



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL**



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN
COMPLEXIVO DE GRADO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS
DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

PROBLEMA:

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA AGRICOLARISA
DEL CANTÓN PALENQUE.

AUTORA:

MAYBER MARIBEL MACIAS MOREIRA

TUTOR:

AB. DANIEL GOMEZ VILLALBA

BABAHOYO - AGOSTO 2021

Resumen

El desarrollo de esta investigación se orienta a identificar cómo incide la comunicación estratégica en los procesos administrativos de los empleados de la empresa “Agricolarisa” del cantón Palenque. Esta empresa se dedica exclusivamente a la compra y producción de Plátano, la venta de la producción es trasladada en caja o al granel, mantiene convenios directos con Veconsa, Samiya, Inalecsa y Life food product. La problemática observada en esta empresa se basa en la deficiente comunicación que mantienen dentro de ella, así mismo el incumplimiento de las etapas del proceso administrativo. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el tipo de estudio descriptivo de tal manera que nos permitió describir cada una de las características más importantes de la problemática, además, la técnica que se utilizó fue la encuesta con un banco de 8 preguntas aplicadas a los 6 colaboradores de la empresa y orientadas para recopilar información pertinente para el análisis e interpretación de los hallazgos con mayor relevancia. En base a los realizado en la investigación se puede mencionar que la comunicación en una empresa es una de las claves fundamentales para crear el éxito y crecimiento de la misma, los procesos de gestión administrativa que se aplican en la empresa “Agricolarisa” deben de mejorar para poder alcanzar los objetivos que se planteen.

palabras claves: comunicación, procesos administrativos, estrategias, toma de decisiones

ABSTRACT

The development of this research is aimed at identifying how strategic communication affects the administrative processes of the employees of the company "Agricolarisa" of the Palenque canton. This company is dedicated exclusively to the purchase and production of bananas, the sale of the production is transferred in box or in bulk, it maintains direct agreements with Veconsa, Samiya, Inalecsa and Life food product. The problems observed in this company are based on the deficient communication that they maintain within it, as well as the failure to comply with the stages of the administrative process. For the development of the research, the type of descriptive study was used in such a way that it allowed us to describe each of the most important characteristics of the problem, in addition, the technique that was used was the survey with a bank of 8 questions applied to the 6 company employees and oriented to collect relevant information for the analysis and interpretation of the most relevant findings. Based on those carried out in the research, it can be mentioned that communication in a company is one of the fundamental keys to believe its success and growth, the administrative management processes that are applied in the "Agricolarisa" company must improve in order to achieve the objectives that are set.

keywords: communication, administrative processes, strategies, decision making

ÍNDICE GENERAL

Resumen	i
ABSTRACT	ii
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	3
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVO GENERAL	4
SUSTENTO TEÓRICO	5
TÉCNICAS APLICADAS A LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	13
RESULTADOS OBTENIDOS	13
SITUACIONES DETECTADAS	14
CONCLUSIONES	17
RECOMENDACIÓN.....	18
BIBLIOGRAFÍA	19

INTRODUCCIÓN

La realización del presente estudio de caso plantea la temática de: *Comunicación estratégica y su incidencia en los procesos administrativos de los empleados de la empresa agricolarisa del cantón Palenque*, la idea de plantear este tema hace énfasis a la detección de una inapropiada comunicación estratégica que tiene el administrador con los empleados dentro de la empresa, a su vez como consecuencia afecta en la gestión de los procesos administrativos que se deben emplear en sus actividades de acuerdo a cada una de sus etapas.

El tema abordado en la problemática tiene como primera variable, la comunicación estratégica que mantiene relación directa con la línea de investigación de la Universidad PYME's, a su vez con la línea de investigación de la facultad Desarrollo Organizacional y a la línea de investigación de la carrera de los Procesos Secretariales. Como segunda variable tenemos los procesos administrativos, esta se relaciona con la línea de investigación de la Universidad Microempresa y Emprendimiento relacionada con el Desarrollo Organizacional y la Administración.

El tema seleccionado en esta investigación es muy relevante, puesto que la comunicación estratégica dentro de las empresas se considera clave fundamental para el diseño de estrategias y toma de decisiones. Además, el tema de los procesos administrativos no es aplicado regularmente en las empresas esto debido al desconocimiento de sus etapas básicas y la desorganización administrativa. Es así como por medio de esta investigación se hace notoria la problemática con la finalidad de encontrar posibles soluciones.

Con la elaboración de este estudio de caso se tiene como principales beneficiarios a los colaboradores de la empresa “Agricolarisa” que fue seleccionada para la realización de esta investigación, ya que se detectó falencias en la comunicación estratégica que tiene el administrador con los empleados y eso afecta directamente a la productividad laboral, de la misma manera afectando al cumplimiento de las etapas basadas en los procesos de la gestión administrativa. De la misma manera se dispuso de todos los recursos necesarios para el desarrollo de la investigación.

Para hacer posible el desarrollo de esta investigación se hizo uso de varios recursos, los datos bibliográficos nos permitieron desarrollar el tipo de investigación descriptiva y encontrar información relevante para conceptualizar los sub temas de cada variable con el fin de comprender mejor la temática. El método aplicado fue el deductivo para manifestar los puntos más objetivos que permita determinar solución al problema en cuestión. La técnica aplicada a la investigación es la observación, esto nos permitió obtener información pertinente. A su vez, para una mayor indagación de información, se utilizó como instrumento el cuestionario donde se pudo conocer de mejor manera la situación de la empresa.

Mediante la realización de esta investigación se evidencio la falta de comunicación que presentan los colaboradores de la empresa “Agricolarisa”, así mismo no le están brindando importancia a necesaria a las etapas de los procesos administrativos. Como punto final, en la investigación se encuentran los hallazgos con mayor relevancia análisis e interpretación de ellos, todo lo realizado en esta investigación está direccionado para el alcance del objetivo general planteado, de la misma manera se concluyó con las posibles soluciones y recomendaciones para el mejoramiento de la empresa.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

La realización del presente estudio de caso posee gran importancia, debido a que, para el ámbito laboral dentro de todas las instituciones, sean públicas o privadas, la comunicación estratégica se encarga de crear un vínculo de las organizaciones y su entorno, con el propósito de que se cumplan varias de las labores administrativas de la institución. Es por ello, que se evidencia la relevancia que representa la temática seleccionada mediante el desarrollo de esta investigación, lo cual permitirá conocer con más profundidad la importancia de mantener una buena comunicación estratégica para el adecuado cumplimiento dentro de los procesos administrativos que se manejan en la productora “Agricolarisa” del cantón Palenque.

La investigación manifiesta un gran aporte para el ámbito empresarial, puesto que nos permite reconocer como la comunicación estratégica aplicada en el entorno del funcionamiento de las actividades administrativas ayudará sobre la transmisión y recibimiento de la información sobre el deber, ser y quehacer dentro de la institución. La finalidad de esta investigación es contribuir a la mejora en los niveles de eficiencia de los empleados partiendo de la adecuada comunicación que se perciba en la gestión de los procesos administrativos, identificando y mejorando las situaciones desfavorables que puedan perjudicar a la productividad de la empresa.

La elaboración de este estudio de caso manifiesta como principales beneficiarios a los colaboradores de la productora “Agricolarisa” puesto que posibilitan que se efectúen los procesos administrativos de una forma correcta con la finalidad de garantizar adecuadamente el desarrollo de sus actividades empleando las acciones precisas y necesarias para lograr incrementar los niveles de productividad. Además, se establecen

como beneficiarios indirectos a todas las personas que sustentan una relación laboral con los colaboradores.

La ejecución de este estudio de caso es totalmente factible debido que se dispone con las técnicas necesarias para realizarlo, el recurso bibliográfico donde se encuentra información relevante a las temáticas seleccionadas en la investigación, esta puede encontrarse mediante plataformas digitales, a su vez se dispone de los materiales económicos y tecnológicos que nos permitirán el desarrollo de esta investigación y así lograr el alcance del objetivo. De igual manera, se contará con la disposición de los colaboradores de la productora “Agricolarisa” con la finalidad de recolectar información pertinente respecto al tema de investigación.

OBJETIVO GENERAL

Identificar cómo incide la comunicación estratégica en los procesos administrativos de los empleados de la empresa “Agricolarisa” del cantón Palenque.

SUSTENTO TEÓRICO

Comunicación

Para abordar este concepto, Gómez (2016) menciona, la comunicación no es solo el proceso de transmitir información, ahí no termina su rol. Quizá la mayoría de personas piensan que la comunicación solo tiene la finalidad puramente informativa, en realidad no solo transmite información, también detalles más profundos como las ideas de crear nuevas estrategias con un fin bueno o malo. La comunicación es un proceso donde la información se convierte en algo con intencionalidad el cual provoca una reacción de ideas en el receptor (p.7).

Todo grupo social que intente comunicarse, pretende hacer fluir y en algunos casos cambiar ciertas opiniones en los demás. Debido a esto la comunicación siempre que actúa como el proceso de informar, busca también crear una respuesta en el receptor en la cual este logre aprender y desarrollar ciertos conocimientos, es así, como se ejecutará una comunicación perfecta cuando el mensaje sea recibido de una manera correcta y este produce una reacción deseada.

Comunicación estratégica en la empresa

Para introducirse al tema sobre la comunicación estratégica, ésta es considerada una de las partes más fundamentales dentro de cualquier empresa, puesto que, debido a esto se determina el alcance de sus estrategias de excelencia y sostenibilidad. Maíllo (2017) manifiesta lo siguiente:

Si una empresa rechaza mantener la buena comunicación con sus colaboradores, la vea como una segunda opción y que no la integre a su equipo de trabajo, estará expuesta a perder la sostenibilidad en un corto plazo. Todas las empresas deben tener en cuenta que la comunicación es parte de, así mismo de su entorno, en el que, la información debe

fluir de una manera libre teniendo en cuenta que para una empresa resulta imprescindible el tener integrada la comunicación estratégica (p.40).

Abordando a lo manifestado sobre el autor, la comunicación estratégica no solo es (crear estrategias para el logro de sus objetivos), comunicarse es fortalecer la confianza del recurso humano dentro de una empresa, saber la importancia de la transparencia de una comunicación con grandes expectativas que son cada vez más exigentes por el público externo en el entorno de cada compañía. Una empresa que sabe escuchar y desempeñar su rol con la sociedad y principales grupos de interés, obtendrá supervivencia a largo plazo.

En adición a lo anterior, Maíllo (2017) añade que, la finalidad de la comunicación estratégica radica en proporcionar a los receptores una adecuada solución en aquellas polémicas que alteren los resultados que esperan en la empresa. Mediante este enfoque la comunicación actúa como el arma para que los colaboradores de la empresa puedan llegar a un encuentro donde se planteen diseñar nuevas estrategias con el fin de incluir las problemáticas comunicacionales y así llegar a la resolución de problemas (p.45).

La comunicación estratégica está totalmente constituida a la planeación de una empresa, donde se considera una herramienta de gran importancia en la cual se encuentra expresada su visión y todos aquellos temas que se consideran fundamental dentro de la empresa. Cabe recalcar, que la comunicación estratégica debe brindar transformaciones en las cuales se permita a los empleados poder fomentar sus habilidades, creando valor a la empresa y convirtiéndose en agentes de cambios internos y externos dentro de ella.

Importancia de la comunicación estratégica

Independientemente del tamaño o naturaleza las empresas, estas mantienen comunicación con sus públicos tanto internos como externos, por esta razón cabe la

importancia de diseñar estrategias que brinden resultados positivos. Cambria (2016) corrobora lo siguiente:

La importancia que brinda a las empresas la comunicación estratégica, es netamente basada hacia la creación de nuevos conocimientos y la transformación de una comunicación organizacional, mediante el cual se acentúa a la capacidad de saber escuchar. Debido a esto el cargo de comunicador dentro de la empresa evoluciona y a su medida se transforma, integrándose en las nuevas estrategias de acuerdo al enfoque que tiene la empresa, en este sentido ser más relacional con el medio. Toda estrategia de comunicación aspira a la finalidad de que los receptores faciliten decisiones oportunas a la resolución de problemas (p.6).

Bien, tomando en cuenta lo mencionado por el autor se añade lo siguiente; la comunicación estratégica representa gran importancia puesto que se mira como el componente principal para lograr el éxito en los futuros negocios y crear cada día un poco de valor a la empresa. El objetivo general de la comunicación estratégica se basa en sacar provecho al máximo de los recursos comunicativo tanto internos como externos y de esta forma llegar a la meta de los objetivos planteados.

Etapas de la comunicación estratégica

Ahora bien, la comunicación estratégica consta de tres partes fundamentales. Paz, Paz, y El kadi (2017) afirman:

Planeación: ésta actúa como el proceso de preparación para enfrentar todos los procesos de comunicación, introduciendonos en ideas y reflexiones con propósitos de establecer con precisión el efecto que queremos obtener en el receptor (p.105).

Organización: el desarrollo de este elemento es en base al mensaje, usando varios procesos como la selección del tema, organización de ideas, desarrollo verbal, redactar la introducción y conclusión de cada tema, utilización de material visual (p.105).

Interacción: este elemento se hace presente al momento de vivir el proceso de comunicación entre emisor y receptor, en este punto se podrá interactuar y presentación del mensaje donde se harán uso de los conocimientos, destrezas, actitudes y habilidades dando forma a la comunicación estratégica (p.105).

Concepto de los procesos administrativos

Según, Blandez (2016) un proceso administrativo se define como el conjunto de puntos a seguir para la resolución de problemas dentro de la administración de la empresa u organización. Para que el proceso administrativo se desarrolle de una forma correcta este debe determinar objetivos, respetando metas y políticas de la empresa. El proceso administrativo debe darse de forma fluida interrelacionando las actividades que se ejecutan dentro de la empresa puesto que estas están encaminadas al alcance de sus objetivos, en este sentido se debe utilizar todos los recursos disponibles empezando por los recursos humanos, materiales y técnicos (p.25).

El proceso administrativo desempeña un rol fundamental dentro de una organización, es el eje principal para los administradores de la empresa. Cada uno de los elementos que conforman este proceso permiten desarrollar etapas tales como, planear, organizar, direccionar y controlar, en este sentido cabe recalcar que el éxito de las empresas dependerá de una buena administración, debido a que esta beneficia al trabajo en equipo, relaciones humanas, el correcto uso de los recursos de la empresa y las soluciones que indiquen determinar las soluciones para cada uno de los problemas descubiertos en la empresa.

Importancia del proceso administrativo

Ejecutar responsablemente el proceso administrativo es emprender la ruta a seguir en un establecido periodo con el fin de lograr los objetivos que se hayan establecido en la etapa de la dirección. Reforzando el tema, Luna (2017) corrobora que, se debe seguir cada una de las etapas integradas en el proceso administrativo puesto que esto permitirá la eficiencia dentro de las actividades que se desempeñan dentro de la empresa, un proceso administrativo que este diseñado a la perfección evitará que se rompan los proyectos que pretenden llevar a cabo los directivos (p.36).

El proceso administrativo le permite a la empresa disponer de una planificación a futuro, cada una de las actividades que se lleven a cabo estarán determinadas con anticipación, se plantean claramente las metas y objetivos que se establecen dentro de la empresa en un corto, medio o largo plazo, sus recursos son optimizados al máximo y se puede deducir un incremento en la su productividad debido a que la relación entre sus colaboradores y el trabajo en equipo mejora para beneficio de la empresa.

Etapas del proceso administrativo

El proceso administrativo se conforma de cuatro etapas principales. Ortega (2018) describe lo siguiente:

Planificación: esta fase es el primer punto dentro del proceso administrativo. Aquí se determinan cada uno de los objetivos que se desea alcanzar en la empresa, también se incluyen los medios por los cuales se dará alcance a dichos objetivos. La planificación resulta importante debido que aumenta las posibilidades de alcanzar el éxito de la empresa, esta etapa esta direccionada al futuro de la empresa por ese motivo se ejecuta

por medio de proyecciones a un tiempo determinado analizando cada factor que pueda incidir en un futuro (p.14).

Organización: en este paso se hacen presente las tareas y responsabilidades entre los colaboradores de la empresa en donde los diferentes grupos de trabajo deben dividirse las labores y deben estar interconectados para trabajar en conjunto. En esta etapa está estrechamente atada al desempeño de las habilidades de cada empleado y de los recursos físicos que dispone la empresa. Como propósito principal de la organización es la asignación de metas específicas a cada una de las actividades de la compañía. Así mismo esta etapa consiste en tareas importantes como; la división de las tareas a cada grupo de trabajo, seleccionar un administrativo por cada grupo de trabajo, disponer de todos los recursos necesarios, entre otros (p.14).

Dirección: esta es una de las etapas consideradas dinámicas dentro del proceso administrativo, a partir de esta fase se pone en marcha el enlace de ideas internas que se dan dentro de la empresa, es decir, por este motivo los colaboradores son los principales responsables de la ejecución de las tareas a cargo en cada uno de los equipos de trabajo, por tal motivo que es muy necesario que los empleados mantengan una buena comunicación y motivación en cada una de las áreas (p.14).

Control: esta es la última de las fases, aquí se debe confirmar que las acciones que fueron planificadas se deben realizar tal y como se plantearon. De la misma forma que la dirección, esta fase se considera dinámica debido que involucra acciones internas de la empresa. El control de todas las actividades que se planifican en la empresa asiste a identificar los altos y bajos con el fin de obtener los resultados y realizar sus respectivas modificaciones corrigiendo las dificultades que se presenten en la ejecución de dicho plan (p.14).

Toma de decisiones en el proceso administrativo

Planeación, organización, dirección y control forman parte de la gestión administrativa de un proceso. Para toda empresa es indispensable que la gestión del proceso administrativo sea aplicada de forma correcta, debido a que incide mucho en la operación de cada una de sus actividades y que estas se realicen de forma eficiente, con el único propósito de alcanzar los objetivos que se realizan mediante la planificación y que ayudarán a tomar decisiones correctas que aporten a la empresa y a todo el personal tanto interno como externo.

Por lo manifestado anteriormente, los autores Rivera, Rugama y Hernández (2020) expresan, todas las funciones que se realizan dentro del proceso administrativo están apegadas a los administradores de la empresa debido que ellos son los encargados de coordinar, organizar, plantear y controlar las actividades que desarrollan sus colaboradores. Independientemente del área y del nivel jerárquico que tenga el administrador de la empresa es el principal responsable de prever que se cumplan los elementos de la administración. Las actividades que se realizan dentro de una empresa siempre estarán ligadas a los procesos administrativos (p.8).

Una de los puntos más importantes y necesarios es evaluar el desempeño de los colaboradores, esto permitirá conocer la situación laboral en la que se encuentran los empleados e impedir situaciones desfavorables que puedan perjudicar a la empresa en todos los ámbitos y así mismo a todo su personal. La evaluación que se le realice a los empleados está direccionada a identificar y velar el cumplimiento de las funciones que se les asignan y la calidad de trabajo que se está ejecutando dentro de la toma de decisiones del proceso administrativo.

Para, Mero (2018) las estrategias diseñadas en una empresa pertenecen al conjunto de decisiones que debe tomar con el propósito de crear ventajas totalmente competitivas, toda empresa debe de tener planteada una misión y visión donde se

describan las estrategias que desea alcanzar a un plazo estimado, a pesar de eso las ideas que se redactan en esos textos son de observación abstractas debido que la realidad puede ser otra, esto tambien ayudara para que un futuro se tenga clara la toma de decisiones que se vayan empleando (p.9).

La comunicación estratégica dentro de los procesos administrativos

Según, Yamith (2018) dentro de las empresas una comunicación estratégica positiva hace más fácil el proceso de toma de decisiones, debido que el emisor puede expresar su idea con libertad y a su vez el receptor percibirá estos planes e ideas comprendiendo de manera efectiva. Sin embargo, en una empresa tanto de propietarios como colaboradores deben de comprender los niveles de comunicación que se implementen. La comunicación representa la clave para el éxito de la organización puesto que es importante que los dirigentes sepan escuchar las sugerencias de sus colaboradores y así crear un índice de confianza y llena de valores (p.17).

En la actualidad los procesos internos de gestión se incentivan, son el único propósito de beneficiar a las actividades que se ejecutan dentro de la empresa, debido a esto mantener una buena comunicación interna brinda y aporta beneficios a los procesos de la gestión administrativa haciéndolos más óptimos. Por otra parte, se debe tener en cuenta que si la comunicación dentro de la empresa se debilita puede repercutir de manera negativa afectando al servicio que se le brinde al cliente.

TÉCNICAS APLICADAS A LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación se empleó el estudio descriptivo, por tanto, este nos permitió conceptualizar cada variable de la temática, a su vez abordando los tópicos de mayor relevancia, como la importancia de utilizar la comunicación estratégica dentro de la empresa; a su vez, en este proyecto de investigación se empleó el método deductivo para manifestar los puntos más objetivos que permita determinar solución al problema en cuestión. Con la aplicación de este método de ejecución un análisis sobre la comunicación estratégica y los procesos administrativos que nos orientan a las conclusiones vinculadas sobre el estudio de investigación en la empresa “Agricolarisa”

La técnica aplicada a la investigación es la observación, puesto que le permite al investigador obtener información pertinente y sustentarse en lo observado dentro de la empresa “Agricolarisa”, y de esta forma vincular los tópicos sobre la comunicación estratégica e identificar si se está empleando todos los procesos administrativos dentro de la empresa. A su vez, para una mayor indagación de información, se utilizó como instrumento la lista de cotejo que nos permitirá la revisión de ciertos indicadores con el objetivo de recabar la información necesaria.

RESULTADOS OBTENIDOS

En la problemática abordada en la investigación se logró obtener información relevante debido al instrumento de la encuesta que fue aplicada, todos los datos obtenidos mediante las 8 interrogantes de la encuesta fueron analizados, sobresaliendo los hallazgos más importantes dentro de la investigación. En base a la información recabada en la encuesta, posibilitó la implementación de capacitación y talleres referentes a las temáticas de comunicación estratégica y su influencia en los procesos administrativos de la empresa “Agricolarisa” con la finalidad de mejorar las actividades internas de la empresa.

Al finalizar este estudio de caso, se alcanza como resultado que la comunicación estratégica no se emplea de forma correcta en los empleados de la empresa “Agricolacarisa”, dentro de los procesos administrativos; planificación, organización, dirección y control. Así mismo, se evidenció que los colaboradores involucrados en esta investigación no mantienen una buena comunicación, lo que impide la creación de estrategias para la planificación de objetivos y la resolución de problemas.

SITUACIONES DETECTADAS

Respecto a la lista de cotejo aplicada para evaluar la problemática de los empleados de la empresa “Agricolacarisa” se manifestaron resultados relevantes según la opinión de los 6 involucrados. Una vez abordado la lista de cotejo que se elaboró con las 8 interrogantes se pudo detectar que los colaboradores tienen muy poco conocimiento sobre la comunicación estratégica, por lo que se presentan dificultades en la toma de decisiones y planteamiento de metas, sin embargo, son conscientes que esto afecta de cualquier manera al crecimiento de la empresa y su entorno laboral.

Mayor parte de la problemática se enfoca en el desconocimiento de esta temática, los colaboradores de la empresa presentan un deficiente conocimiento en cuanto a la comunicación estratégica lo que se deduce como uno de los temas que afecta a la toma de decisiones en esta empresa, puesto que repercutirá de forma negativa para su crecimiento. Además, se evidencia que los encuestados están conscientes que los procesos administrativos dentro de la empresa son de gran importancia en el desarrollo de sus actividades y toma de decisiones. Dentro del cuestionario aplicado se resaltan 1 interrogante con mayor enfoque a la problemática de la investigación; ¿Creó usted que la comunicación entre el administrador y los empleados incide en la baja productividad laboral?, por consiguiente, se detallará su análisis e interpretación y gráfico respectivo

8. ¿Creé usted que la comunicación entre el administrador y los empleados incide en la baja productividad laboral?

Tabla 8. Procesos administrativos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Total	6	100%

Gráfico 8. Procesos administrativos



Análisis e interpretación: Referente a esta interrogante el 100% de los encuestados creen que la comunicación estratégica entre el administrador y los empleados incide en la baja productividad laboral. Esto sustenta al argumento que la comunicación estratégica es clave fundamental para la toma de decisiones dentro de cualquier empresa.

SOLUCIONES PLANTEADAS

Según los datos recopilados en la encuesta, uno de los puntos que más intervienen en la problemática planteada es el desconocimiento que tienen los empleados sobre la comunicación estratégica. En consideración a ello, se evidencia que esto afecta a la toma de decisiones y no permite alcanzar los objetivos que se plantean en la empresa, sin embargo, una alternativa importante es el autoaprendizaje por parte de los empleados, con la finalidad de nutrir sus conocimientos en temas que desconocen puesto que esto será útil para el desempeño de sus actividades.

De acuerdo a lo señalado por los involucrados, estos manifestaron creer que los procesos administrativos son de gran ayuda para el control de los recursos dentro de la empresa, evidentemente los empleados están conscientes de la importancia de estos procesos debido que, permiten conseguir mejores resultados para la empresa y crecimiento de la misma a través de una buena comunicación, motivación, decisiones y liderazgo.

Los empleados están conscientes que la falta de comunicación por parte del administrador hacia ellos afecta la productividad de la empresa, esto debido a que la comunicación es una de las claves fundamentales para el planteamiento de estrategias. Como solución se manifiesta que mejore la comunicación que existe entre administrador y los colaboradores de la empresa, ejecutando actividades de interacción y motivación tales que estén direccionada a la mejora del nivel de productividad.

CONCLUSIONES

Para finalizar la ejecución de esta investigación y como conclusiones generales se menciona que la comunicación estratégica es netamente desarrollada con la finalidad de aplicarse dentro de las fases del proceso administrativo, específicamente en la planificación que esta direccionada al planteamiento de estrategias, decisiones y metas, sin embargo, según la información analizada e interpretada, no todos los colaboradores de la empresa “Agricolarisa” tienen conocimiento respecto a la temática de la comunicación estratégica, por lo que conlleva el incumplimiento correcto de sus actividades. En los últimos años, temas como la comunicación estratégica han venido ganando relevancia en instituciones tanto públicas como privadas, es por esto que se evidencia la falta de estrategias debido a una mala comunicación en la empresa “Agricolarisa” dentro de sus competencias, esto requiere de capacitación continua sobre esta temática, esto no solo permitiría que las áreas de la empresa sean socialmente responsables sino también promueve el compromiso para con el entorno en el que opera.

El desarrollo del presente estudio de caso se realiza con la finalidad de ofrecer información precisa a la empresa “Agricolarisa”, cabe recalcar que la realización de la investigación ha sido muy puntuada y detallada a través de la literatura de conceptos, hallazgos más relevantes, datos, conclusiones y recomendaciones que servirán para detectar las falencias de los procesos administrativos que se desarrollan dentro de la empresa. En conclusión, el administrador de la empresa “Agricolarisa” debe reforzar la comunicación estratégica con sus trabajadores, más allá de que ellos realizan las actividades que se les ordena, también necesitan capacitaciones constantes que los motiven a desarrollar sus actividades y se comprometan a cumplir con los objetivos que plantea la empresa. Además, las reglas y procedimientos sobre los procesos administrativos deben ser claros debido que esto permite un adecuado desenvolvimiento de los empleados, formando parte de la cultura interna de la empresa en la cual se debe proyectar la imagen corporativa.

RECOMENDACIÓN

Después de realizar el presente estudio de caso y conocer cómo se realizan las actividades en la empresa “Agricolarisa” se recomienda que se preste mayor importancia a la comunicación interna que se maneja, puesto que esto mejora la productividad laboral, la competitividad creando equipos de trabajo alineados, y direccionados a los objetivos. En este sentido, el desarrollo de la investigación también se fundamenta en los procesos administrativos y cumplimiento de sus etapas en las actividades que desempeña los empleados, en base a los hallazgos más relevantes que describieron la recomendación es que se cumplan el proceso administrativo. Además, se recomienda que se desarrollen planes de capacitación continua en temas de comunicación estratégica, procesos administrativos y a fines con el desarrollo organizacional de la empresa, esto haría que se perciba a la institución como un ente comprometido no solo con el proceso de enseñanza-aprendizaje, sino también con la comunidad en general promoviendo su productividad y el desarrollo del sector en el que opera y aportando de manera positiva a un crecimiento integral de la misma.

BIBLIOGRAFÍA

- Blandez Ricalde, M. G. (2016). *Proceso administrativo*. Mexico: Editorial digital UNID.
- Cambria, A. (2016). La importancia de la Comunicación Estratégica. *bie3: Boletín IEEE*, (2), 475-487.
- Gómez Fedor, S. J. (2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6. Recuperado en 01 de septiembre de 2021, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000300002&lng=es&tlng=es.
- Luna González, A. (2017). *Proceso administrativo*. Grupo Editorial Patria.
- Maíllo Belda, J. E. (2017). La comunicación estratégica en la empresa. In *La comunicación estratégica* (pp. 61-82). . Instituto Español de Estudios Estratégicos.
- Mero Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 3(8), 84-102.
- Ortega Ruiz, L. G. (2018). *El acto administrativo en los procesos y procedimientos*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Paz, J., Paz, J., & El kadi, O. (2017). Comunicación estratégica en su visión gerencial, una herramienta para lograr la autotomía caudal. *REDHECS*, 24(1), 76-99.
- Rivera González, K. I., Rugama Castro, W. J., & Hernández Hernández, C. D. (2020). *Gestión del proceso administrativo para la toma de decisiones*.
- Yamith Duque, O. (2018). *Procesos Administrativos*. Bogotá D.C.: Fundación Universitaria del Área Andina. Catalogación en la fuente Fundación Universitaria del Área Andina (Bogotá).

ANEXO N° 1

LISTA DE COTEJO CORRESPONDIENTE AL ANÁLISIS DE LOS INDICADORES CON LOS HALLAZGOS MAS RELEVANTES.

CRITERIOS	¿Conoce usted que es comunicación estratégica?		¿Considera que la toma de decisiones dentro de la comunicación estratégica ayuda a conseguir las metas y objetivos planteados?		¿Considera apropiada la comunicación estratégica que se emplea dentro de la empresa?		¿Considera que el trabajo en equipo ayuda a la buena comunicación?		¿Cree usted que los procesos administrativos dentro de la empresa ayudan a mantener el control de sus actividades a realizar dentro de la empresa?		¿Está de acuerdo que los procesos administrativos forman parte del crecimiento de la institución?		¿Los empleados tienen claras las actividades a realizar dentro de la empresa?		¿Cree usted que la comunicación entre el administrador y los empleados incide en la baja productividad laboral?		SI TOTAL	NO TOTAL	SI %	NO %
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
Empleado 1		x	x		x		x		x	x			x	x		4	2	67%	33%	
Empleado 2	x		x		x		x		x	x			x	x		6	0	100%	0%	
Empleado 3		x	x		x			x	x				x	x		4	2	67%	33%	
Empleado 4		x	x		x			x	x				x		x	4	2	67%	33%	
Empleado 5		x		x	x			x	x				x		x	3	3	50%	50%	
Empleado 6	x			x	x			x	x				x		x	4	2	67%	33%	

EVIDENCIAS EN LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESAS “AGRICOLARISA” DEL CANTÓN PALENQUE



EVIDENCIAS TUTORÍAS GOOGLE MEET

