



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Comunicación laboral en la Empresa Goldcocoa Export S.A.

EGRESADA:

Mercedes Yurlendi Peñaloza Sánchez

TUTOR:

ING. Rosendo Arnaldo Gil Avilez, MBA.

AÑO 2017

INTRODUCCIÓN

La empresa Goldcocoa Export S.A. está ubicada en el kilómetro 1 vía a Pueblo Viejo, es una institución dedicada a la comercialización de productos agrícolas a nivel nacional y al procesamiento del cacao en grano para su exportación, esta empresa cuenta con 50 empleados. Es una institución privada cuya fundación fue en el año 2010 desde esa fecha presta servicio y atención a los agricultores, por el cual se ha convertido en una institución conocida en el cantón Ventanas a pesar de tener poco año en el mercado local, se indica que es una institución que forma parte de una gran empresa exportadora de productos agrícolas como lo es la empresa Agroxven.

Para poder realizar la investigación basada en el tema comunicación laboral en la empresa Goldcocoa Export S.A. se aplica la ficha de observación como primera instancia indicando que fue muy fácil evidenciar la problemática porque se realizó en esta empresa las prácticas pre-profesionales, reflejando como resultado que existe comunicación ineficiente entre todos los miembros de la organización. La comunicación laboral es de suma importancia en el desarrollo y ejecución de las actividades, por el cual así se obtendrá resultados positivos de los procesos llevados a cabo.

Después de la ficha de observación se aplica las encuestas a los empleados de la empresa Goldcocoa Export S.A. dando a conocer que por un gran volumen de trabajadores solo se realiza a treinta personas que se obtiene como respuesta el mismo problema que se logra en el método de observación extrayendo sus causas y efectos, aunque se intenta aplicar a todos los

trabajadores pero un número de empleados no aceptaron a que se le realice las encuestas porque mencionan que la empresa iba a tomar represalias hacia ellos.

A través de las encuestas y observación se puede mencionar que es una empresa que no mantienen una excelente comunicación debido a las malas relaciones personales por el cual si no hay comunicación no hay contacto con el personal que labora dentro de la institución; entonces la comunicación laboral es poca fluida debido a que existe una persona encargada a informar de las actividades que se llevan a cabo, esta persona es la secretaria de la empresa, pero como no permite a que la información se produzca de manera clara y más que todo en el momento que debe comunicar se distorsiona la información por no tener voluntad de diálogo.

De esta forma, se puede indicar que el tema a desarrollarse está relacionado con la línea de investigación modelo de gestión administrativa porque se basa a que en la empresa no hay un control efectivo con respecto a la comunicación laboral trayendo como causa a que por el incumplimiento de este proceso se obtenga como efecto a que no se cumpla de manera satisfactoria los procesos administrativos restantes (planificación, organización, dirección y ejecución).

El problema principal que se estudia en la empresa Goldcocoa Export S.A. se va a profundizar en el desarrollo del presente trabajo indicando causas y efectos siendo analizadas cada uno en función de un marco teórico; mientras que la siguiente etapa de la investigación que es la conclusión se va a concretar factores que han sido relevantes en el caso de estudio realizado.

DESARROLLO

Como lo menciona Guillén (2013), “la comunicación en la empresa es un elemento básico que determina el grado en que el personal logra trabajar coordinadamente y alcanzar los objetivos” (p. 2). Sin embargo, en la empresa Goldcocoa Export S.A. no cumple con esta importante teoría dando a conocer que el proceso de comunicación lo realiza una sola persona de forma poca clara en algunos momentos por el motivo de que se siente estresada por la acumulación de tareas que le han asignado, ya que su deber no solo es de informar sino también ocupa el cargo de secretaria general de la empresa, produciendo a que la persona que recibe el mensaje no lo entienda de manera eficaz.

Trayendo como consecuencia a que se produzca seguidamente de malos entendimientos; por el cual el mensaje primero lo transmite a las personas más allegadas mientras que a los demás de forma corta y poca clara obteniendo como resultado una información que no le permite estar comunicado a un grupo de empleados al igual que los demás, tal vez por egoísmo o poco interés a la hora de informar producido porque no existen buenas relaciones en el trabajo debido a conflictos que se han presentado, malos comentarios o problemas externos, teniendo como efecto a que todos los miembros de la organización no estén informados de forma equitativa.

Conceptualizando Ganuza, Mañas, & Grau (2015), “el proceso de comunicación comienza cuando surge en un emisor la necesidad o el deseo de transmitir algo, de compartir un mensaje a un receptor”(p. 47). En la empresa este proceso no va encaminado de forma correcta porque la secretaria posee desinterés a la hora de informar, provocado que el mensaje transmitido no es equitativo hacia los empleados, se indica que no es equitativo porque no hay una información

igualitaria para todos sin excepciones, causando a que exista diferentes criterios y maneras de entender el mensaje, no llegando a la finalidad de una comunicación de que todos comprendan el mensaje proporcionado.

La secretaria de la empresa Goldcocoa Export S.A. muchas veces la comunicación lo realiza con un tono de voz alto, producidos en varios casos por las malas relaciones personales que mantiene con la persona que recibe el mensaje, o por la acumulación de tareas que le asignan, en el caso de las malas relaciones causa a que el empleado no tenga interés en escuchar la orden por su mala forma de expresarse, muchos menos de llamarle la atención a lo que le está informando, trayendo como efecto a que no sea involucrativo y participativo sobre el tema que le está comunicando.

Mientras que si el tono de voz alto es provocado por estar enfadada o estresada por la acumulación de tareas, el efecto es porque no sabe planificar el tiempo, si fuera lo contrario todas las tareas se logran en un mínimo lapso sin preocupaciones y no estar enfadado con terceras personas que no tienen ninguna involucración por su estado, porque de nada le sirve a esta persona estar con un estado de ánimo pésimo si de igual tiene que realizar las actividades que le han asignado por este motivo que si esta persona no brinda una excelente información surge muchas veces los conflictos laborales originados por no mantener una comunicación formal.

Como lo indica Aced (2013), “la red de comunicación formal son los canales de información establecidos oficialmente por la empresa. Tienen en cuenta el puesto de los individuos y no su personalidad”(p. 276). El flujo de información en este caso en la empresa no se produce de forma correcta por la cantidad de personas que laboran en ella y es complicado a que realice

una comunicación breve y efectiva provocando a que no se convierta a una comunicación formal, que en gran medida no es producida en la empresa Goldcocoa Export S.A. por los rumores o conversaciones no necesarias dentro del ámbito laboral permitiendo a que se originen malentendidos hacia las demás personas integrantes en la organización.

En esta empresa se da el caso de que no exista una comunicación efectiva porque se realiza de manera individual o por departamentos, manteniendo diferentes opiniones como respuesta, por el cual, el problema es provocado a la hora que informa la secretaria, porque no transmite la información igual a todos, se dice esto porque si a una persona le informa de una manera, a otra la realiza de forma diferente, por ese motivo no existe una comunicación equitativa como ya se había mencionado.

De igual forma en la empresa no presenta una buena comunicación la mayoría de los empleados ya que no tienen integración ni buenas relaciones, por motivos personales o conflictos tantos internos como externos, los conflictos internos son originados en la empresa por la mala comunicación o por rumores de conversaciones ajenas que se dan entre grupos de personas trayendo como efecto a que estos rumores se conviertan en chismes y los conflictos externos que son originados por asuntos personales que han tenido fuera de su ámbito laboral, por el cual su efecto es de que en la empresa no haya cruce de palabras entre ellos.

Es así donde la responsabilidad de la comunicación recaerá sobre la secretaria en gran medida, ya que esta persona a parte de los conflictos personales o laborales no siente responsabilidad por el trabajo de informar porque mantiene otras actividades que por el exceso convoca a que no pueda distribuir bien sus tareas cotidianas, teniendo como causa la falta de

planificación, por el cual no alcance a realizar todas sus actividades en el momento adecuado y a tiempo.

Por este motivo la mala comunicación provoca a que se originen los conflictos en el ámbito laboral según Gelabert (2014), son aquellas situaciones que se suelen presentar en las organizaciones porque mantienen criterios contrarios entre un grupo de personas provocando a que no exista efectividad en la comunicación dentro de la misma. Esta situación se da continuamente en la empresa Goldcocoa Export S.A. porque al generarse un conflicto es decir personal o laboral no pretenden solucionarlo sino que se genere el problema más extenso llevando a cabo una enemistad entre compañeros.

Al momento de generarse estos conflictos en la empresa permite a que las actividades se retrasen por el mismo motivo, porque están perdiendo tiempo desde el momento en que se crea esta situación, por el cual los empleados de la empresa ante mencionada no dan a conocer los problemas al jefe porque indican que al hacerlo simplemente evade el tema, es por esta razón que las personas que no están involucradas en un problema simplemente no intervienen en situaciones de sus compañeros para que de esta forma no se produzca el mismo escenario con ellos.

Mientras que el conflicto en el ámbito laboral en la empresa Goldcocoa Export S. A. no permite a que trabajen de manera conjunta y sin distorsiones; por las discusiones que se generan, permitiendo no mantener una buena relación y haciendo a que el ambiente de trabajo se vuelva tenso; teniendo como efecto a que las actividades no se ejerzan de manera satisfactoria.

Los conflictos en la empresa que se presentan de manera personal son situaciones que ha existido debido a malos comentarios de tal modo que no se lleva a cabo la armonía y respeto, y los conflictos de forma laboral como se menciona anteriormente, se dan por la mala comunicación seguidamente de distorsionamiento de información causado por la mala comprensión del mensaje permitiendo a que crezca la desconfianza y no se desarrolle las tareas asignadas con dedicación.

En la empresa que se realiza el estudio de caso tampoco hay comunicación con respecto a conocer su identidad corporativa conceptualizando según Aced (2013), “la identidad corporativa como el conjunto de atributos que definen el carácter o personalidad de una empresa” (p. 36). Estas características en la empresa Goldcocoa Export S. A. no conoce la mayoría de los empleados porque no se visualiza en la empresa ni tampoco le dan a conocer al personal para que comprenda cuales son las directrices de la organización desde aquí parte a que la comunicación en la empresa desde el ingreso de trabajo de una persona no es proporcionada por dicho miembro encargada de informar y mucho menos por su superior.

Por el cual el conocimiento de estos aspectos, solo lo tienen las personas administrativas de alto nivel y las que tienen un mayor número de años trabajando en la empresa, por ende las personas que no conocen estos parámetros cuando se les dirige una pregunta de que si se cumple la misión y visión su respuesta es no, por el desconocimiento de las mismas siendo importante a que los empleados conozcan a que se dedica la empresa de forma general y cuál es su proyección hacia el futuro, siendo así que tengan presenten los objetivos y metas que desea alcanzar la empresa.

Esto es parte a que la organización mantenga una buena comunicación interna como lo menciona Serrano (2012), “la comunicación interna es un medio de gestión de primer orden cuyo principal objetivo es que exista una buena relación laboral” (p. 41). Esta hipótesis no se cumple ya que el personal de la empresa no mantiene una relación efectiva y apoyo entre compañeros en las tareas diarias permitiendo que en el ambiente laboral no existe calidad de compañerismo y buen funcionamiento de las actividades.

En caso de existir compañerismo los trabajos que se realizan en equipo como por ejemplo, las reuniones que se dan con agricultores fueran eficiente pero no lo es porque no tiene apoyo de los demás compañeros cada uno se enfoca en su actividad y si hay momentos libres estas personas tampoco lo harán porque indican que a ellos no les cancelan por trabajos extras, por este motivo la comunicación interna no es buena entre los miembros que integran la empresa, por lo tanto, el manejo interno de la información no es con credibilidad porque no llega a los objetivos implantados o metas propuestas por la empresa.

Mientras que la comunicación organizacional como lo indica Castro (2014), debe ser clara debido a que todos los miembros de una organización deben mantener una excelente comunicación con los diferentes departamentos de la empresa. Se considera que en la empresa Goldcocoa Export S. A. no se da la teoría antes mencionada porque no hay una comunicación fluida permitiendo a que se conlleve una buena comunicación solo con personas allegadas al personal administrativo no obstante queriendo desinformar a los demás empleados.

La mala comunicación organizacional en la empresa, permite a que no se lleve a cabo de una manera ordenada las tareas ya que la secretaria a la hora de comunicar sobre proceso que se van a llevar a cabo o actividades no lo hace en el momento correspondiente ni con todas las

personas, porque no mantiene un seguimiento del jefe a la hora de informar lo que le han ordenado, causando a que no exista una comunicación organizacional ni tratos efectivos con los compañeros de trabajo.

En la empresa tampoco existe voluntad de diálogo como lo hace muchas veces la secretaria, por el cual los receptores en este caso que son los empleados no comprenden la información y muchos menos tendrán interés en escuchar sobre el tema, así es como la persona informante no es un miembro comprometido con la organización y su trabajo, se indica que no es un miembro comprometido con la organización porque no tiene entusiasmo en llevar a cabo de manera satisfactoria las actividades.

Como señala M. A. Alles (2009). El compromiso con la calidad de trabajo es aquella actitud que debe tener un empleado para llegar a lograr niveles de desempeño altos permitiendo a lograr la satisfacción de la actividad. Este compromiso para algunos empleados de la empresa Goldcocoa Export S. A. si existe pero para otros no, como es la secretaria, quien no ejerce su trabajo con compromiso y calidad dándole poco interés, ya que no mantiene un seguimiento por parte de su superior causando a que no realiza una buena comunicación con un grupo de personas que integran la empresa por motivo de relaciones personales o conflictos como se indicó anteriormente, trayendo como efecto que la información proporcionada no sea entendida.

También se da el caso de que proporciona incorrecta la información la secretaria a un miembro de trabajo, tal vez lo hace porque existe enemistad ante la persona que recibe la información esto es poco común, pero si informa de mala manera y sin propiedad el tema que debe comunicar existe distorsión de la información porque así como le informan podrá dar

aviso a otra persona; y como no existe comunicación eficaz dentro de la organización, tampoco existen los trabajos en equipo siendo una manera de desempeñar de forma conjunta y rápida las actividades.

Según Capitán (2016), “pueda que trabajar en equipo sea una tarea especialmente dificultosa, pero no es menos cierto que la lógica y el sentido común son claves a la hora de facilitar y hacer sencillo el trabajo en equipo” (p. 143). En la empresa Goldcocoa Export S.A. no se da esta importante teoría, por el cual se visualiza a través de las encuestas que no existen los trabajos grupales por motivos de descoordinación y desconfianza, porque no todos los miembros de la organización mantienen buenas amistades o relaciones, por esa razón evaden el trabajo en equipo, y no hacen a que las actividades se ejecuten de forma rápida, pero según las encuestas realizadas indican algunos empleados que no proporcionan ideas para mejorar un trabajo por lo que si se daría una participación de trabajo de equipo no estarían involucrados, ya que ellos solo se dedican a su labor y no a actividades de ayuda a los demás.

Los trabajos en equipo que se realizan en la empresa Goldcocoa Export S. A. es la coordinación de las reuniones a los agricultores afiliados a la organización donde les implantas charlas sobre los productos agrícolas, aquí es importante el trabajo en equipo para poder planificar desde el inicio de la actividad hasta su final, pero en tal caso no sucede esto ya que lo realiza una persona encargada en esta actividad provocando retrasos porque no mantiene ayuda de los demás compañeros, por el cual es una actividad que debe llevarse a cabo de forma grupal en el cual el número de agricultores es elevado y es difícil a que una sola persona se encargue de atenderlos.

Es por ello, por lo que se puede interpretar que la falta de colaboración por parte de sus compañeros no trae resultado eficiente en el trabajo, según Concepción (2014), la satisfacción y motivación debe existir en la labor cotidiana ya que la satisfacción es parte de la motivación para tener resultados positivos en la labor.

Son dos factores que no existen en la empresa la satisfacción y motivación; porque hay empleados que no están satisfechos por el puesto de trabajo, tal vez mantengan el trabajo o la actividad que realizan por costumbre o por necesidad de cumplir con sus tareas ya que hoy en día ellos indican que es complicado encontrar un trabajo rápido sin duda trabajar en esta empresa ellos mencionan que harán lo posible por cumplir sus tareas ya que es una empresa privada y aunque exista factores negativos dentro de ella solo se enfocan en ejercer su actividad.

También hay empleados que se encuentran laborando en un ambiente inadecuado por enemistades ya que se sienten inseguros en compartir un espacio con los demás; y como no están a gusto en el ambiente del trabajo no se enfocan a sus actividades de manera eficaz, causando que mantengan bajo rendimiento laboral, este bajo rendimiento laboral se verá en gran medida afectado al desempeño en las actividades y sin motivación la persona no se siente con agrado o con estímulos a hacer las cosas, porque no existen incentivos por parte de su jefe a la hora del desempeño de las tareas y peor no mantener contacto con el personal que lo rodea simplemente provocado por estado de ánimo bajo, creando un clima laboral tenso que influye como aspecto negativo en el área en que desarrollan las labores.

Por ello se debe dar la teoría que menciona AROCA (2015), “el aumento de las relaciones entre los miembros del equipo aumenta el grado de conocimiento entre ellos, mejorando así las relaciones interpersonales y el clima laboral” (p. 248). Por ende el clima laboral en la empresa

no es bueno porque no existen excelentes relaciones con los compañeros de trabajo, por el cual si no mantienen una buena relación no permite a que todas las actividades funcionen de manera correcta, es decir, que se ejecuten de forma satisfactoria.

Indican los empleados de la empresa que muchas veces se vuelve tedioso compartir con personas que no le gusten mantener ninguna clase de diálogo, se menciona esto porque en cada departamento se da el egoísmo en la ejecución de las tareas dando a conocer que si una persona necesita apoyo en sus actividades las demás no intervienen como ayuda, simplemente cada uno se enfoca en sus labores como se indicó anteriormente, no dándole importancia a realizar un trabajo de manera conjunta trayendo como efecto si se cumple un trabajo en equipo, la confianza y desempeño laboral satisfactorio teniendo mayor creatividad y emoción a realizar las tareas asignadas.

Por el cual el intercambio de ideas entre compañeros que laboran en la empresa Goldcocoa Export S.A. no se suscita, por ello existen desacuerdos y malos entendimientos, causados por no mantener un diálogo eficaz y compañerismo, trayendo como efecto a que no se produzca una comunicación participativa y dinámica.

Uno de los errores que se presenta a la hora de realizar un comunicado es que no existe seguimiento o control por parte del jefe por esto la persona informante muchas veces no toma asunto sobre temas de poco interés, como lo es en temas de reuniones para socializar la evaluación de desempeño, siendo este un tema que se visualiza constantemente ya que la evaluación del desempeño está plasmado en la realización de las actividades diarias de cada empleado.

En la empresa Goldcocoa Export S.A. la evaluación del desempeño lo realiza constantemente es uno de las acciones positivas que se da en este caso, pero cuando mantienen errores al ejercer un trabajo según las encuestas realizadas se menciona que para la mayoría de los empleados toman la acción de corregir el trabajo que están realizando de esta manera al final de su labor tenga un trabajo eficiente y otros empleados indican que realizan la acción de simplemente no volver a cometer el mismo error, quedando el trabajo que cometió el error, con fallas o equivocaciones no obteniendo un excelente trabajo. Por el cual se puede indicar que “la evaluación del desempeño es un procedimiento que se les realiza a todo el personal que labora en la empresa en relación con el trabajo que ejercen ” (Moreno, 2012, p. 301).

Por lo tanto, en la empresa Goldcocoa Export S.A. los empleados mencionan que deben enfocarse a que no existan errores en las actividades porque en tal caso que si existe faltas en las tareas le llama la atención el jefe, provocando muchas veces a ser visto como una persona ineficiente en la ejecución de las actividades diarias aunque es probable a que ante todas las situaciones negativas citadas se sienta estresado la persona, ya que una manera de ayuda, es manteniendo un diálogo armonioso junto a los compañeros de trabajo e intercambiando ideas que permita a que su trabajo se realice de manera satisfactoria y con motivación, pero esto no se da en la empresa.

La satisfacción de los empleados de la empresa no solo conlleva con su labor que realiza, sino también con su alrededor, es decir, las personas que comparte la mayoría del tiempo dentro de su trabajo, por el cual solo hay un grupo de empleados donde mantienen excelentes relaciones permitiendo a que el ambiente sea dinámico y a que sus actividades lo realizan de forma rápida porque está existiendo un entorno agradable y de confianza.

Anteriormente se habló del control hacia la secretaria de la empresa, donde debe ser continua por su jefe para que se perciba que la información ha sido proporcionada de manera correcta y comprendida, solo así se comprueba si el aviso ha sido en el momento preciso y de la forma en que pueda entender el receptor, porque de nada sirve si la secretaria transmite un mensaje con palabras que no entiendan los demás o en un estado de desinterés por informar, ya que la fluidez permite a que los oyentes puedan comprender, es por ello la importancia de la forma de comunicar, por el cual se debe cumplir con la teoría “es evidente que todo mando o directivo debe comprobar si el trabajo que encarga se realiza o no correctamente” (Lledó, 2013, p. 13).

Dar el seguimiento a la hora que debe comunicar a la secretaria de la empresa, permite a que no exista distorsionamiento de información o retrase en las actividades que se ha planificado por ejemplo si no existe seguimiento lo que desde un inicio se ha planeado no se ejecuta dicha actividad de manera efectiva por el mismo motivo que no hay control.

Así como es importante el control en la empresa, también es de suma importancia los demás procesos administrativos restantes (planificación, organización, dirección, ejecución), todos estos procesos son importantes en una organización, pero en el caso de la empresa que se realiza el estudio de caso, el único proceso que se visualiza que no se cumple en gran medida es el control.

El control en la empresa Goldcocoa Export S.A no se cumple porque tal vez exista desconocimiento de todo lo que suceda en relación con los empleados y la persona comunicadora, es decir, las malas relaciones, desde allí nace la desconfianza entre el personal convirtiendo a que la comunicación no sea fructífera, por ello el jefe debe tener muy en cuenta

estos pequeños detalles, por el cual si no hay el control interno no se efectúa de manera satisfactoria las actividades que ha propuesto.

En la empresa Goldcocoa Export S.A la mayoría de la comunicación es de forma oral conceptualizando como lo indica Estella (2013), “es el acto por el cual una persona establece un contacto con otra de forma verbal, transmitiendo una información que pueda permitir una respuesta inmediata”(p. 3). En este caso en la empresa la comunicación oral varía dependiendo hacia quien va dirigido con aspectos relevantes como son por enemistades o conflictos provocando a que el receptor mantenga inquietudes con lo informado, estas inquietudes no son escuchadas por parte de la secretaria permitiendo a que no exista interrelación en común y que no se sienta satisfecho por la comunicación transmitida.

No son escuchadas las inquietudes por no mantener diálogo con dicha persona o simplemente porque no mantiene necesidad de escuchar a los demás, excluyendo a que los empleados no sean participativos y generadores de ideas, todo esto para el receptor es determinado que no le dan su lugar como miembro en la empresa, sujetándose solo a las actividades cotidianas que realiza, manteniendo a que no tengan derecho a opinar; esto es algo incoherente, si la secretaria mantiene enemistad con aquella persona que debe hacerle una comunicación por ética al trabajo debe cumplir, pero esto no es así, he aquí donde permite a que la información no trate que sea interesante para el receptor.

La comunicación no solo es de tratar de difundir, sino de tratar que sea comprendido; esto lo debe iniciar el jefe de la organización ya que los empleados no solo deben ser espectadores de lo que ocurra en la empresa también deben conocer en sí lo que se está suscitando en ella, desde aquí se puede visualizar si existe una buena comunicación, pero en este caso no lo hay,

porque lo que al jefe le da interés es a que cumplan las actividades cotidianas y no a involucrarse en aspectos personales de los empleados.

En lo que respecta la realización de actividades, el personal de la empresa debe tener conocimiento de lo que se va a llevar a cabo siendo así, que la persona que le corresponde informar lo haga de forma comprensible, pero en este caso no lo realiza eficientemente ya que solo le dan las directrices de lo que debe hacer, pero no un desarrollo completa provocando a que esta persona no pueda realizar un trabajo satisfactorio, cada día ella misma deberá auto capacitarse por sí sola y con el pasar del tiempo se va a adaptando a la actividad, es otra manera de comprobar que no existe buena comunicación.

En la empresa Goldcocoa Export S.A no existen buenas relaciones por el motivo de que no hay una buena comunicación originada muchas veces por rumores inadecuados que lo único que se origina en un problema más extenso, este aspecto no es resuelto en la organización por el desconocimiento de la persona superior ya que los rumores son originados en gran medida por cierto grupo de personas que lo único que hacen es observar lo que otra persona hace mal para impartir la información de dichos errores, ocasionando así a que la persona no sienta seguridad y confianza con los compañeros de trabajo.

Aquí es muy relevante el comportamiento organizacional para M. Alles (2013), “es la disciplina que estudia el comportamiento de las personas dentro de la organización” (p. 21). En la empresa que se realiza el estudio de caso, el comportamiento de las personas en gran medida forma parte de las relaciones que mantienen, es decir, si mantienen enemistades su comportamiento no va a hacer lo mismo que con otra persona que mantenga un buen trato, por ello aquí hace mayor énfasis en el comportamiento que tenga la persona encargada de transmitir

información con los demás empleados ocasionado muchas veces por un comportamiento agresivo llevando como efecto que se genere discusión y que no exista un buen vínculo entre compañeros de trabajo.

Mientras que el comportamiento de los empleados con las personas externas, es decir, con los clientes, es muy amable trayendo como resultado a que las personas que reciben el servicio se sienta agradable permitiendo a que los clientes no se ahuyenten hacia la competencia de esta forma se permita a que por su cordialidad en brindar servicio atraigan mayor número de usuarios.

CONCLUSIONES

En el presente estudio de caso realizado se concluye que:

- ✓ La comunicación laboral en la empresa Goldcocoa Export S. A. no es eficiente debido a las malas relaciones personales trayendo como efecto la descoordinación y desmotivación de los compañeros de trabajo, siendo de esta manera a que las actividades no se llevan a cabo de forma satisfactoria producido por un ambiente laboral tenso.
- ✓ Es complicado para la secretaria realizar la comunicación de forma oral en la empresa Goldcocoa Export S.A. por el gran número de empleados que hay de tal manera que se genera distorsionamiento de información y mal entendimiento, porque muchas veces el aviso no suele ser equitativo.
- ✓ Los trabajos de equipo no se dan en la empresa Goldcocoa Export S.A. debido a descoordinación y no aportación de ideas entre compañeros permitiendo a que las actividades que se ejecuten de forma grupal se realicen de una manera individual, tomando dicha actividad mayor tiempo y bajo desempeño laboral.
- ✓ No existe control a la secretaria de empresa Goldcocoa Export S.A. en el proceso de comunicación por parte del jefe por el cual brinda información ineficiente con las personas que no mantiene buenas relaciones personales permitiendo a que el mensaje sea corto y no sea comprendido.

BIBLIOGRAFÍA

- Aced, C. (2013). Relaciones públicas 2.0 . Cómo gestionar la comunicación corporativa en el entorno digital. Editorial UOC.
- Alles, M. (2013). Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias. Ediciones Granica.
- Alles, M. A. (2009). DICCIONARIO DE COMPORTAMIENTOS LA TRILOGIA. Ediciones Granica S.A.
- ARCO, E. A. D., & BLÖMER, B. V. (2012). EMPRESA E INICIATIVA EMPRENDEDORA. Editorial Paraninfo.
- AROCA, J. C. G. A., ROSARIO PEREZ. (2015). Formación y orientación laboral Edición 2015. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Capitán, Á. J. O. (2016). Cómo trabajar en equipo a través de competencias. Narcea Ediciones.
- Castro, A. de. (2014). Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias. Universidad del Norte.
- Concepción, N. M. (2014). Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas. Librería-Editorial Dykinson.
- Estella, Ó. S. (2013). Comunicación oral y escrita en la empresa. Editorial Paraninfo.

Ganuza, A. C., Mañas, R. G., & Grau, A. J. G. (2015). Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección. Ediciones Paraninfo, S.A.

Gelabert, M. P. (2014). Gestión de personas 6ª ed.: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones. ESIC Editorial.

Guillén, M. del C. M. (2013). La comunicación en la empresa: La gestión empresarial. Ediciones Díaz de Santos.

Lledó, J. A. (2013). Técnicas duras de management para tiempos de crisis. Fundación Univ. San Pablo.

Moreno, L. P. (2012). Dirección y gestión de recursos humanos. 7a edic. Ediciones Díaz de Santos.

Serrano, M. J. E. (2012). Comunicación y atención al cliente. Editorial Paraninfo.

ANEXOS



ANEXO N°. 1
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FAFI
ESTUDIO DE CASO:
COMUNICACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA GOLDCOCOA EXPORT S.A.

Fecha :	26/03/2017	Cantidad de funcionarios	50
Lugar :	Empresa Goldcocoa Export S.A.	Área :	General
Sujeto/objeto de observación :	Empleados	Hora inicio:	8:10
Tema:	Comunicación laboral	Hora final:	12:00

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 1

HORA	DETALLE DE OBSERVACIÓN	REFLEXIÓN /APRECIACIÓN
8:10	Llega el momento de iniciar la comunicación la secretaria con la persona que realiza el reporte de compras, por el cual no realiza en el tiempo que le indica el jefe.	Es así como se genera el retraso de actividades.
9:30	Hora que se va a dar la reunión de agricultores, permitiendo a que no esté listo el lugar y exista descoordinación al planificar.	Exista desorden en la ejecución de actividades y no participación de trabajo grupal.

HORA	DETALLE DE OBSERVACIÓN	REFLEXIÓN /APRECIACIÓN
11:00	La secretaria debe informar sobre la reunión que se va a dar, para socializar las actividades realizadas a todos los empleados, en donde no existe una comunicación equitativa por malas relaciones entre compañeros.	Esto permite a que la información se distorsione, no obteniendo una comunicación formal.
12:00	Un empleado informa al jefe porque no le han comunicado sobre la actividad a llevarse a cabo; pero el jefe no hace caso a su comentario y lo único que le indica es que culpa de él no es, sino de la secretaria quien es la persona que da el aviso.	No existe control por parte del jefe a la secretaria a la hora de informar.

ANEXO N°. 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

F.A.F.I

ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA GOLDCOCOA

EXPORT S.A.

1.- ¿Cuál cree Ud. que sería el o los problemas que se presentan en la empresa?

2.- ¿Conoce Ud. la misión, visión, políticas, reglamentos y objetivos de la empresa?

SI NO

3.- ¿Cuándo existe un problema en la empresa tratan de resolver de manera inmediata?

SI NO

4.- ¿Los problemas de la empresa se discute d manera general o por un determinado grupo de personas?

5.- Cuándo se presenta errores en su actividad. ¿Cuál es su actitud?

6.- ¿Se cumple la misión, visión, políticas, reglamentos y objetivos de la empresa?

SI NO

7.- ¿Realiza sus actividades acorde a lo planificado?

SI NO

8.-Si un trabajo tarda en ser realizado. ¿Existe el trabajo en equipo?

SI NO

9.- ¿Se involucra en la labor de otros para finalizar rápido la actividad?

SI

NO

10.- ¿Aporta ideas para mejorar los trabajos en equipo?

SI

NO

11.- ¿Existen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?

SI

NO

12.- ¿El jefe siempre está atento en informar a los empleados lo que pueda ocurrir en la empresa?

SI

NO

13.- ¿Existe confianza con sus compañeros de trabajo?

SI

NO

14.- ¿Supervisa su jefe las actividades que Ud. Realiza?

SI

NO

ANEXO N°. 3

REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA GOLDCOCOA EXPORT S.A.



ANEXO N°. 4

ÁRBOL DEL PROBLEMA.

