falta de asistencia al trabajo por parte de un empleado que originalmente se tenía previsto que acudiría (Velásquez Perales, 2019).

D.M.O.D.C. Emmanuel A. Berón, (2021) Este estudio titulado "Principales causas de ausentismo laboral: una aplicación desde la minería de datos" tiene como objetivo central predecir el comportamiento de la variable dependiente "motivo de ausentismo" a través de la aplicación de técnicas de minería de datos. El análisis considera la evaluación de diez variables independientes: género,

edad, tipo de contrato, presencia de hijos, estado civil, antigüedad, turno laboral, ocupación, afiliación sindical y nivel de educación. La variable dependiente se examina en dos contextos distintos: enfermedad y situación calamitosa. Utilizando el algoritmo J48 de la herramienta (Weka), se lleva a cabo la selección de las variables independientes que ejercen una mayor influencia. A partir de esta selección, se realiza una predicción del comportamiento de la variable dependiente. Los resultados obtenidos, con un nivel de efectividad que supera el 94.72%, indican que las variables independientes que tienen una mayor incidencia en el ausentismo laboral son: afiliación sindical, presencia de hijos, género, tipo de contrato, nivel educativo, estado civil y antigüedad laboral. Por otro lado, las variables salario, turno y edad parecen tener una influencia menor en este contexto (Emmanuel A. Berón, 2021).

L. G. Ballesteros López, (2020). El siguiente estudio se centra en el "Ausentismo Laboral y el desempeño organizacional en unidades médicas de primer nivel de atención del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social". Su objetivo principal es analizar el ausentismo laboral y su impacto en el rendimiento organizacional del personal en unidades médicas de primer nivel pertenecientes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Alausí. La metodología empleada en esta investigación es de naturaleza mixta. Por un lado, se utilizó un enfoque cualitativo. Además, se recurrió a un enfoque cuantitativo para abordar la presentación de resultados, involucrando procesos matemáticos y estadísticos con el objetivo de establecer y explicar patrones de comportamiento. El diseño del estudio es de nivel correlacional, ya que se examina la relación entre las variables de mediante interés el coeficiente de correlación de Pearson. Uno de los hallazgos significativos fue que durante el año 2018 se observó un índice de ausentismo laboral más elevado en comparación con los períodos de 2017 y 2019. Este aumento se atribuye a que el indicador de gravedad (IG) estimó un promedio de 4 días al año en los cuales los individuos se ausentaron por diversas razones. En consecuencia, se concluye que el ausentismo laboral influye efectivamente en el desempeño laboral, resaltando la importancia de esta variable en el entorno de las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (Ballesteros López, 2020).

A. J. Arregui Paredes, (2018) El presente estudio aborda la temática del "Ausentismo Laboral" a través del análisis de un caso específico titulado "Área Call Center institución financiera privada del Ecuador". En este contexto, se resalta que la presencia de ausentismo laboral se erige como una problemática de relevancia fundamental para cualquier organización, debido a las amplias implicaciones que posee en los diversos ámbitos que conforman la relación entre trabajador, empleador y cliente.

La identificación de las causas que originan el ausentismo laboral se plantea como un desafío que requiere atención en todas las empresas. Su seguimiento y control regular deben formar parte integral de la gestión diaria de los recursos humanos. En esta línea, el estudio se focaliza en la identificación de las variables vinculadas a la generación de este fenómeno en la población de Oficiales de Canales Junior del área de Centro de Atención Telefónica de una Institución Financiera Privada en Ecuador. El análisis se basa en la revisión de los aspectos teóricos existentes y en la ejecución de una investigación de campo, enfocándose en dimensiones como los riesgos laborales, el clima organizacional, la cultura y el engagement.

Debido a la naturaleza subjetiva del tema, la identificación de las causas involucró un nivel significativo de complejidad. Es importante señalar que ningún caso de estudio en este campo puede ser considerado idéntico a otro, por lo que los resultados y propuestas de reducción de indicadores serán específicos para la empresa y el grupo objeto de estudio.

El desarrollo de este trabajo siguió un enfoque sistemático, partiendo de la metodología de investigación cualitativa hasta llegar a la cuantitativa. La información más relevante para los objetivos del estudio proviene mayormente de la investigación cualitativa debido a su naturaleza más personal y contextual. Se evidencia que históricamente, el registro más alto de ausentismo en el área de Call Center se ha relacionado con ausencias por motivos médicos. El estudio reveló que estas ausencias están principalmente ligadas a la exposición a riesgos laborales, incluyendo factores ergonómicos y psicosociales, así como a elementos estresantes inherentes a la actividad desarrollada en un Call Center.

Además, se observará en menor medida la influencia del clima laboral, la cultura organizacional y el engagement en la generación de ausentismo (Arregui Paredes, 2018).

1.2 Planteamiento del problema de Investigación

En la actualidad, el clima organizacional ha adquirido una relevancia sustancial, ya que se ha reconocido como una estrategia crucial en el ámbito de las organizaciones. Esta perspectiva conlleva atribuir una mayor significación al recurso humano en términos de su conducta y actitudes a nivel institucional. En este sentido, las múltiples facetas que los colaboradores perciben en relación al entorno laboral ejercen un impacto directo en su permanencia en sus lugares de trabajo, lo que a su vez contribuye a la reducción del ausentismo laboral.

A nivel mundial, la comunicación organizacional ha sido uno de los ejes principales para la solución de problemas relacionados con la expansión del mercado, la globalización, la calidad y la competitividad. En las empresas la deficiente comunicación organizacional interna afecta la calidad del clima organizacional y la participación de los trabajadores disminuyendo la productividad del trabajador y de la empresa, contribuyendo a la ejecución deficiente de las tareas institucionales.

El desarrollo organizacional a nivel regional en la actualidad se enfrenta al reto de responder a las necesidades de cambio provocadas por el entorno interno y externo que afecta a las organizaciones. Al respecto, es necesario enfatizar la ausencia de una comunicación efectiva entre la organización afecta a todos los sectores con los que interactúa el trabajador.

En los últimos años, las organizaciones a nivel nacional han experimentado una transformación en su enfoque, reconociendo que la comunicación se desenvuelve en el marco de las interacciones humanas y que estas se manifiestan a través de la manera en que las personas ejecutan sus labores y cómo Establecen relaciones, considerando sus distintas culturas. En esta dinámica, emerge una cultura organizacional que se constituye mediante un

conjunto de valores, creencias e ideas compartidas por los integrantes de la entidad.

La cultura organizacional define las pautas del pensamiento, las emociones y las respuestas que orientan la toma de decisiones, la ejecución de acciones y, de manera destacada, el proceso de comunicación.

En la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP se observa una problemática creciente relacionado con la deficiente comunicación interna de los colaboradores, debido a que no comunican en tiempo exacto o con anticipación su inasistencia a laborar ya sea por calamidad domestica o por citas médicas programadas o a su vez no se presentan a laborar por encontrarse en estado etílico, dichos colaboradores no siguen el procedimiento que se debe de realizar al momento de solicitar permisos, es más si el trabajador no quiso presentarse a trabajar buscan a médicos que les emiten certificados médicos o de asistencias en centros de salud aun no estando enfermos, ocasionando que el trabajador abandone el puesto de trabajo y no comunica su inasistencia.

Con este trabajo se busca que los colaboradores se direccionen y se comprometan con las políticas internas de la institución, socializándoles las normativas y procedimientos internos los mismos que se apegan a las leyes para no vulnerar los derechos del trabajador y a aplicarlas en caso de incurrir en estos actos.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo incide la deficiente comunicación organizacional interna en los casos de ausentismo, atrasos y el clima laboral en los colaboradores de CNEL EP - UN GLR?

1.4 Sistematización del problema

Preguntas de Investigación:

- ¿Cuál es el nivel de ausentismo y atrasos que presentan los colaboradores de CNEL EP Unidad de Negocios?
- ¿Cuáles son las políticas de organización laboral que se aplican para el control de ausentismo laboral en colaboradores de CNEL EP Unidad de Negocios?
- ¿Cuál es el nivel de comunicación interna y cooperación entre los integrantes de la empresa?
- ¿Qué acciones en el marco de la gestión organizacional pueden lograr un cambio en la comunicación y reducción del ausentismo laboral?

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1 Objetivo general

Diseñar una propuesta de comunicación interna organizacional que mejore los niveles de organización y reducción de casos de retrasos y ausentismo laboral en los colaboradores de CNEL EP – UN GLR

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de ausentismo y atrasos que presentan los colaboradores de CNEL EP Unidad de Negocios.
- Analizar las políticas de organización laboral que se aplican para el control de ausentismo laboral más comunes en colaboradores de CNEL EP Unidad de Negocios
- Establecer el nivel de comunicación interna y cooperación entre los integrantes de la empresa
- Proponer acciones en el marco de la gestión organizacional que logren un cambio en la comunicación y reducción del ausentismo laboral

1.6 Justificación de la Investigación

La carencia de comunicación actualmente es un tema muy importante que causa muchos problemas sea en nuestra vida personal o laboral; hoy en día esta mala práctica comunicacional se está volviendo muy común en nuestro diario vivir, la falta de comunicación está afectando no solo en lugares de trabajo si no también en muchos de los hogares, ocasionando malentendidos causando un mal ambiente y un mal clima laboral

El ausentismo laboral es otro tema muy relevante e importante de estudiar porque se está convirtiendo en un fenómeno constante que independientemente del motivo, tiene efectos perjudiciales y negativos para los colaboradores que forman parte de la corporación y para la misma institución, como también para la sociedad y para el estado ya que CNEL EP es una empresa Pública que brinda un servicio a toda su comunidad

El ausentismo de los trabajadores genera un aumento de costos para la institución por la contingencia que se debe de brindar para poder atender las necesidades de diversos abonados de la corporación. Por lo ya expuesto en el presente trabajo es de suma importancia identificar cuáles son los factores que influyen en la carencia de comunicación para que de este modo se puedan disminuir los casos de ausentismo dentro de la Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad De Negocios Guayas - Los Ríos, estableciendo un buen clima laboral

Este trabajo servirá para fomentar la cultura comunicacional, al mismo tiempo incentivar a los colaboradores a disminuir no solo la carencia de comunicación si no también el ausentismo laboral siendo ellos los favorecidos y beneficiados una vez que se les haya socializado su importancia.

1.7 Marco de referencia de la Investigación

1.7.1 Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional se refiere al proceso de intercambio de información, ideas y mensajes dentro de una empresa o institución. Implica la transmisión efectiva de información entre diferentes niveles jerárquicos, departamentos y empleados para lograr los objetivos de la organización de manera coherente y eficiente (Argenti, 2018)

La comunicación organizacional abarca una serie de acciones, procesos y trabajos diseñados para la transmisión y recepción de información, haciendo uso de diversos medios, enfoques y técnicas de comunicación tanto interna como externa. El propósito primordial de esta comunicación es alcanzar los objetivos predefinidos por una empresa u organización (Lynn, 2019).

Mediante la comunicación organizacional se establecen estrategias que abarcan el progreso, el rendimiento y las relaciones internas y externas con el propósito de elevar la eficiencia de los recursos humanos. En consecuencia, su relevancia reside en su vínculo directo con el éxito o fracaso de una entidad empresarial u organizativa.

Además, la comunicación organizacional permite el adecuado desarrollo de los procesos internos de trabajo, fomentando un clima laboral óptimo y facilitando el logro de metas. Es una herramienta fundamental para establecer una gestión eficiente y eficaz en cualquier empresa u organización, ya que posibilita conocer los logros, así como detectar y resolver las dificultades que enfrentan los empleados en los distintos departamentos de la empresa.

En esencia, la comunicación organizacional implica el proceso de envío y recepción de mensajes dentro de una organización compleja, pudiendo manifestarse tanto en el ámbito interno, basado en las relaciones dentro de la organización, como en el ámbito externo (Cornelissen, Comunicación corporativa: una guía de teoría y práctica, 2017)

Esta herramienta de trabajo posibilita el flujo de información en las organizaciones, permitiendo conectar sus necesidades e intereses con los de sus colaboradores y con la sociedad en general. Además, facilita el conocimiento del recurso humano y la evaluación de su trabajo y desempeño mediante entrevistas y recorridos por los distintos espacios de trabajo (Ramos, 2017)

La comunicación organizacional tiene como objetivo transmitir un mensaje claro y efectivo a todas las partes interesadas, resaltando la importancia de trabajar de manera eficiente y destacando que la colaboración con otros contribuye a obtener satisfacción por un trabajo bien hecho (Valencia, 2022)

A través de la comunicación, el subordinado comprende las expectativas del jefe y, a su vez, el jefe puede estar al tanto de las actividades realizadas por su equipo. Además, la comunicación fomenta la colaboración y la satisfacción laboral, ya que los miembros del grupo de trabajo pueden conocer las tareas que cada uno realiza y entender las opiniones de los demás, lo que promueve el pensamiento colectivo, esencial para el buen funcionamiento del grupo.

Para Pacheco (2022) la comunicación organizacional es un sistema ordenado y previamente analizado que busca motivar al personal para que desempeñe su trabajo de manera eficaz, evitando la desintegración o marginación de los miembros del equipo. También se enfoca en estimular la cooperación y la satisfacción laboral, promoviendo así un ambiente de trabajo armonioso y productivo

De igual forma se considera que la comunicación debe facilitar el proceso administrativo, la planificación organizacional, la transferencia de conocimientos y experiencias, y el intercambio de opiniones. Es fundamental que sea confiable y que estimule el logro de las metas de la organización de manera efectiva.

1.7.2 Dimensiones de la comunicación Organizacional

La comunicación organizacional abarca diversas dimensiones que reflejan la complejidad y alcance de las interacciones comunicativas dentro de una

empresa. Estas dimensiones permiten analizar y comprender de manera más completa cómo se lleva a cabo la comunicación en el entorno organizacional y cómo impacta en el funcionamiento y los resultados de la empresa (Lynn, 2019)

A continuación, se describen algunas de las dimensiones más importantes de la comunicación organizacional:

Dimensión formal e informal: la dimensión formal se refiere a la comunicación oficial y estructurada que sigue las líneas jerárquicas y los canales establecidos en la empresa. Esto incluye comunicaciones formales como anuncios de la alta dirección, políticas y procedimientos, informes, memorandos y comunicados de prensa. Por otro lado, la dimensión informal se refiere a las interacciones no oficiales y no estructuradas entre los empleados, como conversaciones en el pasillo, correos electrónicos informales y mensajes de chat. La dimensión informal puede ser tan importante como la formal, ya que es donde a menudo se comparte información no documentada y se establecen relaciones más cercanas.

Dimensión ascendente, descendente y horizontal: la dimensión ascendente se refiere a la comunicación que fluye desde los empleados de nivel inferior hacia los niveles superiores de la jerarquía organizacional. Esta comunicación permite que los empleados expresen sus opiniones, preocupaciones y sugerencias a sus superiores. La dimensión descendente, por otro lado, implica la transmisión de información desde los niveles superiores hacia los empleados de nivel inferior. Esta comunicación es esencial para comunicar las metas, políticas y directrices de la empresa. Finalmente, la dimensión horizontal se refiere a la comunicación entre empleados del mismo nivel jerárquico o entre diferentes departamentos. Esta dimensión es fundamental para la colaboración, la coordinación y la resolución de problemas (Kramer, 2019).

Dimensión interna y externa: La dimensión interna se refiere a la comunicación que ocurre dentro de la empresa entre sus miembros, incluidos empleados y directivos. Esta comunicación interna es crucial para la gestión de proyectos, la cohesión del equipo y la difusión de información relevante. Por otro lado, la

dimensión externa se refiere a la comunicación entre la empresa y sus audiencias externas, como clientes, proveedores, accionistas, medios de comunicación y la comunidad en general. La comunicación externa es esencial para construir y mantener una buena imagen y reputación de la empresa en el mercado (Cornelissen, 2017).

Dimensión sincrónica y asincrónica: la dimensión sincrónica se refiere a la comunicación en tiempo real, donde los participantes están presentes y responden de inmediato, como en reuniones presenciales, llamadas telefónicas o videoconferencias. Por otro lado, la dimensión asincrónica se refiere a la comunicación que no ocurre en tiempo real y puede haber un desfase entre la emisión del mensaje y su recepción. Ejemplos de comunicación asincrónica incluyen correos electrónicos, mensajes de chat, cartas y documentos escritos.

Dimensión formalizada e informalizada: la dimensión formalizada se refiere a la comunicación que sigue procesos estructurados y reglas predefinidas, como protocolos de comunicación interna, manuales de procedimientos y políticas de comunicación. Por otro lado, la dimensión informalizada se refiere a la comunicación que ocurre de manera espontánea y no sigue un marco formal. La comunicación informalizada puede surgir de conversaciones informales, encuentros casuales o situaciones no planificadas.

Cada una de estas dimensiones de la comunicación organizacional juega un papel importante en la gestión de la información, la colaboración y el logro de los objetivos empresariales. Comprender estas dimensiones y cómo se interrelacionan puede ayudar a las empresas a mejorar su flujo de comunicación, fomentar un ambiente de trabajo productivo y promover una cultura organizacional positiva.

1.7.3 Comunicación organizacional interna

La comunicación organizacional interna constituye un pilar esencial en el funcionamiento de las empresas, dado que su propósito primordial consiste en respaldar la consecución de los resultados institucionales al reforzar el sentido

de pertenencia de los empleados mediante la provisión de información pertinente, completa y puntual. Esta práctica, a su vez, fomenta la cohesión entre los trabajadores y crea un ambiente propicio que refleja una imagen positiva de la organización, así como de sus productos y servicios. Es importante resaltar que la comunicación interna se rige por objetivos definidos, desempeña funciones específicas y sigue flujos bien determinados. Asimismo, esta comunicación interna se segmenta en diversos tipos y se fundamenta en componentes estructurales claramente establecidos. (Ramos, 2017).

El propósito de la comunicación interna en las empresas es lograr la coordinación de los esfuerzos de todos sus colaboradores. Es un elemento central para establecer relaciones armoniosas entre los diferentes departamentos de la organización. En consecuencia, resulta evidente que las organizaciones no pueden subsistir sin una adecuada comunicación interna, ya que esta juega un papel vital en diversas áreas: los empleados requieren conocer las actividades de sus colegas, los gerentes necesitan recibir información, los supervisores deben dar instrucciones y la coordinación entre todos los miembros se hace posible gracias a una comunicación efectiva. (Henao, 2020)

Una comunicación interna eficaz tiende a aumentar la productividad y la satisfacción laboral, pues los empleados tienen una mayor comprensión de su rol en el trabajo y se sienten más comprometidos con sus responsabilidades. En contraste, una comunicación interna deficiente o ineficaz puede tener consecuencias perjudiciales para la organización. En ese escenario, pueden surgir situaciones problemáticas como:

- El desconocimiento por parte de la dirección sobre la ejecución de procedimientos y su efectividad, lo que lleva a la interferencia entre procedimientos o la creación de alternativas fuera de su control.
- Departamentos que anulan o interfieren con el trabajo de otros, llegando a ignorar sus objetivos y medios planificados para alcanzarlos.
- Personas que desacreditan constantemente a los responsables por innovar o insistir en procedimientos ineficaces según su perspectiva.

La comunicación organizacional interna se dirige al conjunto de personas que forman parte de la institución y que tienen una relación directa con ella, como accionistas, administradores, empleados y contratistas, entre otros.

En este contexto, la comunicación puede ser formal, limitándose a aspectos laborales y usando principalmente medios escritos, lo que puede llevar a un proceso lento debido a trámites burocráticos. También puede ser informal, relacionándose con el trabajo, pero utilizando canales no oficiales, como reuniones fuera de los lugares de trabajo específicos, en pasillos, durante el café o almuerzos, etc.

En ocasiones, se puede presentar un desequilibrio entre los sistemas de comunicación utilizados para fines "internos" y "externos". Esto puede llevar a que los empleados se enteren de los acontecimientos dentro de la empresa a través de fuentes externas, como prensa, proveedores o incluso competidores, lo que evidencia la importancia de equilibrar y mejorar la comunicación interna en aras de una gestión efectiva y una mayor involucración de los empleados con la organización.

1.7.4 Importancia de la comunicación Organizacional

La comunicación en una organización engloba un sistema intrincado de significados, información y vínculos. Va más allá de la mera emisión o transmisión de mensajes mediante diversos canales; implica la interacción de variables esenciales para asegurar que la comunicación surta un efecto y proporción los resultados anhelados tanto por la entidad como por sus miembros. Se trata de un mecanismo social que refuerza las conexiones tanto dentro como fuera de la organización (Argenti, 2018).

La relación entre una persona y una organización parte de la noción de que ambos son sistemas abiertos, con posibilidades de desarrollo constante. Esta relación crea una zona de significados comunes que se construye y crece constantemente, asegurando el desarrollo individual y organizacional.

El claro entendimiento, transparencia y solidez de estas relaciones sociales son fundamentales para la solidez y productividad que una organización busca alcanzar, así como para el desarrollo social de cada uno de sus miembros.

Los estudios organizacionales han adquirido una importancia destacada en la comprensión de la estructura interna de las empresas. Esta estructura, para ser exitoso, depende de una amalgama de factores, y la comunicación organizacional emerge como un elemento de particular interés en este contexto. A través de la comunicación organizacional, se instituye un sistema destinado a transmitir información a los miembros de la empresa.

La comunicación ejerce un papel de poder dentro de las organizaciones, ya que facilita la cohesión y la identidad entre sus miembros. Además, involucra la identificación, selección y combinación de medios efectivos para lograr los objetivos predefinidos. Asimismo, conlleva la coordinación de acciones esenciales para alcanzar dichos objetivos.

Valencia (2022) menciona que la comunicación es el intercambio de información y transferencia de significados, es el alma de una organización. Permite desarrollar el entendimiento mutuo entre las personas mediante el intercambio de hechos, opiniones, ideas, actitudes y emociones. Una comunicación efectiva conlleva diversos beneficios, entre ellos:

- Mayor eficiencia en las operaciones.
- Sentimiento de ser tenido en cuenta.
- Aumento de la motivación y compromiso con la organización.
- Mejora de las relaciones y entendimiento entre compañeros, superiores y subordinados.
- Comprensión de la necesidad de cambio y reducción de la resistencia al cambio.

La comunicación interpersonal es esencial para la organización, ya que influye en lo que se dice, se hace y quién lo realiza. Los procesos de comunicación son

fundamentales para el éxito de una empresa, y un sistema de comunicación que genere confianza, baja incertidumbre, participación y sentimientos positivos entre los colaboradores promueve el trabajo en equipo.

Una empresa debe estar atenta a su situación de comunicación, ya que este flujo vital mantiene la coordinación y unidad en la organización. La comunicación organizacional debe ser planificada, implementada, evaluada y mejorada como cualquier proceso productivo de la empresa.

Para Pacheco (2022) la comunicación organizacional es un elemento fundamental para el éxito y el funcionamiento eficiente de una empresa en todos los niveles. Es una herramienta poderosa que influye en la cultura, el clima laboral, la productividad, la satisfacción de los empleados y, en última instancia, en los resultados comerciales. A continuación, se describen algunos aspectos clave que destacan la importancia de la comunicación organizacional en una empresa:

Coordinación y colaboración: La comunicación efectiva es esencial para coordinar las actividades y esfuerzos de los empleados y los departamentos dentro de una empresa. Facilita la colaboración entre equipos y la sinergia entre diferentes áreas funcionales, lo que mejora la eficiencia y la capacidad de resolver problemas.

Transmisión de información y objetivos: La comunicación organizacional garantiza que todos los miembros de la empresa estén informados sobre los objetivos, metas y estrategias de la organización. Una comunicación clara y coherente ayuda a alinear los esfuerzos individuales con los objetivos generales de la empresa.

Toma de decisiones informadas: Una comunicación efectiva proporciona la información necesaria para que los líderes y empleados tomen decisiones informadas y basadas en datos. Esto ayuda a evitar malentendidos, conflictos y decisiones poco fundamentadas que puedan afectar negativamente el rendimiento de la empresa.

Resolución de conflictos: Una comunicación abierta y transparente puede prevenir y resolver conflictos dentro de la empresa. Cuando los empleados se sienten escuchados y comprendidos, es más probable que puedan expresar sus preocupaciones y diferencias de manera constructiva, lo que ayuda a mantener un ambiente laboral armonioso.

Motivación y compromiso: Una comunicación efectiva que incluye el reconocimiento y el aprecio del trabajo bien hecho puede aumentar la motivación y el compromiso de los empleados. Cuando los empleados se sienten valorados y reconocidos, están más dispuestos a esforzarse por alcanzar los objetivos de la empresa.

Construcción de una cultura organizacional sólida: La comunicación organizacional influye en la cultura de la empresa al transmitir los valores, creencias y normas compartidas. Una comunicación coherente y alineada con la cultura deseada puede ayudar a fortalecer una cultura positiva y productiva.

Relaciones con los clientes y el público: La comunicación externa es igualmente importante para una empresa, ya que afecta su reputación y relaciones con clientes, proveedores, accionistas y la comunidad en general. La forma en que la empresa se comunica con el mundo exterior influye en su imagen y en la percepción que tienen los demás sobre ella.

Adaptación a los cambios: La comunicación organizacional facilita la transición y adaptación a los cambios, ya sea en la estructura de la empresa, los procesos internos o el entorno empresarial. Una comunicación clara durante los momentos de cambio puede reducir la resistencia al cambio y ayudar a la empresa a enfrentar los desafíos de manera más efectiva.

La comunicación organizacional es esencial para el funcionamiento efectivo de una empresa en todos los niveles. Facilita la coordinación, colaboración, toma de decisiones, resolución de conflictos, motivación y compromiso de los empleados. Además, influye en la cultura organizacional y en la relación de la

empresa con su entorno. Una comunicación efectiva crea una empresa más cohesionada, productiva y con una mayor capacidad de adaptación a los desafíos del entorno empresarial.

1.7.5 Objetivos, responsabilidades y funciones de la comunicación interna

Las acciones de la comunicación interna que engloban todos los procesos comunicativos son aquellos que se establecen entre la empresa y los empleados y que implica un conjunto de acciones donde se encuentran objetivos responsabilidades y funciones de la comunicación interna (Ramos, 2017).

Objetivos:

- Suministrar la información esencial para llevar a cabo las responsabilidades asignadas al puesto y brindar detalles sobre la organización, incluyendo su propósito, filosofía, principios y enfoque estratégico.
- Fomentar la participación facilitando el diálogo y la retroalimentación de abajo hacia arriba para que las sugerencias e ideas sean compartidas y tomadas en cuenta.
- Fortalecer el sentido de pertenencia aumentando la eficacia y eficiencia del equipo humano al hacerlos sentir parte del proyecto y valorar su papel en la organización. También contribuya a proyectar una imagen cohesiva de la esencia de la organización.
- Involucrar y motivar para que todos se sientan parte del proyecto global, tengan espacio para contribuir y tomar decisiones, y recibir el reconocimiento que se merecen.
- Comunicar la de marca interna para hacer que las personas sean conscientes de los logros, valores distintivos y éxito de la organización, aumentando así su satisfacción y compromiso.

1.7.6 Responsabilidades

- Establecer metas y estrategias de comunicación.

- Definir prioridades de comunicación.
- Elaborar un sistema de acceso a la información que establecen los patrones de flujo comunicativo.
- Definir los componentes de comunicación y delinear el funcionamiento del sistema de manera precisa

Funciones:

- Investigar para desarrollar políticas de escucha del clima social de la empresa para tomar decisiones adecuadas.
- Orientar y dar a conocer aspectos de la empresa aplicándolo principalmente a los equipos directivos y de dirección.
- Informar e incentivar creando una red de corresponsales para informar a los empleados y coordinar los flujos de comunicación.
- Organizar campañas para involucrar a los empleados en la resolución de problemas internos.
- Brindar formación específica en comunicación para mejorar la interacción dentro de la organización.

La comunicación interna incluye cuatro elementos principales que componen la relación de las organizaciones con su personal y estos son:

Gestión: Ayuda a las personas a comprender su misión, funciones y procedimientos dentro de la organización.

Humana: Contribuye a que los empleados se sientan valorados y significativos.

Cultural: Acerca los valores y promesas de marca hacia adentro, fomentando el sentido de pertenencia y participación en un proyecto común.

Social: Facilita la interacción entre las personas dentro de la organización, contribuyendo al buen ambiente laboral y la colaboración entre equipos.

La comunicación interna es una función esencial para el éxito de una organización, ya que asegura que la información fluya de manera efectiva, se fomente la participación y el compromiso de los empleados, y se proyecte una imagen cohesiva de la esencia de la organización tanto interna como externamente.

1.8 Ausentismo laboral

Según R. A. Tatamuez-Tarapues, (2019) En relación a los factores relacionados con el ausentismo laboral en naciones de América Latina, se destaca que la palabra "ausentismo" deriva del término latino "absentis", el cual conlleva la noción de estar lejos, separado o ausente. Se refiere al acto de abandonar el lugar de trabajo y las tareas inherentes a este, incumpliendo las disposiciones establecidas en el contrato laboral. De manera similar, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el ausentismo como la práctica mediante la cual un empleado no se presenta a trabajar durante uno o más días de los que se tenía prevista su presencia. Vale la pena señalar que se excluyen de esta definición los períodos de vacaciones, las huelgas, los períodos de gestación y la privación de la libertad.

J. Rojas-Pimentel, (2020) "El Ausentismo Laboral: Una Realidad Preocupante en Perú y Sudamérica" aborda el ausentismo laboral como uno de los desafíos que impactan negativamente en la producción. Este fenómeno se manifiesta debido a una variedad de causas que abarcan aspectos físicos, mentales, laborales y sociales. Para llevar a cabo este estudio, se llevó a cabo una revisión sistemática y análisis de diversos trabajos de investigación tanto a nivel nacional como internacional.

R. A. V. Triviño, (2019) Menciona acerca del "Comportamiento del Ausentismo de los Trabajadores en una Empresa de Alimentos Lácteos. Guayaquil, Ecuador 2010-2018" La funcionalidad de una empresa se ve influenciada por la presencia de ausentismo entre su personal, que puede ser tanto justificado como no justificado. Dentro de las ausencias justificadas se

incluyen los permisos médicos, los cuales pueden derivar tanto de la actividad laboral como de enfermedades generales, independientes del trabajo.

1.8.1 Tipos y causas de ausentismo laboral

El ausentismo laboral se refiere a la frecuencia y duración de las ausencias de los empleados en el lugar de trabajo, ya sea de forma justificada o no justificada. Existen diferentes tipos de absentismo laboral, y sus causas pueden variar según diversos factores (Beckers, 2019).

A continuación, se amplían los tipos del ausentismo laboral:

Ausentismo justificado: el ausentismo justificado se refiere a las ausencias laborales que están respaldadas por razones legítimas y aceptadas por la empresa. Algunos ejemplos comunes de ausentismo justificado incluyen licencias médicas por enfermedad o lesiones, permisos por motivos personales o familiares, días de vacaciones, asistencia a citas médicas y días de licencia de maternidad o paternidad (Johns, 2018).

Ausentismo no justificado: el ausentismo no justificado se produce cuando un empleado falta al trabajo sin una razón válida o sin la aprobación previa del empleador. Esto puede incluir ausencias no autorizadas, tardanzas frecuentes, abandonos del trabajo sin aviso previo y días de ausencia sin justificación médica o personal.

Ausentismo de corta duración: el ausentismo de corta duración se caracteriza por ausencias esporádicas o de pocos días. Puede ser causado por enfermedades leves, citas médicas, situaciones personales inesperadas o problemas familiares. Aunque cada ausencia individual pueda ser breve, su acumulación puede tener un impacto significativo en la productividad y la operatividad de la empresa.

Ausentismo de larga duración: el ausentismo de larga duración se refiere a ausencias prolongadas de los empleados, que pueden extenderse por

semanas, meses o incluso años. Esto suele deberse a enfermedades graves, accidentes, lesiones o problemas de salud crónicos. El ausentismo de larga duración puede ser especialmente desafiante para las empresas, ya que requiere una gestión cuidadosa y una planificación para cubrir las responsabilidades del empleado ausente.

Causas de ausentismo laboral

Según Mejía (2021) las causas del ausentismo laboral pueden variar según la industria y el contexto laboral. Entre las causas comunes se encuentran las siguientes:

Enfermedades y lesiones: las enfermedades y lesiones son una de las principales causas de absentismo laboral. Los empleados pueden faltar al trabajo debido a resfriados, gripe, dolores, migrañas u otras condiciones médicas que les impidan realizar sus tareas laborales de manera efectiva (Bergström, 2019)

Estrés y agotamiento: el estrés laboral y el agotamiento pueden conducir al ausentismo laboral. Las altas demandas laborales, la presión excesiva, la falta de apoyo y una mala conciliación entre trabajo y vida personal pueden provocar que los empleados se sientan abrumados y necesiten tiempo para recuperarse.

Problemas familiares y personales: los problemas familiares y personales, como enfermedades de familiares, cuidado de niños, problemas legales o eventos traumáticos, pueden llevar a los empleados a faltar al trabajo para hacer frente a estas situaciones.

Insatisfacción laboral: un ambiente de trabajo tóxico, conflictos en el equipo, falta de reconocimiento y recompensas, y la falta de oportunidades de crecimiento profesional pueden contribuir a la insatisfacción laboral. Los empleados descontentos pueden faltar al trabajo más frecuentemente debido a la desmotivación y la falta de compromiso con la empresa.

Problemas de transporte y accesibilidad: las dificultades para llegar al lugar de trabajo debido a problemas de transporte, accidentes de tráfico o huelgas de transporte público pueden llevar a ausencias no planificadas.

Salud mental: los problemas de salud mental, como la depresión, la ansiedad y el estrés crónico, son cada vez más reconocidos como causas significativas de absentismo laboral. Los empleados que enfrentan desafíos de salud mental pueden necesitar tiempo para recibir tratamiento o descansar para recuperarse.

Conflictos y acoso laboral: el acoso laboral y los conflictos en el lugar de trabajo pueden causar estrés y malestar en los empleados, lo que puede llevarlos a faltar al trabajo para evitar situaciones incómodas o desagradables.

Problemas organizacionales: deficiencias en la gestión, incertidumbre sobre el futuro de la empresa, cambios organizacionales mal gestionados o falta de recursos pueden contribuir al absentismo laboral, ya que los empleados pueden sentirse desmotivados o desilusionados.

1.8.2 Impacto del absentismo laboral en el clima laboral

El absentismo laboral puede tener un impacto significativo en el clima laboral de una organización. El clima laboral se refiere al ambiente psicológico y emocional en el lugar de trabajo, que incluye la percepción de los empleados sobre la cultura, la comunicación, el liderazgo, la satisfacción laboral y las relaciones entre colegas (Jiménez, 2019).

A continuación, se describen algunas formas en las que el absentismo laboral puede afectar el clima laboral:

Cuando un empleado está ausente, su carga de trabajo puede recaer en otros colegas que deben asumir responsabilidades adicionales. Esto puede generar estrés y descontento entre los trabajadores, especialmente si el absentismo es frecuente o prolongado.

El ausentismo constante de algunos empleados puede afectar la moral y motivación del equipo. Los compañeros pueden sentirse desmotivados al ver que algunos compañeros no cumplen con sus obligaciones laborales, lo que puede llevar a un ambiente de desconfianza y resentimiento.

El ausentismo laboral puede dificultar la comunicación y coordinación entre los miembros del equipo. La falta de un miembro del equipo puede resultar en una menor colaboración y una disminución en el flujo de información, lo que afecta la eficiencia del grupo.

El ausentismo puede influir en la cultura organizacional. Si la ausencia frecuente no se aborda adecuadamente, puede dar lugar a una cultura de permisividad o falta de responsabilidad, lo que podría afectar negativamente el compromiso de los empleados y la identificación con los valores y objetivos de la empresa.

Un alto nivel de ausentismo puede contribuir a una mayor rotación de personal. Los empleados que se sienten sobrecargados debido a las ausencias frecuentes pueden optar por dejar la organización en busca de un ambiente de trabajo más estable y equilibrado.

Productividad y rendimiento: El ausentismo puede afectar directamente la productividad y el rendimiento de la empresa. La falta de empleados puede retrasar proyectos, disminuir la eficiencia operativa y afectar la calidad del trabajo realizado.

Es importante destacar que el impacto del ausentismo laboral en el clima laboral puede variar según la cultura y el contexto de cada organización. Para mitigar estos efectos negativos, es fundamental que las empresas implementen estrategias para abordar y gestionar el ausentismo laboral, así como fomentar una cultura de apoyo y bienestar entre los empleados. La comunicación abierta, la flexibilidad laboral, los programas de salud y bienestar, y la identificación

temprana de problemas pueden contribuir a reducir el ausentismo y mejorar el clima laboral en general.

1.8.3 Políticas de la organización para controlar el ausentismo laboral

Para controlar y reducir el ausentismo laboral, las organizaciones pueden implementar una serie de políticas y prácticas. Cabe destacar que las políticas específicas pueden variar según el país, la industria y el tamaño de la empresa. A continuación, se pueden presentar algunas políticas comunes que las organizaciones adoptarán para abordar el ausentismo laboral (Terán, 2022).

Establecer políticas claras sobre las licencias y permisos remunerados para enfermedades, emergencias familiares y otros motivos personales. Estas políticas deben incluir el procedimiento para solicitar y reportar ausencias, así como la documentación requerida para ausencias prolongadas.

Implementar programas de bienestar y salud para promover el bienestar físico y mental de los empleados. Esto puede incluir actividades como sesiones de ejercicio, asesoramiento en salud mental, talleres de nutrición y promoción de hábitos saludables.

Ofrecer opciones de flexibilidad laboral, como horarios flexibles, teletrabajo o trabajo a tiempo parcial. Esto puede permitir a los empleados manejar mejor sus responsabilidades personales y reducir la necesidad de ausentarse por motivos personales.

Promover una cultura organizacional que fomente la comunicación abierta y el apoyo entre colegas y líderes. Los empleados deben sentirse cómodos al comunicar sus necesidades y preocupaciones, lo que puede ayudar a abordar los problemas antes de que se conviertan en ausencias prolongadas.

Implementar programas de incentivos y reconocimiento para premiar el buen desempeño y la asistencia regular. Los incentivos pueden ser financieros

o no financieros, y pueden ayudar a motivar a los empleados a mantener una buena asistencia.

Realizar un seguimiento regular de las tasas de ausentismo y analice los datos para identificar patrones y tendencias. Esto puede ayudar a identificar áreas problemáticas y tomar medidas preventivas.

Establecer políticas disciplinarias claras en caso de ausencias no justificadas o abusos del sistema de licencias. Esto puede incluir medidas progresivas, como advertencias verbales y escritas, para abordar casos de ausentismo injustificado.

Realizar encuestas periódicas de clima laboral para medir la satisfacción y el compromiso de los empleados. Esto puede ayudar a identificar factores que contribuyen al ausentismo y permitir que la organización tome medidas correctivas.

Es importante que las políticas de control de ausentismo laboral sean justas, consistentes y aplicadas de manera equitativa en toda la organización. Además, la comunicación efectiva y la participación de los empleados en el desarrollo de estas políticas pueden aumentar su aceptación y eficacia.

1.8.4 Nivel de comunicación interna para evitar el ausentismo laboral

Un nivel adecuado de comunicación interna y cooperación entre los integrantes de una empresa es fundamental para evitar el ausentismo laboral y promover un ambiente de trabajo saludable y productivo. Cuando los empleados se sienten conectados, respaldados y valorados, es más probable que estén comprometidos con su trabajo y menos probables a faltar al trabajo sin razones justificadas. Aquí hay algunas formas en las que la comunicación interna y cooperación pueden ayudar a prevenir el ausentismo laboral: (Triviño, 2019).

Esto implica una comunicación clara y efectiva sobre las políticas y procedimientos de la empresa, incluidas las políticas de licencias y ausencias,

puede ayudar a los empleados a entender sus derechos y responsabilidades en términos de tiempo libre y ausencias justificadas.

Una cultura organizacional que valore la apertura y la comunicación abierta facilita que los empleados expresen sus necesidades y preocupaciones sin temor a represalias. Esto permite abordar problemas o dificultades antes de que se conviertan en ausencias laborales.

Fomentar de forma constante una comunicación empática y un enfoque de apoyo hacia los empleados que atraviesan situaciones personales difíciles, como problemas de salud o emergencias familiares, puede ayudar a que se sientan respaldados y comprensivos. Esto puede reducir la necesidad de ausentismo no planificado.

Por otra parte, la cooperación y el trabajo en equipo fomentan relaciones positivas entre los colegas. Cuando los empleados se sienten parte de un equipo unido, es menos probable que falten al trabajo y más propensos a apoyarse en la consecución de metas comunes.

Es importante crear una comunicación que incluye reconocimiento y recompensas por el desempeño y la asistencia excepcional puede motivar a los empleados a mantener una buena asistencia y compromiso con su trabajo.

Esto implica involucrar a los empleados en la toma de decisiones que afectan su trabajo y condiciones laborales puede aumentar su sentido de pertenencia y compromiso con la empresa. Los empleados que se sienten valorados y escuchados tienen más probabilidad de ser leales y presentes en el trabajo.

Para una comunicación efectiva sobre los programas de bienestar y salud disponibles en la empresa se puede alentar a los empleados a cuidar de su salud física y mental. Esto puede ayudar a prevenir enfermedades y ausencias relacionadas con problemas de salud.

Es importante reconocer que una comunicación interna sólida y una cultura de cooperación y apoyo mutuo en la empresa son esenciales para prevenir el ausentismo laboral. La creación de un ambiente de trabajo positivo y comprensivo puede contribuir a mantener a los empleados comprometidos, motivados y presentes en el lugar de trabajo.

1.9 Desempeño laboral

El desempeño laboral es un concepto fundamental en el ámbito de los recursos humanos y se refiere a la medida en que un empleado cumple con las responsabilidades, metas y objetivos establecidos por su puesto de trabajo y la organización en general. Es una evaluación de la efectividad y eficiencia con la que un empleado realiza sus tareas y contribuye al logro de los resultados de la empresa (Pedraza, 2018)

Según Terán (2022) el desempeño laboral se refiere al grado en que un empleado lleva a cabo sus tareas, responsabilidades y funciones de manera competente y efectiva. Es una evaluación del rendimiento y las contribuciones individuales en relación con los objetivos y estándares de la empresa.

El desempeño laboral se define como el nivel de rendimiento que cada individuo logra durante su jornada laboral en una organización, con el propósito de ser eficiente, eficaz y contribuir al éxito global de dicha entidad, alcanzando los objetivos establecidos. El término "desempeño" hace referencia a las emprendidas por los empleados que resultan en la consecución de acciones de las metas organizativas, y estas pueden ser evaluadas en términos de su competencia y grado de aporte a la empresa (Jara, 2018)

La calidad del desempeño de los empleados es un papel fundamental en el fomento de la eficiencia y la prosperidad de una organización, lo cual ha suscitado un considerable interés por parte de los encargados de Recursos Humanos para medirlo y mejorarlo. En esta óptica, se concibe el desempeño como las o conductas observables en los empleados que resultan relevantes

para los objetivos de la organización y que pueden cuantificarse en términos de su competencia y grado de contribución.

La productividad del trabajo, como resultado del comportamiento de los empleados en relación con su cargo, habilidades, tareas y actividades, depende de la relación o regulación entre ellos y la empresa. Es importante asegurar la estabilidad laboral de los empleados, ofreciéndoles las prestaciones adecuadas para el puesto que desempeñan. Esta estabilidad laboral contribuye a una mayor productividad, considerada un elemento fundamental para medir la eficacia y el éxito de una organización.

La estabilidad laboral proporciona tranquilidad, salud, motivación y un buen estado emocional a los empleados, lo que los impulsa a dar más y enfocarse en mejorar tanto en la organización como en la sociedad. En estas condiciones, las personas están preparadas para afrontar nuevos desafíos y alcanzar nuevos horizontes que se beneficien tanto a la organización como a su propio desarrollo personal.

1.10 Clima laboral

Según Jiménez (2019) El clima laboral se refiere al conjunto de condiciones humanas y físicas que caracterizan el entorno en el cual se lleva a cabo la labor diaria. Este entorno ejerce una influencia relevante en la satisfacción y la eficiencia de los empleados. El clima laboral está intrínsecamente vinculado al liderazgo ejercido por los gerentes, al comportamiento exhibido por los individuos, a sus métodos de trabajo y su interacción con la organización, así como a las dinámicas de los equipos y las acciones de índole individual.

El clima laboral se refiere al ambiente psicológico y emocional que se vive en una organización o empresa, y cómo este afecta el bienestar, la satisfacción y la productividad de los empleados. Es una combinación de percepciones, actitudes y emociones que experimentan los trabajadores en su entorno de trabajo.

El término "clima laboral", también conocido como "clima organizacional", se refiere al conjunto de actividades, prácticas y circunstancias que tienen lugar en una empresa y que ejercen una influencia directa en la percepción de los empleados respecto a su entorno laboral. En esencia, el clima laboral busca moldear un ambiente de trabajo positivo, especialmente en el espacio donde los empleados desempeñan sus labores cotidianas, con el fin de proporcionarles una experiencia laboral gratificante y satisfactorio (Leiva, 2018)

Es fundamental resaltar que los efectos positivos de un entorno laboral placentero abarcan más allá de la mera satisfacción y la conexión emocional del empleado con su trabajo. De hecho, esto también contribuye a la cohesión del equipo, reduce la posibilidad de conflictos internos y, de manera primordial, incrementa de manera considerable los niveles de productividad.

Un clima organizacional favorable no solo promueve la felicidad de los empleados, sino que también fomenta un sentido de pertenencia hacia la empresa. En este contexto, los trabajadores se perciben como miembros valiosos de la organización y, como resultado, reciben comentarios positivos y apoyo. Esta dinámica, a su vez, conlleva un incremento en la eficiencia laboral. A pesar de los beneficios evidentes, persisten empresas que aún no reconocen la trascendencia de invertir en la gestión de un ambiente de trabajo propicio.

Es fundamental reconocer la importancia del clima laboral en una empresa y su impacto positivo. Promover y contribuir a un clima laboral óptimo requiere la implementación de acciones, desde la alta dirección hasta el área de recursos humanos, que afecta directa o indirectamente tanto a la empresa como a sus empleados.

Para Cano (2019) El entorno laboral, junto con sus sistemas de administración, puede proporcionar o no las condiciones idóneas para establecer un clima laboral positivo. Constituye una pieza integral en la estrategia de recursos humanos que busca enriquecer dicho ambiente por medio de enfoques específicos. Mientras que un "clima laboral favorable" se orienta hacia la consecución de objetivos compartidos y fomenta la colaboración, un "clima

laboral desfavorable" puede dañar considerablemente la atmósfera en el lugar de trabajo, generar conflictos y mermar la productividad. Por lo tanto, es esencial priorizar y cuidar el clima laboral para lograr un funcionamiento óptimo y armonioso dentro de la organización.

1.11 Marco Legal

La Constitución Nacional del Ecuador, en su Artículo 325, establece el derecho garantizado al trabajo, reconociendo diversas formas de empleo, tanto en dependencia como autónomas, incluyendo trabajos de auto sustento y cuidado humano. Todos los trabajadores son reconocidos como actores sociales productivos.

Por su parte, el Código de Trabajo del Ecuador, en su Artículo 60, aborda la recuperación de horas de trabajo en situaciones de interrupción no prevista, ya sea por causas accidentales, fuerza mayor u otros motivos ajenos a la voluntad de empleadores y trabajadores. En este contexto:

- El empleador tiene el derecho de recuperar el tiempo perdido mediante la ampliación de hasta tres horas en las jornadas laborales subsiguientes, sin la obligación de pagar recargos.
- La extensión del horario durará hasta que las horas adicionales sean equivalentes en número y monto a las que se perdieron durante el período de interrupción.
- Si el empleador retiene a los trabajadores en el lugar de trabajo hasta que se reanuden las labores, perderá el derecho a recuperar el tiempo perdido a menos que pague recargas por horas suplementarias.
- Un trabajador que no desee participar en el trabajo suplementario deberá reembolsar al empleador la remuneración correspondiente al tiempo de interrupción.
- La recuperación del tiempo perdido solo puede ser exigida a los trabajadores con previa autorización del inspector del trabajo, para lo cual el empleador proporcionará una solicitud detallada que incluya la fecha y causa de la

interrupción, el número de horas afectadas, las remuneraciones pagadas, los cambios en el horario, así como las personas sujetas al recargo de tiempo.

En las Normas Internas de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP (NIATH), se establecieron los deberes de los empleados, incluyendo:

- Cumplir con las obligaciones de su puesto de manera eficiente, solidaria y con calidad.
- Recuperar las horas no laboradas según lo dispuesto en el Artículo 60 del Código de Trabajo.
- Mantenerse en sus puestos durante la jornada laboral, dedicándose plenamente a sus responsabilidades asignadas.
- Informar oportunamente sobre enfermedades infectocontagiosas, riesgos laborales, accidentes o lesiones que puedan afectar su salud o la de otros empleados en la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

Descripción del área donde se propone realizar la Investigación

2.1 Métodos de Investigación

2.1.1 Método inductivo. Este método se aplica partiendo de los hechos particulares para luego establecer conclusiones generales del problema de investigación relacionado con el nivel de deficiencia de comunicación interna en los colaboradores de la empresa CNEL EP Unidad de Negocios.

2.1.2 Método deductivo: Se utiliza este método porque ayuda a obtener información específica partiendo de la teoría general, a uno más específico para que refleje lo que hay de común en los fenómenos estudiados acerca de la problemática planteada.

2.2 Tipo de investigación

Investigación explicativa: esta investigación será aplicada para conocer las causas y consecuencias que provoca la deficiente comunicación organizacional interna y que genera el incremento del ausentismo laboral.

Investigación no experimental: se basará en la interpretación de los resultados obtenidos para llegar a una conclusión sin cambiar ninguna de sus variables.

Investigación Aplicada: El objetivo es resolver los problemas encontrados mediante la planificación y organización laboral.

2.3 Enfoque de la investigación, tipo de diseño de investigación y alcance

Este estudio presenta un enfoque cualitativo, el tipo de estudio es un diseño cualitativo descriptivo acerca de la carencia de comunicación, el ausentismo y

atrasos que afectan el clima laboral enfocado a los colaboradores de CNEL EP Unidad de Negocios.

Estudio transversal: en este tipo de estudio es transversal observacional, porque se analizarán los datos de las variables recopiladas durante un período determinado de tiempo.

2.4 Unidad de análisis, población y muestra

2.4.1 Población y muestra

La población universal corresponde a 713 empleados de la empresa CNEL EP. De estos, 170 mujeres y 543 hombres que pertenecen al Sistema Quevedo 148, Sistema Daule 153 y Sistema Duran 412 empleados

Muestra

Para determinar el número de personas que se tomará en cuenta para la encuesta se lo realizará de acuerdo con el tipo de muestra probabilística. Aleatoria Simple, tomando como base a 713 empleados que corresponden a la población universal y esto se realiza aplicando la siguiente fórmula estadística

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n es el tamaño o número de la muestra =?

Z es el nivel de confianza del 95% = 1,96

p es la variabilidad positiva = 0.5

q es la variabilidad negativa = 0.5

N es el tamaño de la población = 713 empleados

E es la exactitud o el margen de 5% de error = 0.05

$$\frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (713)}{(713) \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$\frac{(0.960) \cdot (713)}{1.7825 + 0.960}$$

$$\frac{684.48}{2.7425} = 249 \text{ personas}$$

Los resultados obtenidos en la determinación de la muestra corresponden a 249 empleados para realizar la encuesta.

2.5 Variables de la investigación. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Ítems	Instrumentos
Variable Independiente Comunicación organizacional	Comunicación formal e informal	Interacción comunicativa Protocolos Políticas	Cuestionario estructurado dirigido a empleados de CNEL EP
Variable dependiente Ausentismo laboral, atrasos que afectan el clima laboral	Productividad laboral	Eficiencia Capital Humano Tecnología Economía	
	Índice de desempeño	Gestión de recursos humanos Medición de desempeño	
	Motivación en el entorno laboral	Trabajo en equipo Comunicación bidireccional	

Elaborado por: Henry Valencia

2.6 Técnicas e instrumentos para la recolección de información

Las técnicas que se utilizarán para recopilar la información son las siguientes:

Observación: La observación permite comprobar la situación real de lo que sucede en la empresa CNEL EP, corroborando así los objetivos e ideas planteadas durante la investigación.

Entrevista: La entrevista se realiza para conocer la opinión del gerente de la empresa sobre la situación actual del clima laboral. La entrevista es un importante medio de recolección de información que será de utilidad en los procesos de revisión para identificar información sobre variables medibles asociadas a la problemática de la Institución, los datos obtenidos serán utilizados para registrar los resultados y establecer conclusiones y recomendaciones finales.

Encuesta: se aplicó una encuesta a los colaboradores de la empresa CNEL EP porque es un conjunto de procedimientos de investigación estandarizados mediante los cuales se recopiló y se analizaron los datos de la muestra y de esta manera explorar, describir y predecir. o explicar las características asociadas al problema de investigación.

2.7 Instrumentos

Cuestionario: El cuestionario se utilizó para obtener información directa de la problemática planteada a través de la aplicación de un cuestionario con 10 preguntas cerradas, de alternativa múltiple utilizando la escala de Likert con 1 a 5 alternativas de respuesta.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas

En el análisis de la población objetivo esta primera parte corresponde a la situación sociodemográfica de los empleados, los resultados obtenidos servirán para realizar un contraste con los datos de los estudios acerca de clima laboral realizados por la institución y que se registrarán en el análisis de los resultados.

Encuesta sociodemográfica aplicada a los empleados de la empresa CNEL EP

3.1.1 Situación sociodemográfica de los empleados de la empresa CNEL EP

Tabla 2

Edad

Rangos	Frecuencias	Porcentaje
18-23	30	12
24-29	76	31
30-34	91	37
35-39	28	11
40 en adelante	24	9
TOTAL	249	100%

Fuente: Empleados de CNEL EP

Elaborado por: Henry Valencia

De acuerdo con los resultados obtenidos el 37% de los empleados tienen una edad comprendida entre 30 – 40 años, seguido del 31% que corresponde aquellos que tienen entre 24-39 años. En menor porcentaje se encuentra el 12% que corresponde a la edad entre 18-23 años seguido de 11% con edad entre 35-39 años y con un porcentaje menor 9% corresponde a empleados con mayor de 40 años. Esto permite definir que el mayor grupo poblacional corresponde a una edad de 24 a 34 años.

Tabla 3

Género

Rangos	Frecuencias	Porcentaje
Masculino	189	76
Femenino	60	24
TOTAL	249	100%

Fuente: Empleados de CNEL EP

Elaborado por: Henry Valencia

La evaluación del género de los empleados se obtuvo como resultado que el 76% de la totalidad corresponde al género masculino y en menor porcentaje corresponde al 24% del género femenino

Tabla 4

Estado civil

Rangos	Frecuencias	Porcentaje
Soltero	28	11
casado	82	33
Unión libre	103	41
Separado	24	10
Divorciado	12	5
TOTAL	249	100%

Fuente: Empleados de CNEL EP

Elaborado por: Henry Valencia

Con respecto al estado civil de los empleados se obtuvo como resultado que el 41% de la totalidad corresponde a unión libre, el 33% a casado, en menor porcentaje corresponde al 11% Soltero, el 10% Separado y finalmente el 5% a divorciado. Como se recoge la mayor frecuencia se concentra en la unión libre seguido de casados y solteros.

Tabla 5

Nivel de educación

Rangos	Frecuencias	Porcentaje
Primaria	9	4
Secundaria	189	76
Superior	51	20
TOTAL	249	100%

Fuente: Empleados de CNEL EP

Elaborado por: Henry Valencia

De acuerdo con el nivel de educación de los empleados se obtuvo como resultado que el 76% de la totalidad han culminado la secundaria, el 20% han realizado estudios universitarios, en menor porcentaje corresponde al 4% que han terminado la instrucción primaria.

Tabla 6

Número de hijos

Rangos	Frecuencias	Porcentaje
0-2	192	77
3-5	34	14
6 o más	23	9
TOTAL	249	100%

Fuente: Empleados de CNEL EP

Elaborado por: Henry Valencia

Con respecto al número de hijos que tienen los empleados se obtuvo como resultado que el 77% de la totalidad tienen entre 0 -2 hijos, el 14% entre 3-5 hijos, en menor porcentaje corresponde al 9% que tienen de 6 hijos en adelante. La carga familiar es un factor importante para determinar el ausentismo laboral ya que representan una mayor responsabilidad para los empleados por que requieren atención y cuidado.

3.1.2 Ausentismo laboral y comunicación organizacional

Esta encuesta se aplicó a los empleados con el objetivo de establecer el nivel de comunicación interna y cooperación entre los integrantes de la empresa CNEL EP que producen ausentismo laboral.

La encuesta consta de 10 preguntas elaboradas con opciones de respuestas basada en la escala de Likert. La primera parte consta de 6 preguntas que corresponden al tema del ausentismo laboral para identificar el nivel y causas que provocan el atraso y abandono de trabajo y las 4 preguntas siguientes son acerca de la comunicación interna y la cooperación con los empleados

1 ¿Cuántos días ha faltado al trabajo en los últimos 3 meses?

Tabla 7

Falta al trabajo en los últimos tres meses

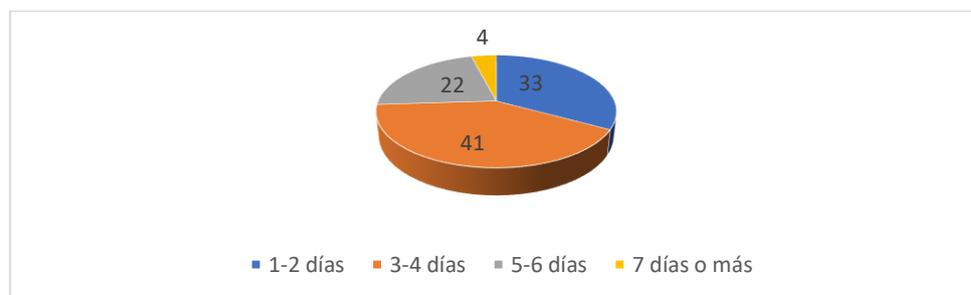
Rangos	Frecuencias	Porcentaje
1-2 días	82	33
3-4 días	103	41
5-6 días	54	22
7 días o más	10	4
TOTAL	249	100%

Fuente: Empleados de CNEL EP

Elaborado por: Henry Valencia

Gráfico 1

Falta al trabajo en los últimos tres meses



Con respecto al nivel de ausentismo laboral durante los últimos 3 meses, los empleados respondieron que el 41% de la totalidad falta entre 3-4 días, el 33% se ausenta de 1-2 días, el personal encuestado falta entre 5-6 días el 22% en

menor porcentaje corresponde al 4% entre 7 días o más. Los resultados muestran que la mayoría de los empleados falta entre 3 a 4 días en el lapso de 3 meses lo cual afecta a los demás empleados por la sobrecarga de trabajo.

2 ¿Cuáles son las causas por la que se ausentan los trabajadores de CNEL-EP?

Tabla 8

Causas de ausentismo laboral

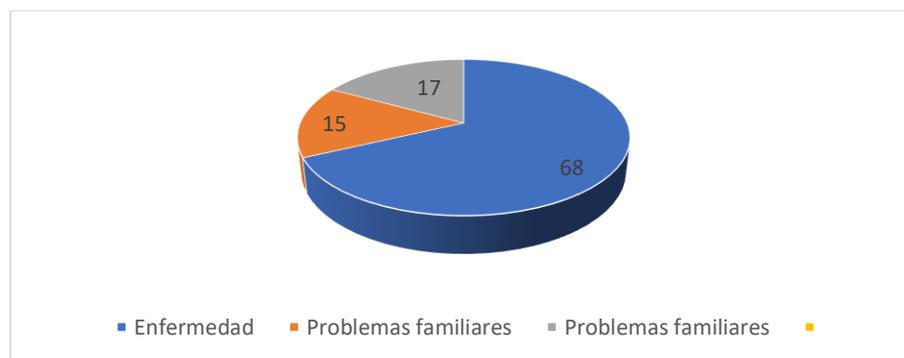
Rangos	Frecuencias	Porcentaje
Enfermedad	169	68
Problemas familiares	37	15
Problemas personales	43	17
TOTAL	249	100%

Fuente: Empleados de CNEL EP

Elaborado por: Henry Valencia

Gráfico 2

Causas de ausentismo laboral



Referente a las causas de ausentismo laboral en los empleados de CNEL EP respondieron que el 68% se ausenta por enfermedad, el 17% se ausenta por problemas personales, y el 15% por problemas familiares. Los resultados muestran que la causa de ausentismo laboral es en mayor porcentaje debido a enfermedades debido a los procesos y tipo de trabajo que realizan, como también el ambiente de trabajo y la carga de este.

3 ¿Presenta justificaciones cuando se ausenta del trabajo?

Tabla 9

Presenta justificaciones cuando se ausenta del trabajo

Rangos	Frecuencias	Porcentaje
Siempre	208	84
A veces	31	12
Nunca	10	4
TOTAL	249	100%

Fuente: Empleados de CNEL EP

Elaborado por: Henry Valencia

Gráfico 3

Presenta justificaciones cuando se ausenta del trabajo



Respecto a esta pregunta sobre la justificación del ausentismo laboral los empleados respondieron que el 84% si presenta justificación, el 12% menciona que a veces justifican, y el 4% es el porcentaje de personas que no presentan justificación. En el análisis de los resultados muestran que la gran mayoría presenta justificaciones por la inasistencia laboral ya sea por algunas de las causas anteriores creando un ambiente de responsabilidad. Sin embargo, existe un porcentaje que no justifican a tiempo provocando repercusiones en su salario por las multas y por la recarga de trabajo para los otros empleados.

4 ¿La inasistencia al trabajo afecta el desempeño laboral?

Tabla 10

Las inasistencias afectan el desempeño laboral

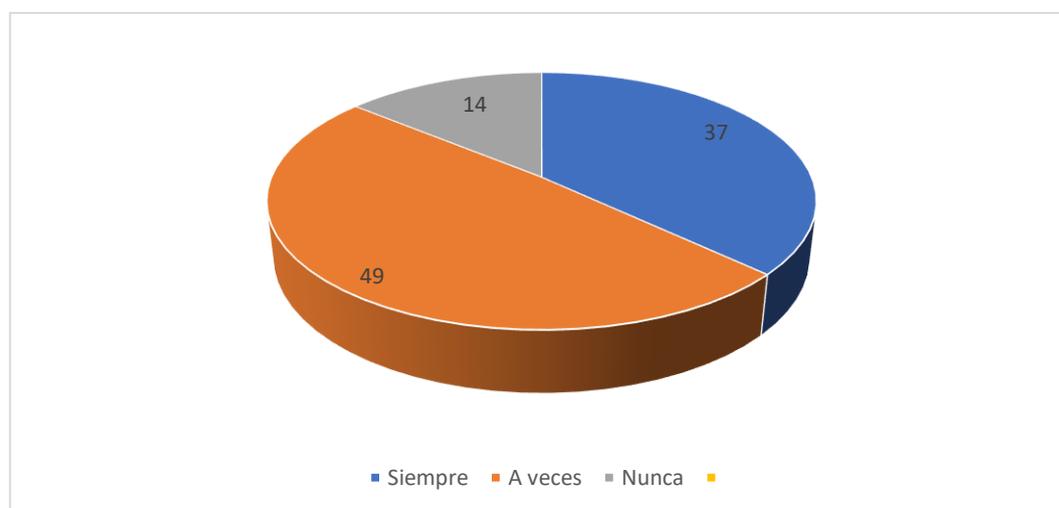
Rangos	Frecuencias	Porcentaje
Siempre	92	37
A veces	121	49
Nunca	36	14
TOTAL	249	100%

Fuente: Empleados de CNEL EP

Elaborado por: Henry Valencia

Gráfico 4

Las inasistencias afectan el desempeño laboral



Respecto a esta pregunta el mayor porcentaje 49% responde que a veces afecta el desempeño laboral, el 37% menciona que siempre, y el 14% que nunca. En el análisis de los resultados muestran que la gran mayoría considera que a veces provoca afecciones al desempeño laboral en muchos casos eso representa un atraso en los trabajos y aumento de carga laboral a otros empleados. Existe un porcentaje importante que considera que si afecta el desempeño laboral en especial por las causas descritas anteriormente.

5 ¿Se mantiene con actitud positiva si existen cambios en la empresa?

Tabla 11

Actitud de los empleados frente a los cambios de la empresa

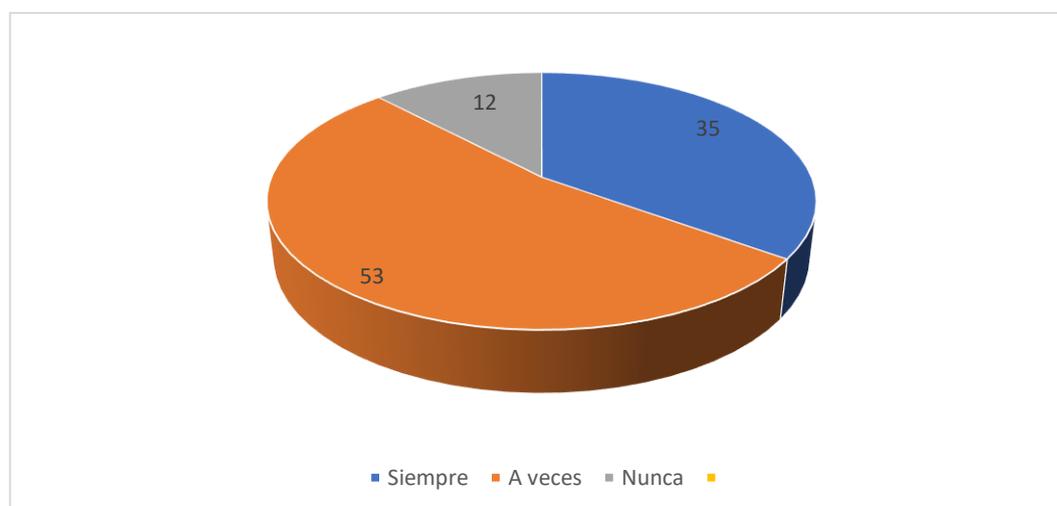
Rangos	Frecuencias	Porcentaje
Siempre	87	35
A veces	133	53
Nunca	29	12
TOTAL	249	100%

Fuente: Empleados de CNEL EP

Elaborado por: Henry Valencia

Gráfico 5

Actitud de los empleados frente a los cambios de la empresa



Las respuestas a esta pregunta se presentan en mayor porcentaje 53% responde que a veces mantienen una actitud positiva frente a los cambios que realiza la empresa, el 35% menciona que siempre, y el 12% que nunca. En el análisis de los resultados muestran que la gran mayoría considera que a veces mantienen una actitud positiva y está dispuesta al cambio, existe un grupo importante que considera que siempre está abierta al cambio.

6 ¿Cómo es el nivel de comunicación interna en la empresa?

Tabla 12

Referencia del nivel de comunicación interna de la empresa

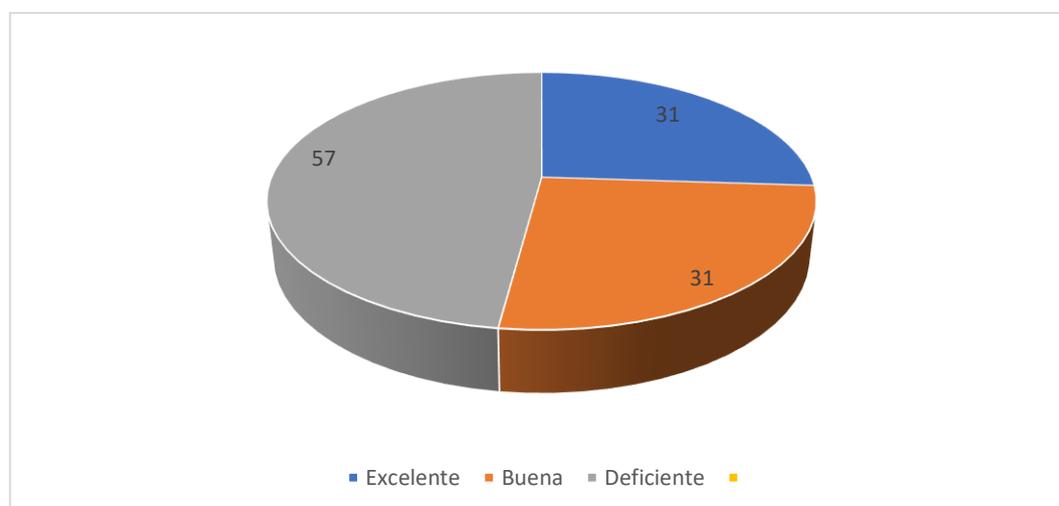
Rangos	Frecuencias	Porcentaje
Excelente	29	12
Buena	77	31
Deficiente	143	57
TOTAL	249	100%

Fuente: Empleados de CNEL EP

Elaborado por: Henry Valencia

Gráfico 6

Referencia al nivel de comunicación interna de la empresa



Las respuestas a esta pregunta acerca del nivel de comunicación interna de la empresa en mayor porcentaje 57% responde que es deficiente, el 31% menciona que es buena, y el 12% menciona que es excelente. En el análisis de los resultados muestran que la gran mayoría considera que el nivel de comunicación interna es deficiente lo que no favorece el buen desempeño de sus trabajadores afectando en su productividad.

7 ¿La comunicación organizacional fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa?

Tabla 13

La comunicación organizacional favorece las relaciones interpersonales

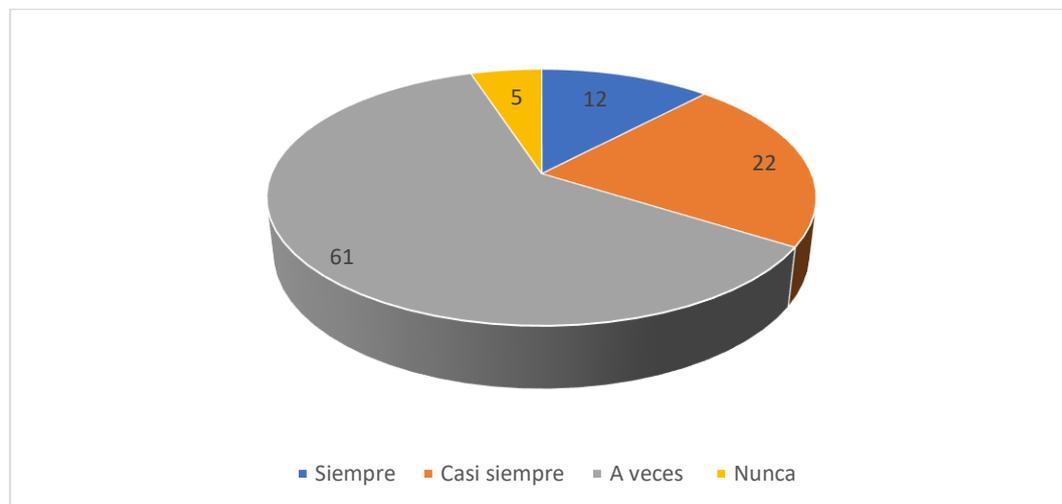
Rangos	Frecuencias	Porcentaje
Siempre	31	12
Casi siempre	56	22
A veces	151	61
Nunca	11	5
TOTAL	249	100%

Fuente: Empleados de CNEL EP

Elaborado por: Henry Valencia

Gráfico 7

La comunicación organizacional favorece las relaciones interpersonales



Del total de encuestados el 61% responde que la comunicación organizacional a veces favorece las relaciones interpersonales entre los empleados de la empresa, el 22% menciona que casi siempre, el 12% menciona que casi siempre y el 5% responde que nunca. En la fase de análisis de los resultados, se evidencia que la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa muestra un impacto reducido en las relaciones interpersonales entre los empleados con la empresa.

8 ¿Considera que una buena comunicación organizacional interna podría mejorar la productividad de la empresa?

Tabla 14

La comunicación organizacional mejora la productividad

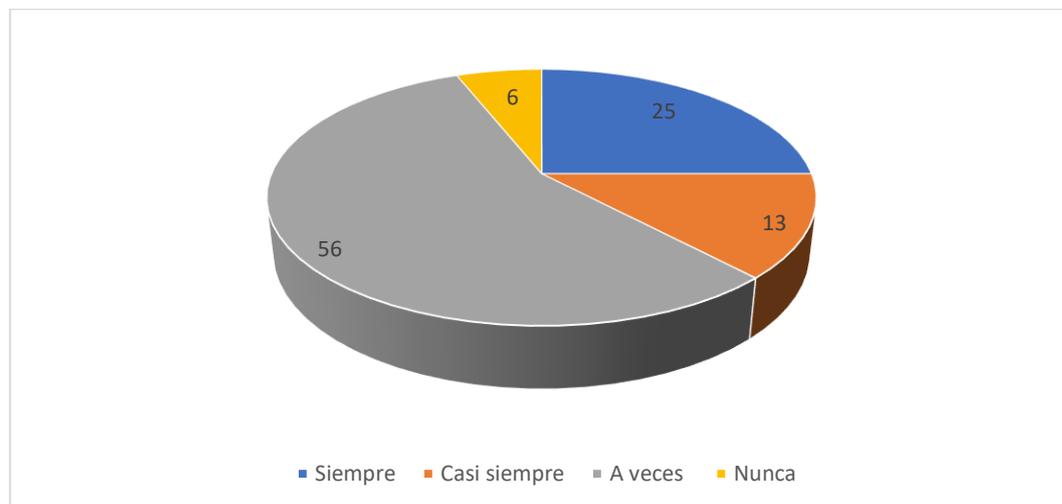
Rangos	Frecuencias	Porcentaje
Siempre	62	25
Casi siempre	32	13
A veces	139	56
Nunca	16	6
TOTAL	249	100%

Fuente: Empleados de CNEL EP

Elaborado por: Henry Valencia

Gráfico 8

La comunicación organizacional mejora la productividad



En las respuestas encontramos que 56% Considera que a veces una buena comunicación organizacional interna podría mejorar la productividad de la empresa, el 25% menciona que casi siempre, el 13% menciona que casi siempre y el 6% responde que nunca. Esta constatación sugiere la posibilidad de que se generen efectos adversos que repercuten en el desenvolvimiento de las operaciones y tareas empresariales.

9 ¿Considera que el clima organizacional de la empresa es el más adecuado?

Tabla 15

El clima organizacional de la empresa

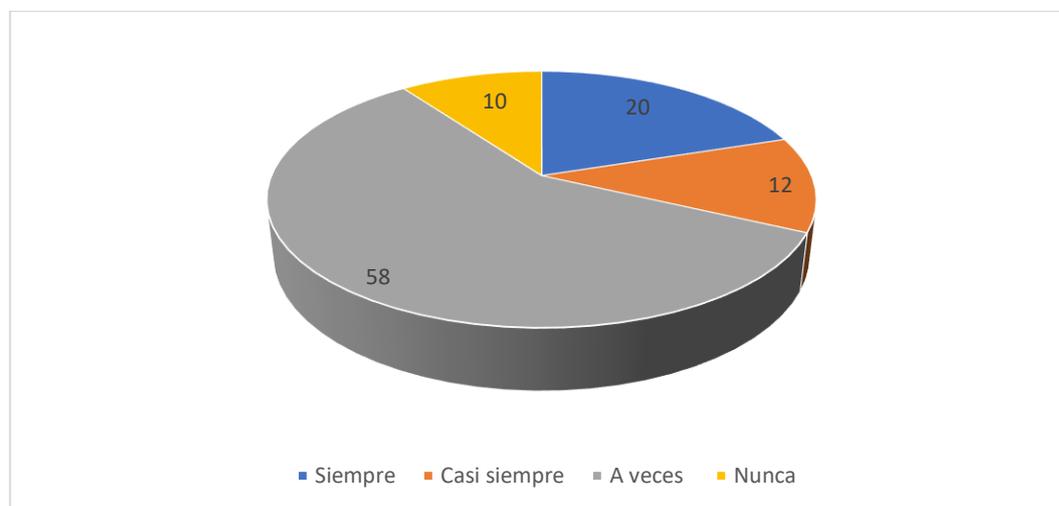
Rangos	Frecuencias	Porcentaje
Siempre	51	20
Casi siempre	29	12
A veces	143	58
Nunca	26	10
TOTAL	249	100%

Fuente: Empleados de CNEL EP

Elaborado por: Henry Valencia

Gráfico 9

El clima organizacional de la empresa



En referencia a esta pregunta acerca del clima organizacional de la empresa es el más adecuado encontramos que 58% Considera que a veces, el 20% considera que siempre, el 12% casi siempre y el 10% responde que nunca. Existe un grupo importantes de empleados que responden afirmando que a veces el clima organizacional de la empresa es el más adecuado. Sin embargo, otro grupo en menor porcentaje responde que si es el más adecuado para desarrollar las actividades.

10 ¿Está de acuerdo con la manera en que se asignan las responsabilidades y tareas?

Tabla 16

Tareas y responsabilidades en el trabajo

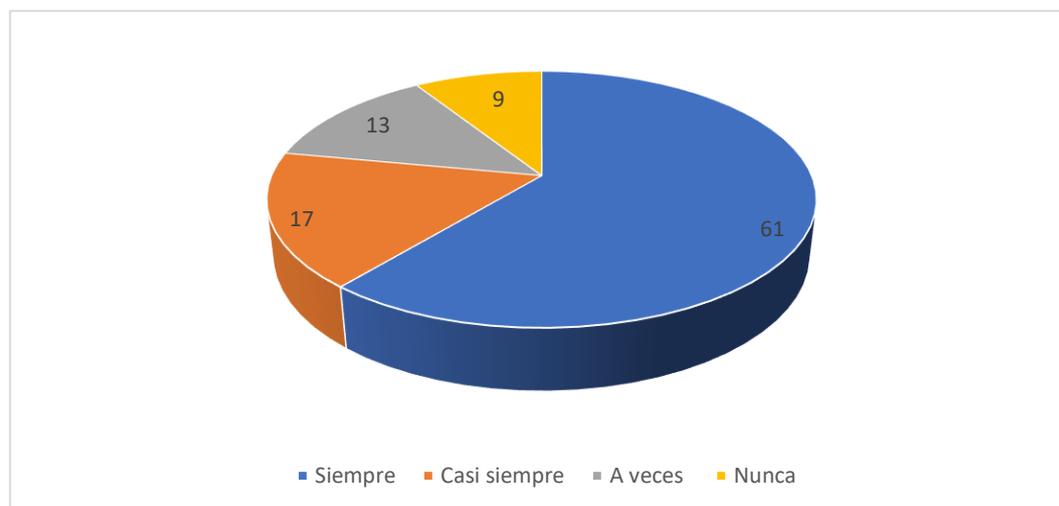
Rangos	Frecuencias	Porcentaje
Siempre	151	61
Casi siempre	43	17
A veces	32	13
Nunca	23	9
TOTAL	249	100%

Fuente: Empleados de CNEL EP

Elaborado por: Henry Valencia

Gráfico 10

Tareas y responsabilidades en el trabajo



El análisis de esta pregunta respondió que 61% Está de acuerdo con la manera en que se asignan las responsabilidades y tareas, el 17% manifiesta que casi siempre, el 13% a veces y el 9% responde que nunca. Se puede apreciar que un mayor porcentaje de los empleados encuestados afirman que la distribución de funciones influye sobre el trabajo de equipo, esto es importante en el impacto de la productividad de la empresa.

Entrevista

Entrevista dirigida a la Psicóloga Johanna Castro Vera directora de Talento Humano CNEL EP - Unidad de negocios Guayas Los Ríos sobre el tema de comunicación organizacional y su incidencia en el ausentismo laboral:

¿Cómo se considera que la comunicación organizacional influye en el nivel de ausentismo laboral dentro de la empresa? ¿Ha identificado alguna relación entre ambos factores?

La comunicación organizacional juega un papel esencial en la incidencia del ausentismo laboral en nuestra empresa. Hemos notado que una comunicación efectiva, abierta y transparente contribuye significativamente a la reducción del ausentismo. Cuando los empleados están bien informados sobre las políticas, cambios y expectativas de la empresa, tienden a sentirse más comprometidos y valorados, lo que se traduce en una disminución de las ausencias no justificadas.

¿Qué estrategias o canales de comunicación utilizan actualmente en la empresa para mantener informados a los empleados sobre temas relevantes, como políticas, procedimientos y cambios organizacionales? ¿Cree que estos canales son efectivos?

Para mantener a nuestros empleados informados, utilizamos una variedad de canales de comunicación. Esto incluye reuniones presenciales y virtuales, correo electrónico, tableros de anuncios en áreas comunes, nuestra intranet corporativa y boletines internos. Estamos constantemente evaluando la efectividad de estos canales para asegurarnos de que la información llegue a todos los empleados de manera oportuna y comprensible.

¿Ha detectado alguna situación específica en la que una comunicación inadecuada haya llevado a un aumento en el ausentismo laboral o haya generado malentendidos entre los empleados?

Sí, hemos identificado situaciones en las que una comunicación inadecuada ha resultado en un aumento del ausentismo laboral. Por ejemplo, cuando no se ha comunicado claramente un cambio en las políticas de licencias o beneficios, algunos empleados han faltado al trabajo debido a la confusión o a la percepción de injusticia.

¿Qué medidas ha implementado la empresa para mejorar la comunicación interna y, en consecuencia, reducir el ausentismo laboral? ¿Han obtenido resultados positivos a partir de estas acciones?

Para mejorar la comunicación interna, hemos implementado varias medidas. Realizamos sesiones de capacitación para los jefes de departamento sobre la importancia de la comunicación efectiva y la forma de comunicarse de manera clara y comprensible. Además, hemos establecido un sistema de retroalimentación bidireccional para que los empleados puedan expresar sus preocupaciones y sugerencias. También hemos mejorado nuestro sistema de notificaciones y recordatorios para asegurarnos de que los empleados estén conscientes de eventos importantes y cambios relevantes.

En su experiencia como gerente de talento humano, ¿cree que la comunicación efectiva puede tener un impacto significativo en el compromiso y la satisfacción de los empleados, lo que a su vez se traduce en una disminución del ausentismo? Si es así, ¿cuáles son los principales beneficios que ha observado?

A lo largo de mi experiencia como gerente de talento humano, comprobé que la comunicación efectiva tiene un impacto positivo en el ausentismo laboral. Los equipos con una comunicación abierta y respetuosa tienden a tener una mayor cohesión y compromiso. Los empleados se sienten más involucrados y valorados, lo que reduce la probabilidad de ausentarse sin justificación. Además, una comunicación clara ayuda a resolver de manera temprana, evitando que se conviertan en conflictos mayores que puedan afectar el desempeño y la asistencia al trabajo.

3.2 Análisis y discusión de los resultados

En el análisis sociodemográfico de los empleados de CNEL EP en cuanto a los datos en las variables analizadas contrasta con los datos de los estudios relacionados con la situación sociodemográfica de los empleados. La evaluación general realizada por los servidores en relación con el Clima Laboral en la institución es del 87%, lo cual equivale a una calificación de Muy Bueno. Existe una percepción generalizada de que el ambiente de trabajo en la institución es adecuado y satisfactorio para los empleados.

La valoración realizada por los(as) servidores al componente de Liderazgo es del 88%, lo cual también corresponde a una calificación de Muy Bueno. Los empleados considerando que el nivel de liderazgo en la institución es efectivo y tiene las condiciones necesarias para guiar al personal hacia el logro de los objetivos institucionales.

La valoración al componente de Compromiso es del 87%, también calificado como Muy Bueno. El personal muestra un alto grado de compromiso con la institución y se identifica con los valores y metas que representa, así como con el equipo humano que la conforma.

En cuanto al componente de Entorno de Trabajo, la valoración es del 85%, lo cual sigue siendo calificado como Muy Bueno. Sin embargo, el personal percibe que las facilidades enseñadas por la institución para el desarrollo de su trabajo, como herramientas e instalaciones, no son del todo adecuado para cumplir con sus responsabilidades.

En general, los resultados muestran un clima laboral positivo y satisfactorio en la institución, con altos niveles de liderazgo y compromiso por parte del personal. No obstante, se destaca la necesidad de mejorar las condiciones y facilidades del entorno de trabajo para optimizar el desempeño y bienestar de los empleados.

El análisis de los resultados de la encuesta realizada a los empleados de la empresa CNEL.EP, muestra que la gran mayoría considera que el ausentismo laboral a veces provoca afecciones al desempeño laboral, lo que representa un atraso en los trabajos y aumenta la carga laboral para otros empleados. Existe un porcentaje importante que considera que sí afecta el desempeño laboral, especialmente debido a las causas descritas anteriormente.

En relación con mantener una actitud positiva frente a los cambios que realiza la empresa, los resultados muestra que la gran mayoría considera que a veces mantienen una actitud positiva y están dispuestos al cambio, aunque existe un grupo importante que siempre está abierto al cambio. En cuanto al nivel de comunicación interna de la empresa, los resultados muestran que la gran mayoría considera que el nivel de comunicación interna es deficiente, lo que no favorece el buen desempeño de sus trabajadores y afecta su productividad.

La baja percepción sobre el impacto de la comunicación organizacional en las relaciones interpersonales entre los trabajadores y en la productividad de la empresa es un hallazgo significativo. La comunicación interna juega un papel crucial en la creación de un ambiente laboral positivo, la coordinación de esfuerzos y la alineación de objetivos en una organización.

Existe un grupo importante de empleados que responde afirmando que a veces el clima organizacional de la empresa es el más adecuado. Sin embargo, otro grupo en menor porcentaje responde que sí es el más adecuado para desarrollar las actividades. Se puede apreciar que un mayor porcentaje de los empleados encuestados afirman que la distribución de funciones influye en el trabajo en equipo, lo cual es importante para el impacto en la productividad de la empresa.

En referencia a los resultados obtenidos de la entrevista realizada a la gerenta de Talento Humano CNEL EP - Unidad de negocios Guayas sobre cómo afecta el ausentismo laboral al desempeño laboral se destaca lo siguiente:

Se señala que la comunicación organizacional se considera un factor determinante en la incidencia del ausentismo laboral. Cuando la comunicación

es clara y constante, los empleados se sienten más conectados, comprometidos y valorados, lo que conduce a una reducción en las ausencias no justificadas. Sin embargo, se destaca la importancia de evaluar constantemente la eficacia de estos canales y mejorar la forma en que se comparte información relevante.

Se resalta también que una comunicación anómala puede conducir a malentendidos y confusiones, lo que aumenta la probabilidad de ausentismo laboral. Por tanto, se enfatiza en la necesidad de comunicar claramente los cambios en políticas, beneficios y expectativas para evitar problemas futuros.

Como medidas para mejorar la comunicación interna y reducir el ausentismo laboral, se mencionan la realización de reuniones de equipo, la capacitación de líderes en habilidades comunicativas y la creación de un sistema de retroalimentación bidireccional.

La gerente de talento humano destaca su experiencia en la que la comunicación efectiva ha demostrado tener un impacto positivo en el ausentismo laboral. Los equipos con una comunicación abierta y respetuosa tienden a mostrar una mayor cohesión y compromiso, lo que reduce las ausencias sin justificación. Además, la comunicación clara ayuda a resolver problemas antes de que se conviertan en conflictos mayores que puedan afectar el desempeño y la asistencia al trabajo.

La comunicación organizacional efectiva es un factor crucial para evitar el ausentismo laboral. Cuando se fomenta una comunicación clara y abierta, los empleados se sienten más comprometidos y valorados, lo que conlleva una disminución de las ausencias y contribuir al éxito general de la empresa.

3.3 Discusión de los resultados

Los resultados de esta investigación respaldan la idea de que una comunicación organizacional efectiva puede tener un impacto significativo en el ausentismo laboral. La percepción de una comunicación transparente, bidireccional y accesible parece influir positivamente en el compromiso de los empleados con la organización y, en consecuencia, en su asistencia y productividad laboral.

Los hallazgos concuerdan con estudios previos como el de Arregui Paredes, (2018) El estudio que menciona sobre el ausentismo laboral en el área de Centro De Atención Telefónica de una institución financiera privada en Ecuador destaca la importancia crítica de abordar el ausentismo en las organizaciones. El ausentismo laboral puede tener un impacto significativo en varios niveles de la organización y en las relaciones entre trabajadores, trabajos y clientes. La problemática del ausentismo no solo afecta la productividad y eficiencia de la empresa, sino que también puede influir en la satisfacción de los clientes, ya que la falta de personal puede llevar a una atención deficiente y a la disminución de la calidad de los servicios ofrecidos. Además, el ausentismo puede generar tensiones en la relación entre empleados y trabajadores, afectando la confianza y la cohesión en el lugar de trabajo.

Esto se relaciona con los resultados obtenidos sobre las causas de ausentismo laboral en la empresa. Es importante destacar que los departamentos con mayores tasas de ausentismo laboral podrían empeorar especialmente si no se mejora la comunicación interna. El área de producción, por ejemplo, podría implementar estrategias para facilitar la comunicación ascendente y así detectar problemas o inquietudes de los trabajadores que puedan estar estallando su asistencia.

El análisis se contrasta también con la información obtenida a través de la entrevista con la Gerenta de la empresa CNEL- EP, en donde se destaca que dentro de la comunicación organizacional esta debe ser clara y constante, de esta manera los empleados se sienten más conectados, comprometidos y valorados, lo que conduce a una reducción en las ausencias no justificadas. Además, resalta que es importante evaluar constantemente la eficacia de estos canales y mejorar la forma en que se comparte información relevante.

Se contrasta también cuando se refiere a que una comunicación insuficiente puede conducir a malentendidos y confusiones, lo que aumenta la probabilidad de ausentismo laboral. Por tanto, se enfatiza en la necesidad de comunicar

claramente los cambios en políticas, beneficios y expectativas para evitar problemas futuros.

Finalmente, en el análisis se indica como medidas para mejorar la comunicación interna y reducir el ausentismo laboral, se mencionan la realización de reuniones de equipo, la capacitación de jefes de área en habilidades comunicativas y la creación de un sistema de retroalimentación bidireccional.

Análisis comparativo con las políticas de organización laboral utilizadas para el control del ausentismo laboral más común entre los colaboradores de CNEL EP Unidad de Negocios

Reglamento Interno De Gestión Del Talento Empresa Pública Estratégica De Energía Eléctrica Nacional, CNEL EP. Aprobado por acuerdo de Junta Directiva de fecha 2 de mayo de 2014 No. 003-2014.

Los cambios se realizaron mediante acuerdo de Directorio de fecha 15 de junio de 2018 N° 04-008-2018. Estado reformado. Directorio De La Empresa Pública Estratégica De Energía Eléctrica Nacional Corporación Eléctrica, CNEL EP

Artículo 3.- funcionarios de empresa. - Son empleados de la Empresa Pública Estratégica de Electricidad, Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, los funcionarios y funcionarios, empleados, trabajadores o trabajadoras y todas las personas que se encuentren en el trabajo, presten servicios o desempeñen cargos de administración, gestión profesional o técnica de una empresa pública, por la que reciben una remuneración mensual

Artículo 49.- Identificación y registro del auxiliar. Los servidores y empleadas, empleados o empleadas de la Empresa Eléctrica Estatal Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, estarán obligados a contar con cédula de identidad o cédula de identidad de uso personal e intransferible.

La Oficina de Recursos Humanos es responsable de monitorear la asistencia diariamente mediante un reloj biométrico o un sistema instalado para este fin; para lo cual presentará mensualmente a los jefes jerárquicos de las respectivas áreas un informe estadístico sobre las entradas, atrasos, ausencias y salidas de personal.

El texto señala que, debido a la naturaleza de las responsabilidades que tienen los empleados y servidores en un nivel jerárquico superior, estos estarán exentos de la obligación de registrar su asistencia. Sin embargo, se enfatiza que, a pesar de esta exención, su jornada laboral no será inferior a la de otros empleados y servidores en la organización. En situaciones especiales, el jefe del Departamento de Recursos Humanos tiene la autoridad para permitir formas alternativas de registro de asistencia que se ajusten a las necesidades particulares de la institución.

Artículo 50.- Supervisión de la demora, consistencia y uso adecuado de los uniformes. La supervisión de la demora, consistencia y uso adecuado de los uniformes de los empleados, hombres y mujeres es responsabilidad de cada superior inmediato, quien rendirá cuentas a la Unidad. Talento Humano Administrativo o quien actúe en su lugar en las unidades de negocio, novedades, permisos, retrasos, ausencias o faltas que se produzcan en horario laboral.

En el análisis comparativo de este estudio se observa que los trabajadores incurren en faltas a lo que establece el reglamento, estos datos proporcionan evidencia de que el cumplimiento de estas normas internas y una comunicación organizacional efectiva puede ser un factor clave en la reducción del ausentismo laboral en la empresa CNEL EP. Además, mejorar la comunicación interna y promover un ambiente de trabajo abierto y participativo puede tener beneficios significativos tanto para los empleados como para la organización en su conjunto.

Por los resultados obtenidos, se observa que existen faltas a las políticas de organización laboral que se aplican para el control de ausentismo laboral más comunes en colaboradores de CNEL EP Unidad de Negocios por lo tanto es importante aplicar una propuesta que reduzca estos indicadores a través de una comunicación interna clara y eficiente que también puede reducir la incertidumbre y el estrés laboral, lo que lleva a una menor propensión al ausentismo. Cuando los empleados se sienten informados y tienen canales adecuados para expresar sus inquietudes, es más probable que se sientan valorados y comprometidos con los objetivos de la empresa.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

Propuesta de comunicación interna organizacional que mejore los niveles de organización y reducción de casos de retrasos y ausentismo laboral en los colaboradores de CNEL EP – UN GLR

4.1 Justificación

El ausentismo laboral es una problemática que resulta en la falta o rechazo del trabajo y las responsabilidades destacadas a los empleados. Esta infracción de las condiciones establecidas en el contrato de trabajo genera pérdidas significativas para las empresas.

Cuando un trabajador se ausenta del trabajo sin previo aviso, sus tareas y obligaciones deben ser asumidas por otro compañero o la producción se ve afectada, lo que impacta negativamente en la dinámica general del trabajo y en el ambiente laboral, además de afectar las relaciones con otros compañeros. El ausentismo se convierte así en uno de los principales problemas que enfrenta el departamento de recursos humanos, por lo que se implementan diversos métodos y prácticas para prevenirlo y llevar a cabo un registro adecuado.

La falta de control en el ausentismo limita la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos. dependiendo del tipo de negocio, puede haber retrasos en la producción o un servicio deficiente al cliente, lo que afecta la imagen corporativa y la rentabilidad.

Para prevenir el ausentismo laboral, se utilizan diferentes herramientas que permiten evaluar cada situación de manera específica, identificando los problemas organizacionales y las causas que conducen al ausentismo, para luego abordarlos de manera adecuada. Esto implica la creación de un entorno de trabajo más favorable y la prevención de posibles amenazas. Con base en

esta información, también se pueden desarrollar programas de desarrollo profesional y capacitación que motiven a los empleados de la organización.

En esta propuesta se presentan diferentes opciones de programación para brindar soluciones a la empresa y a los empleados, especialmente a aquellos que tienen que recorrer largas distancias o si la ubicación de la empresa está en una zona de alto tráfico. Estas medidas contribuirán a mejorar la satisfacción laboral y, en consecuencia, a reducir el ausentismo laboral, lo que se traduce en un impacto positivo en la eficiencia y productividad de la empresa.

4.2 Propósito general

La propuesta de comunicación interna para la empresa CNEL EP – UN GLR, se enfoca en realizar acciones efectivas para reducir su problemática relacionada con el ausentismo laboral, considerando que estas acciones son un aporte fundamental para el éxito organizacional y el bienestar de los empleados. Las actividades se presentan con el objetivo de mejorar los niveles de organización y reducir los casos de retrasos y ausentismo laboral. Esta propuesta se enfoca en mejorar la comunicación dentro de la empresa.

4.2.1 Objetivos:

- Mejorar la comunicación interna para fortalecer la cohesión entre los diferentes departamentos y equipos.
- Reducir los retrasos en los proyectos y tareas mediante una mejor coordinación y transmisión de información.
- Disminuir los índices de ausentismo laboral fomentando un ambiente de trabajo más motivador y saludable.
- Establecer un canal de retroalimentación para que los empleados puedan expresar sus inquietudes y sugerencias.

4.2.2. Estrategias y Acciones

El plan de estrategias es una herramienta efectiva, viable que contribuirá a la mejora de los procesos de comunicación interna de la empresa y la inclusión de los trabajadores. Para la implementación de una Plataforma de Comunicación Interna se considera lo siguiente:

- a. Seleccionar una plataforma de comunicación interna que sea adecuada para sus necesidades, como un sistema de chat en línea, una intranet o una herramienta de gestión de proyectos.
- b. Capacitar a los empleados en el uso efectivo de la plataforma para facilitar la comunicación y el intercambio de información.
- c. Establecer canales específicos para diferentes equipos y departamentos para que puedan colaborar y comunicarse de manera más eficiente.

En el desarrollo de las actividades se considera implementar las siguientes acciones:

Reuniones Regulares y Comunicados: realizar reuniones regulares de equipo departamentales para discutir el progreso de los proyectos y abordar cualquier problema o desafío. Enviar comunicados periódicos a todos los empleados para mantenerlos informados sobre los acontecimientos importantes en la empresa y los cambios en las políticas o procedimientos.

Programas de Bienestar y Motivación: implementar programas de bienestar para promover la salud física y mental de los empleados, como sesiones de ejercicios, yoga, o asesoramiento en salud mental. Reconocer y premiar el buen desempeño y la dedicación de los empleados a través de programas de incentivos y reconocimientos.

Encuestas de Satisfacción y Feedback: realizar encuestas periódicas de satisfacción para obtener comentarios de los empleados sobre su experiencia laboral y su percepción de la comunicación interna. Analizar los resultados de las

encuestas y utilizar la información recopilada para realizar mejoras en la comunicación interna.

Programas de Desarrollo Profesional: ofrecer oportunidades de desarrollo profesional para que los empleados adquieran nuevas habilidades y conocimientos que les permitan ser más eficientes en su trabajo. Fomentar la comunicación abierta y el aprendizaje entre los equipos y departamentos para promover un ambiente de colaboración.

Medición y evaluación: establecer indicadores clave de desempeño para medir el impacto de las acciones implementadas en la comunicación interna y la reducción de retrasos y ausentismo laboral.

- Número de casos de ausentismo laboral por mes.
- Porcentaje de proyectos entregados a tiempo.
- Nivel de satisfacción de los empleados con la comunicación interna (medido a través de encuestas).
- Porcentaje de empleados que participan en programas de desarrollo profesional.

4.3 Desarrollo

En primer lugar, se realizarán reuniones con personal que está a cargo del control de los empleados, departamento de relaciones humanas, departamento médico y los jefes de área para tratar sobre el plan de control para regular el ausentismo laboral.

Se coordinará en reuniones en conjunto las fechas para realizar las actividades que incluye charlas motivacionales de compromiso laboral y establecer un cronograma y tiempos que no afecten la productividad de la empresa CNEL-EP

Una vez ejecutada la propuesta se verificará la eficiencia del plan de control y mediante la ejecución se podrá verificar los resultados a corto y largo plazo

partiendo de la información recogida durante las actividades para finalmente evaluar todo el proceso.

4.3.1 Fases del plan de control interno

En la siguiente tabla (17) se representa las fases del plan de intervención con las respectivas actividades y el tiempo de duración de cada sesión.

Tabla 17

Plan de control interno del ausentismo laboral

FASE	ACTIVIDADES	SEMANA	Nº SESIÓN	OBSERVACIONES	DURACIÓN
I	Diagnóstico del proceso	1	1	Reunión con los jefes departamentales Generar bases de datos Socializar la propuesta	120 min.
II	Gestión de licencias y permisos	2	1	Verificación de acuerdo con reglamento interno de la empresa Verificación de información	120 min.
III	Control del ausentismo laboral	3	1	Verificación de información del proceso para la justificación de la falta Remitir al control interno	120 min.
IV	Comunicación Interna	4	1	Reunión mensual con jefes departamentales Emitir informes de evaluación y monitores	120 min.
V	Motivación a los empleados	5	1	Capacitación de actividades motivacionales para reducir el ausentismo laboral	120 min

Elaborado por: Henry Valencia

CONCLUSIONES

Según el análisis de los resultados, los factores más frecuentes que provocan la ausencia de los empleados en el lugar de trabajo para realizar sus actividades diarias son la enfermedad del empleado 68% y los problemas personales o familiares.

En relación con el impacto en el clima laboral, se concluye que cuando se trata de problemas personales o familiares, no siempre las ausencias estarán justificadas, a menos que se trate de situaciones de catástrofe o fuerza mayor, como la muerte de un familiar cercano o desastres naturales. Estas ausencias y sus consecuencias afectan directamente en el clima laboral de la empresa.

Según los datos obtenidos sobre la situación sociodemográfica de los empleados, se determina que la relación con el Clima Laboral en la institución es del 87%, lo cual equivale a una calificación de Muy Bueno. Existe una percepción generalizada de que el ambiente de trabajo en la institución es adecuado y satisfactorio para los empleados.

Se destaca la relación entre la ausencia laboral y la comunicación organizacional, ya que una afecta a la otra. Las ausencias, justificadas o no, tienen un impacto directo en el desarrollo de actividades de la empresa, en los demás trabajadores y en el proceso productivo diario.

El bajo nivel de comunicación interna afecta el desempeño empresarial, ya que la productividad se ve afectada al no contar con un nivel alto de comunicación organizacional que tiene que ver con los recursos humanos necesarios para el funcionamiento óptimo de la empresa

La propuesta puede ayudar a reducir las causas del ausentismo laboral. La participación y el trabajo conjunto de todos los actores involucrados en la empresa son fundamentales para lograr cambios significativos en beneficio de la empresa y sus trabajadores.

RECOMENDACIONES

Implementar un plan de comunicación estratégica considerando que la empresa debe desarrollar un plan de comunicación que incluya canales de comunicación claros y efectivos para transmitir información relevante y oportuna a los empleados. Esto puede incluir reuniones periódicas, boletines informativos, correos electrónicos y otras herramientas digitales que faciliten la difusión de mensajes importantes.

Fomentar la comunicación bidireccional para crear un ambiente donde los empleados se sientan cómodos compartiendo sus opiniones, ideas y preocupaciones. Se deben establecer mecanismos para recibir el feedback de los empleados, como encuestas de satisfacción laboral o buzones de sugerencias, y tomar en cuenta esta retroalimentación para mejorar las políticas y prácticas laborales.

Capacitar a los jefes de área en habilidades de comunicación ya que desempeñan un papel crucial en la comunicación con sus equipos. Capacitarlos en habilidades de comunicación efectiva les permitirán transmitir mensajes de manera clara, escuchar activamente a los empleados y resolver conflictos de manera constructiva.

Promover una cultura de transparencia y confianza enfocado en la comunicación organizacional porque cuando existe una cultura de transparencia y confianza en la empresa. Los empleados deben sentir que la información se comparte de manera abierta y honesta, lo que fomentará un sentido de pertenencia y compromiso con la organización.

Reconocer y premiar la asistencia y el compromiso a los empleados por su asistencia y compromiso con el trabajo puede ser una estrategia motivadora para reducir el ausentismo laboral. Esto puede incluir incentivos como días libres adicionales, bonificaciones o reconocimientos públicos por su dedicación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

Argenti, P. A. (2018). *Comunicación corporativa*. McGraw-Hill Education.

Arregui Paredes, A. J. (2018). *El ausentismo laboral. Caso: "Área Call Center institución financiera privada del Ecuador"*. ECUADOR: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/6258>

Ballesteros López, L. G. (2020). *Ausentismo Laboral y el desempeño organizacional en unidades médicas de primer nivel de atención del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.

Beckers, D. G. (2019). Voluntary or involuntary? Control over overtime and rewards for overtime in relation to fatigue and work satisfaction. *Work & Stress, 18(4)*, 328-340.

Bergström, G. B. (2019). Sickness presenteeism today, sickness absenteeism tomorrow? A prospective study on sickness presenteeism and future sickness absenteeism. . *Journal of Occupational and Environmental Medicine, 51(6)*, 1-8.

Cano, J. &. (2019). Análisis del clima organizacional en una empresa de servicios. *Revista Científica de Administración & Finanzas Vol 6 N° 6*, 1.15.

Cornelissen, J. (2017). *Comunicación corporativa: una guía de teoría y práctica*. Publicaciones SAGE.

Cornelissen, J. (2017). *Corporate communication: A guide to theory and practice*. SAGE Publications.

Emmanuel A. Berón, D. M. (2021). *Principales causas de ausentismo laboral: una aplicación desde la minería de datos*. Chile: Información tecnológica, versión On-line ISSN 0718-0764.

- Henao, P. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON Vol 7 N° 1* <https://doi.org/10.22579/23463910.182>, 1-14.
- Jara, A. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia Vol 23 N° 82 ISSN: 1315-9984*, 1-20.
- Jiménez, M. (2019). Clima laboral: análisis teórico y conceptual. *Psicothema Vol 19 N° 1*, 1-8.
- Johns, G. (2018). Presenteeism in the workplace: A review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior, 31(4)*, 519-542.
- Kramer, M. W. (2019). *Organizational communication: Perspectives and trends*. SAGE Publications.
- Leiva, P. &. (2018). Satisfacción laboral y clima laboral en trabajadores de una empresa de servicios. *Revista de psicología Vol 21 N° 2*, 1-11.
- Lynn, C. (2019). Employee communication during change: An exploratory study of the role of leadership and communication style in merger and acquisition communication. *Public Relations Review, 45(3)*, 101826.
- Mejía, D. (2021). Principales causas de ausentismo laboral: una aplicación desde la minería de datos. *Información Tecnológica Vol 32 N° 2 La Serena ISSN 0718-0764*, 1-8.
- Pacheco, M. (2022). La evolución de la comunicación organizacional y su impacto en las nuevas estructuras empresariales . *INNOVA Journal Vol 7 N° 3 ISSN 2477-9024*, 1-21.
- Pedraza, E. (2018). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo . *Revista de Ciencias Sociales (RCS) Vol 16 N° 3 ISSN 1315-9518*, 1-14.
- Ramos, R. (2017). *Comunicación Organizacional ISBN: 978-9942-33-262-2*. Guayaquil-Ecuador: Grupo Compás.

- Rojas-Pimentel, J. (2020). Ausentismo laboral: Una realidad preocupante en Perú y Sudamérica. *Universidad Nacional de Trujillo*, Vol. 23 (Núm. 1), 23(1), 71-77.
- Tatamuez-Tarapues, R. A. (2019). *Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina*. San Juan de Pasto, Colombia: Universidad y Salud.
- Terán, C. (2022). Desempeño laboral: un estudio del ausentismo del personal de salud de Tungurahua. *Digital Publisher Vol 7 N° 5 ISSN 2588-0705*, 1-11.
- Triviño, R. A. (2019). *Comportamiento del Ausentismo de los Trabajadores de una*. Samborondón: Universidad Espíritu Santo.
- Valencia, J. (2022). Comunicación Organizacional y felicidad en el trabajo. *Investigación y desarrollo Vol 30 N° 2 ISSN 2011-7574*, 1-12.
- Velásquez Perales, R. A. (2019). *Ausentismo laboral, características y factores asociados en enfermeros que laboran en una institución de salud de Lima*. 2017. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario acerca del ausentismo laboral y comunicación organizacional

1 ¿Cuántos días ha faltado al trabajo en los últimos 3 meses?

1-2 días

3-4 días

5-6 días

7 días o más

2 ¿Cuáles son las causas por la que se ausentan los trabajadores de CNEL-EP?

Enfermedad

Problemas familiares

Problemas personales

3 ¿Presenta justificaciones cuando se ausenta del trabajo?

Siempre

A veces

Nunca

4 ¿La inasistencia al trabajo afecta el desempeño laboral?

Siempre

A veces

Nunca

5 ¿Se mantiene con actitud positiva si existen cambios en la empresa?

Siempre

A veces

Nunca

6 ¿Cómo es el nivel de comunicación interna en la empresa?

Excelente

Buena

Deficiente

7 ¿La comunicación organizacional fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

8 ¿Considera que una buena comunicación organizacional interna podría mejorar la productividad de la empresa?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

9 ¿Considera que el clima organizacional de la empresa es el más adecuado?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

10 ¿Considera que la distribución de funciones influye en el trabajo en equipo de la empresa?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

Anexo 2. Entrevista

Entrevista dirigida a la Psicóloga Johanna Castro Vera Líder de Talento Humano CNEL EP - Unidad de negocios Guayas Los Ríos sobre el tema de comunicación organizacional y su incidencia en el ausentismo laboral. Es un cuestionario de 5 preguntas abiertas dirigidas a la gerente de talento humano

1.- ¿Cómo se considera que la comunicación organizacional influye en el nivel de ausentismo laboral dentro de la empresa? ¿Ha identificado alguna relación entre ambos factores?

2.- ¿Qué estrategias o canales de comunicación utilizan actualmente en la empresa para mantener informados a los empleados sobre temas relevantes, como políticas, procedimientos y cambios organizacionales? ¿Cree que estos canales son efectivos?

3.- ¿Ha detectado alguna situación específica en la que una comunicación inadecuada haya llevado a un aumento en el ausentismo laboral o haya generado malentendidos entre los empleados?

4.- ¿Qué medidas ha implementado la empresa para mejorar la comunicación interna y, en consecuencia, reducir el ausentismo laboral? ¿Han obtenido resultados positivos a partir de estas acciones?

5.- En su experiencia como gerente de talento humano, ¿cree que la comunicación efectiva puede tener un impacto significativo en el compromiso y la satisfacción de los empleados, lo que a su vez se traduce en una disminución del ausentismo? Si es así, ¿cuáles son los principales beneficios que ha observado?