



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Facultad de Economía y Empresa
Administración de Empresas

TEMA:

**La importancia de la comunicación en la gestión de las
empresas.**

AUTOR:

Guilindro Bajaña Lisset de las Mercedes

**Componente práctico del examen complejo previo a la
obtención del título de INGENIERA COMERCIAL.**

TUTORA

Ing. Yanina Shegía Bajaña Villagómez, PhD

Guayaquil, Ecuador

30 de agosto del 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Facultad de Economía y Empresa
Administración de Empresas

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Guilindro Bajaña Lisset de las Mercedes**, como requerimiento para la obtención del título de **Ingeniera Comercial**.

REVISORA

Ing. Bajaña Villagómez Yanina Shegía, PhD

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Pico Versoza Lucía Magdalena MSc

Guayaquil, a los 30 del mes de agosto del año 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Facultad de Economía y Empresa
Administración de Empresas

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Guilindro Bajaña Lisset de las Mercedes**

DECLARO QUE:

El **componente práctico del examen complejo: La importancia de la comunicación en la gestión de las empresas**, previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 30 del mes de agosto del año 2023

LA AUTORA

Guilindro Bajaña Lisset de las Mercedes



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Facultad de Economía y Empresa
Administración de Empresas

AUTORIZACIÓN

Yo, **Lisset De Las Mercedes Guilindro Bajaña**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo: La importancia de la comunicación en la gestión de las empresas**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 30 del mes de agosto del año 2023

LA AUTORA:

Guilindro Bajaña Lisset De Las Mercedes

INFORME DE COPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Lisset.Guilindro

3%
Similitudes



< 1% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Lisset.Guilindro.doc
ID del documento: ed73ebb5495141aee23c7cff2a628fada6469c47
Tamaño del documento original: 1,73 MB

Depositante: Yanina Shegia Bajarña Villagomez
Fecha de depósito: 7/8/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 7/8/2023

Número de palabras: 11.672
Número de caracteres: 78.379

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	localhost Análisis del comportamiento de consumo de salas de eventos en el cantó... http://localhost:8080/xmlui/bitstream/3317/12015/3/T-UCSG-POS-MGM-113.pdf.txt 11 fuentes similares	2%		Palabras idénticas : 2% (211 palabras)
2	repositorio.espm.edu.ec http://repositorio.espm.edu.ec/bitstream/42000/1461/1/TTAP32D.pdf	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (85 palabras)

Yanina Bajarña V.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresa

Administración de Empresas

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

ING. PICO VERSOZA LUCÍA MAGDALENA MSC
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

EC. GOVEA ANDRADE KARINA, PH.D.
OPONENTE

f. _____

EC. DAVID COELLO CAZAR MSC
COORDINADOR

ÍNDICE

Resumen	IX
Abstract	X
Introducción	2
Antecedentes	5
Planteamiento Del Problema	8
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
Delimitación.....	10
Desarrollo	11
Marco Referencial	11
Marco Conceptual	15
Comunicación	15
Comunicación Organizacional.....	15
Gestión Empresarial.....	15
Marco Teórico	16
Teoría Clásica De La Comunicación	16
Tipos De Comunicación	19
Flujo De La Comunicación	20
Canales De Comunicación	21
Gestión Empresarial.....	23
Clima Organizacional	24
Motivación.....	25
Desempeño Laboral.....	26
Metodología.....	27
Triangulación Por Autor.....	27

Comunicación Organizacional.....	27
Gestión Empresarial.....	28
Discución.....	29
Conclusiones	31
Referencias	33

RESUMEN

La comunicación organizacional es un término utilizado con una gran frecuencia y a su vez esta herramienta juega un papel primordial dentro de las organizaciones e influye en cada una de las áreas de la empresa, ya que es el vínculo directo entre los gerentes y/o administradores con todo el personal de la empresa. Siendo este recurso uno de los más importantes en la organización, debido que es de vital importancia en la ejecución de cada una de las actividades que se realizan dentro de la misma. Por lo cual mediante una metodología de investigación cualitativa y con implementación del modelo de la triangulación de datos se busca demostrar la importancia de la comunicación organizacional en la gestión empresarial. La investigación demuestra que la comunicación influye directamente en la gestión empresarial gracias al vínculo que tiene con el ser humano y la interacción con el mismo. Siendo así, que mediante la triangulación de datos según autores se obtuvo que la comunicación organizacional para Marín y Gómez (2022), Castro y Díaz (2021), Charry (2018) es una herramienta estratégica en la gestión empresarial ya que trabaja con uno de los recursos más importante de la organización como lo es el capital humano. Mientras que Picado y Sergueyevna (2021), Julio (2020), Ghiglione (2021), sostienen que la gestión empresarial es una herramienta clave para alcanzar el éxito e imponerse en el mercado. Al usar la comunicación organizacional como una herramienta estratégica en la gestión empresarial permite alcanzar productividad, éxito y posicionamiento en el mercado debido a que el personal trabaja motivado y comprometido con el objetivo de la empresa.

Palabras Claves: Comunicación Organizacional, Gestión Empresarial, Clima Organizacional, Motivación, Desempeño Laboral

ABSTRACT

Organizational communication is a term used with great frequency and in turn this tool plays a key role within organizations and influences each of the areas of the company, as it is the direct link between managers and / or administrators with all staff of the company. Being this resource one of the most important in the organization, because it is of vital importance in the execution of each of the activities carried out within it. Therefore, by means of a qualitative research methodology and with the implementation of the data triangulation model, we seek to demonstrate the importance of organizational communication in business management. The research shows that communication directly influences business management thanks to the link it has with the human being and the interaction with it. Thus, through the triangulation of data according to authors, it was obtained that organizational communication for Marín and Gómez (2022), Castro and Díaz (2021), Charry (2018) is a strategic tool in business management since it works with one of the most important resources of the organization such as human capital. While authors such as Picado and Sergueyevna (2021), Julio (2020), Ghiglione (2021), argue that business management is a key tool to achieve success and impose itself in the market. By using organizational communication as a strategic tool in business management, productivity, success and market positioning can be achieved because the staff is motivated and committed to the company's objective.

Key words: Organizational Communication, Business Management, Organizational Climate, Motivation, Work Performance.

INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional es un concepto bastante frecuente dentro del ámbito laboral y esto se debe por la importancia y el impacto que la misma tiene dentro de la organización. Como lo indicó Pazmay (2019), la eficiencia de la comunicación organizacional no implica solo información empresarial relacionada con la tarea, sino también aquella que está relacionada a la parte personal de los empleados, que promueve el diálogo interpersonal y parte emocional. La comunicación organizacional al estar estrechamente relacionada con aspectos emocionales se convierte en una herramienta aliada para la gestión empresarial.

La comunicación organizacional es variada, compleja y transversal; la cual representa un pilar primordial dentro de la organización, donde su eficiencia se encuentra en ejecutar políticas, planes y objetivos de la gestión general de la empresa (Egas y Yance, 2018).

La comunicación organizacional es un factor para lograr que la organización mediante la gestión empresarial alcance los objetivos establecidos, considerando que una organización con empleados comprometidos y satisfechos provoca que estos realicen mejor su trabajo y sean más productivos. Según Charry (2018) la comunicación organizacional debe ser una herramienta sistémica organizativa la cual permitirá los resultados sean eficientes y efectivos. Esta comunicación logrará que los empleados estén motivados. La motivación organizacional logra grandes beneficios en la empresa, por lo cual se le debe prestar atención, pues si esta se descuida ayudará a que la empresa sea poco competitiva, una persona motivada es capaz de superar cualquier dificultad señaló Bohórquez, et. al (2020) En base a el fragmento anterior se considera que la motivación es uno de los aliados que las empresas tienen para ir creciendo dentro del ámbito empresarial. Para lograr este compromiso los directores deben motivar a sus empleados y una de las herramientas básicas, pero de vital importancia es la comunicación. Como lo indicó Manjarrez et al. (2020) los gerentes en las organizaciones se esfuerzan por motivar a sus empleados para alcanzar los niveles más altos, esto influyen en que los colaboradores ejecuten sus labores de manera ardua, regular y de forma que contribuyan a la misión de su organización.

La comunicación organizacional es el mejor aliado al momento de la gestión empresarial, ya que mediante este factor se puede lograr gran impacto a los empleados para que realice sus funciones de una manera comprometida. Como lo señaló Luna, et al. (2019), varios factores, como la comunicación son responsables de alentar a las personas a trabajar con sinceridad y dar su mayor esfuerzo. El mantener empleados comprometidos ayudará a la gestión de la empresa ya que las labores de todas las áreas se desarrollan de la manera adecuada logrando mayor productividad. Luna, et al. (2019), indicó que son múltiples actividades que los empleados desempeñan dentro de la organización, las cuales están interrelacionadas para lograr los objetivos de la empresa, y el desempeño con el que los empleados desarrollan estas actividades tendrá gran impacto en la producción total, ventas, ganancias, progreso y posición de la compañía en el mercado.

Otro de los factores en los cuales influye la comunicación es el clima organizacional, este siempre jugará un papel importante dentro de la organización, ya que al contar con empleados satisfechos con su lugar de trabajo ayudará a desarrollar la gestión empresa de una manera eficaz y eficiente. Acorde con Pazmay (2019, p. 24) “el alto nivel competitivo del mundo laboral exige velar por la existencia de un clima organizacional efectivo para poder alcanzar las metas organizacionales”. Es esta la razón por la cual el clima organizacional es importante en la organización y su rendimiento, por lo cual se ha convertido en un tema abordable en diferentes estados de la administración pública y privada. Cuando el clima organizacional es desagradable crea desventajas en la empresa, lo que puede llevar a la baja producción de esta, como lo indicó (Luna, et al., 2019).

La comunicación organizacional tiene gran influencia en el clima organizacional, siendo así, que la comunicación asertiva y eficaz ayudará a fortalecer los lazos de compañerismo y compromiso dentro de la organización. Como lo señala Charry, (2018) La comunicación organizacional y de manera formal debe ser siempre la primera en llegar a los trabajadores para minimizar el impacto de la comunicación informal y el rumor.

La comunicación organizacional también influye en el desempeño laboral, el cual también se convierte en un factor determinante en la gestión empresarial. El desempeño laboral es un elemento primordial para el buen funcionamiento organizacional para ello, los directores, gerentes, administradores, jefes o supervisores deben medir el desempeño laboral de sus colaboradores como lo indicó (González y Vilchez, 2022). Para la buena ejecución de este elemento se necesita la práctica de una buena comunicación organizacional, la cual fomenta un clima organizacional adecuado que inspira a sus colaboradores a demostrar en sus labores su mejor esfuerzo. Por lo cual la comunicación organizacional no sólo se orienta a las líneas operativas de la organización, sino ayuda también a otras áreas que impactan en la salud de las organizaciones, como lo señaló (Pazmay, 2019).

Por otra parte, según Berceruelo (2016) la comunicación organizacional es un pilar básico en la gestión empresarial, ya que es un instrumento imprescindible para lograr que los empleados ayuden a cumplir los objetivos señalados, lo primero que necesitan los colaboradores es saber dónde están esas metas y cuál debe ser su contribución para lograrlas. Ante esta realidad, se hacer referencia a la gestión administrativa es un elemento clave en la gestión empresarial, donde los cuatro pilares fundamentales para desarrollar la gestión administrativa es la planificación, la organización, dirección y control de todas las actividades que implican el recurso humano (Picado y Sergueyevna, 2021). Entonces la gestión empresarial necesita de la gestión administrativa y esta necesita la intervención de todo el personal humano de la empresa para efectuarse, lo que implica que para funcionar se necesitan una a otra, y si algunas de ellas faltan, no se podrá llegar a ningún objetivo.

Antecedentes

En el transcurso de los tiempos ha cambiado las fuerzas laborales y con ello las diferentes motivaciones laborales y la forma de comunicarse (Fatuly, et al. 2020). El paso de los años va dejando huellas en todos los aspectos y campos de la vida, las organizaciones empresariales no son la excepción ya que han evolucionado y adaptado a las innovaciones.

Dentro de las organizaciones es evidente la evolución de la comunicación organizacional, esto se debe a que la comunicación ha acompañado al ser humano desde sus orígenes como un proceso dinámico, cambiante e interminable; pero con el paso de los años el ser humano ha evolucionado y se ha integrado a diferentes grupos sociales y la comunicación como un instrumento necesario ha pasado por varias transformaciones en todas sus áreas de estudio y desarrollo tecnológico (Contreras y Garabay, 2020).

En un breve repaso del inicio de la comunicación organizacional se encuentra que esta, está considerada como factor importante desde hace muchos años atrás. Según Contreras y Garabay, (2020) en los inicios, el comunicador organizacional nació en las acciones relacionadas con las tareas nivel operativo, técnico o instrumental, limitándose a cumplir los objetivos a corto plazo solicitados por la gerencia.

La trayectoria que mayor impacto tuvo en la comunicación organizacional se dio entre las décadas de los 40 a los 90. Como indicó Pacheco y Álvarez (2022), los hallazgos relevantes detectados en este periodo son los que en la actualidad regulan la gestión de la comunicación organizacional como una ventaja y que le permita elevar su competitividad dentro de la categoría empresarial en la que participa.

Sin embargo, en los últimos años se encuentran modificaciones en la comunicación organizacional, donde la tecnología juega un papel importante. La incorporación de la tecnología en los últimos años llevó a que la comunicación organizacional sufra modificaciones significativas (Pacheco y Álvarez, 2022). En los nuevos métodos de comunicación, se encuentran los canales formales como correos electrónicos y otros de menor formalidad como mensajería de WhatsApp.

La importancia que tiene la comunicación organizacional en las empresas es muy alta. Esto lo señaló Marín y Gómez (2022), en su investigación realizada a una muestra de 276 empresas, arrojó como resultados que el 87% consideran que es muy importante la comunicación en su estrategia empresarial y la consideran una herramienta fundamental o muy importante. Considerando la importancia que los empresarios le atribuyen a la comunicación organizacional se busca demostrar que la importancia de la comunicación en la gestión empresarial.

En base al estudio realizado por Marín y Gómez, (2022) en su estudio a 276 Empresas españolas en la cual el 62% eran empresas son maduras con más de 10 años de actividades, esta muestra principalmente está conformada por empresas de servicio/comercio con el peso del 65%, se obtuvo como resultado a la pregunta ¿Cuánto de su presupuesto empresarial están dispuestas a invertir en la comunicación organizacional?, lo que arrojó un 38% dispuestas a invertir más del 5% de su presupuesto al desarrollo de la comunicación, el 44% entre en 1% al 5%, y solo el 18% invierte menos del 1% para esta gestión.

A pesar de la importancia que los empresarios le dan a la comunicación organizacional, esta necesita mayor atención al momento de medir o evaluar cuál es el impacto que tiene entre los empleados. Ganchozo y Moreira (2021), demostraron en su evaluación sobre la satisfacción laboral interna y comunicación organizacional realizada en la empresa de manufactura de agua potable de los cantones Tosagua y Junín, que la empresa no realiza evaluaciones periódicas para conocer el nivel de satisfacción profesional de los trabajadores lo cual indica el 79% de la muestra, y el 29% indica que si se realiza cada cierto tiempo.

Como señalaron Noboa, et al. (2021), en su informe cuyo el propósito del estudio fue identificar si existe relación entre la comunicación interna organizacional y el compromiso laboral en empresas ecuatorianas, se encuentra como conclusión de su estudio señaló que el 75% de la variación del compromiso laboral está explicado por las estrategias de comunicación hacia el empleado.

En otro análisis, se evidencia que hay una relación estrecha entre la comunicación organizacional y el clima organizacional. Lo cual lo indicó

Charry (2018) en su estudio correlacional, que se realizó con una muestra de 200 trabajadores, usando un diseño no experimental el cual indicó que existe correlación significativa de $r = 0,959$ entre la gestión del el clima organizacional y la comunicación interna, de igual manera demostró que también hay relación entre la comunicación interna con las dimensiones del clima organizacional donde demostró que el grado de la infraestructura y la influencia en el cargo tiene un 0.961 de correlación, la consideración, entusiasmo y apoyo, con un 0.957 de correlación, mientras que se obtuvo un 0.955 en la orientación hacia la recompensa y por último en la orientación hacia el desarrollo y promoción en el trabajo $r = 0,965$.

Entre otros de los factores relacionados directamente con la comunicación organizacional se observa la motivación. Hay que considerar que la comunicación laboral es nuestra aliada al momento de incrementar la motivación, ya que estos dos aspectos están estrechamente relacionados, lo indicó (Díaz, 2019). Según Puma y Estrada (2020) en base a su cuestionario de motivación que fue realizado a la mayoría de trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Madre de Dios, se encontró con un nivel de motivación medio con un 55% mientras que el 37,5% indicó tener un nivel alto en motivación y el 7,5% al nivel bajo.

En otro estudio realizado a empresas de productos naturales IPIFA, 2020 donde se realizó una investigación de la influencia de la gestión administrativa en la producción, en la cual se midió a 60 trabajadores de la empresa en mención. Se buscaba comprobar que influencia tiene la gestión administrativa y la motivación en la producción de la empresa, en el cual se obtuvo como resultado que el 45% de la muestra indicó que la gestión administrativa de la empresa era regular, mientras que el 46,6% calificó a la motivación como regular por lo cual se llegó a la conclusión mediante la prueba de Pseudo R cuadrado, que la gestión administrativa y la motivación influyen significativamente en la producción de la empresa IPIFA (Ventura, 2021).

En base a la información expuesta se determina que la comunicación organizacional influye en grandes campos como lo son clima organizacional, motivación, desempeño laboral, estos factores son aliados directos para lograr una excelente gestión empresarial.

Planteamiento del Problema

Se ha detectado que la comunicación organizacional es un factor muy frecuente en las organizaciones, el cual influye en cada una de las actividades que se desarrollan en la organización. Como señalaron Castro y Díaz (2021), la comunicación organizacional es una ayuda de gran magnitud al momento de formar un clima laboral positivo fomentando así la felicidad de los colaboradores lo cual se ve reflejado en el desarrollo de sus tareas, por lo cual se considera como una estrategia dentro de la gestión empresarial fundada en un sistema de bidireccional. Pero a pesar de que es un factor frecuente la importancia que los altos mandos brindan, y el monitoreo o control que le dan a la misma es bajo.

Otro de los aspectos importantes del estudio de la comunicación organizacional, es centrarla como punto estratégico para el desarrollo de las áreas funcionales dirigidas por los Gerentes o Administradores, para lograr índices de productividad positivos, para a la vez mantener un equilibrio balanceado entre el clima organizacional, motivación, desempeño laboral

Todos estos aspectos en los cuales colabora la comunicación organizacional son fundamentales para lograr una gestión empresarial con resultados productivos, eficientes y eficaces. Considerando que dentro de la gestión empresarial el problema más significativo es la incapacidad manifiesta de la dirección, para comunicarse con su personal y viceversa. (Rubio, 2008).

Se considera que la gestión empresarial en su desarrollo se centra en cuatro pilares primordiales como lo son el control, el planteamiento, la organización y la dirección, estas cuatro bases al desarrollarse dentro de la organización fomentan a que las actividades se ejecuten de una manera ordenada logrando resultados positivos para mantener a la empresa competitiva dentro del campo en el que se desarrolla.

Para lograr este equilibrio se busca brindar información de gran utilidad para que los gerentes y/o administradores puedan lograr estrategias mediante el conocimiento para obtener mejor productividad, pero con un ambiente laboral adecuado y empleados valorados y comprometidos con la institución, lo que permitirá obtener muchos beneficios como evitar la fuga de personal eficiente.

El conocimiento de los alcances que se puede lograr en una organización con una comunicación organizacional adecuada, de una manera asertiva y utilizando los recursos pertinentes, ayudará a mejorar el clima organizacional, logrando motivar a cada uno de sus empleados lo que llevará a niveles altos en el desempeño laboral y esto se verá reflejado en los resultados que obtendrá la gestión empresarial.

Es necesario mencionar que la utilización de los canales adecuados tendrá gran influencia en el impacto que la información tenga en su receptor, para lo cual se mencionarán los canales que actualmente se utilizan con mayor frecuencia dentro de las organizaciones, y se brindará recomendaciones de cómo y cuándo utilizar el canal adecuado.

La investigación sobre de la importancia de la comunicación en la gestión de las empresas tiene como finalidad generar nueva información, partiendo de la recolección de datos de investigaciones desarrolladas, para que los gerentes y/o administradores de distintas organizaciones amplíen sus conocimientos respecto a la influencia de la comunicación organizacional en todas las áreas de la institución, lo cual la convierte en una herramienta estratégica en la gestión empresarial ya que ambas necesitan el recurso humano para su funcionamiento. La importancia del desarrollo de esta investigación nace a raíz de que la comunicación organizacional es mediante la cual se conecta con lado emocional de las personas y manejarla de una manera adecuada dentro de la organización ayudará a mejorar el clima organizacional, la motivación y el desempeño de los colaboradores lo cual influye en el cumplimiento de sus actividades de forma productiva y el alcance de los objetivos se desarrolla de manera eficaz y eficiente reflejando una buena gestión empresarial.

Objetivos

Objetivo General

➤ Determinar la Importancia de la Comunicación en la Gestión de las Empresas, mediante una investigación de enfoque cualitativo con el fin de brindar un análisis de los hallazgos de investigaciones relacionadas.

Objetivos Específicos

- Indagar teorías, conceptos y hallazgos de otras investigaciones relacionadas con la comunicación y la gestión empresarial
- Determinar las herramientas metodológicas que permitan levantar la información pertinente de la comunicación organizacional y la gestión empresarial
- Analizar la información recolectada con el fin de demostrar el nivel de relevancia de la comunicación en la gestión de las empresas con el fin de enriquecer con nuevos conocimientos que le permitirá desarrollar nuevas estrategias para su gestión empresarial.

Delimitación

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas de la República del Ecuador, en el periodo 2023.

Limitación pocas investigaciones en Latinoamérica no permite una comparación específica en los temas de investigación, y al ser un tema utilizado en el aspecto empresarial tienen a encontrarse distintas perspectivas que dificulta la selección de documentos para la realización de la presente investigación.

DESARROLLO

Marco referencial

La mejora de la comunicación, en especial la de los administradores y/o gerentes ayudará a crear mayor conectividad con los empleados y su lado humano, lo que influye en el logro de los objetivos y el desempeño de cada uno de ellos (Becerra 2019). La interacción entre gerentes y/o administradores con los empleados ayudará a fortalecer las relaciones interpersonales lo cual encamina a obtener beneficios dentro de la organización.

Por lo cual, dentro de todos los aspectos, la comunicación es una herramienta estratégica, y las organizaciones no son la excepción, pues dentro de este ámbito aportan en la gestión empresarial, ya que con una buena aplicación y su correcto manejo ayudará a transmitir a los empleados los objetivos y planes estratégicos que se busca alcanzar como organización (Charry, 2018). En base a lo mencionado se puede indicar que los procesos de comunicación son parte de la vida cotidiana del ser humano, y sin duda, está presente en cada uno de sus aspectos y en las tareas más básicas hasta las más complejas, por lo cual usarla en la organización es beneficio para la rentabilidad de la empresa. Como señalaron Pacheco y Álvarez (2022), la comunicación organizacional afecta a todas las áreas, pero en especial al recurso más valioso de la organización como lo es el capital humano.

La comunicación organizacional es un influente potencial en el manejo de personal corporativo, ya que es la herramienta que ayuda a fomentar lazos importantes entre ellos el clima organizacional, la motivación y el desempeño laboral. Como indicó Charry (2018), mediante un estudio en el cual afirma que existe correlación relevante entre la comunicación organizacional, clima organizacional, el entusiasmo el apoyo y la motivación. Hay que considerar que estos tres elementos encaminan a lograr una buena gestión empresarial, ya que facilitará el camino en el cumplimiento de los objetivos. Al obtener buen clima laboral se propiciará personas motivadas y comprometidas en sus funciones para alcanzar los objetivos establecidos;

pues al lograr un equilibrio y un buen clima organizacional influye en los trabajadores generando actitudes positivas, personal feliz y productivo lo cual lleva a alcanzar una buena productividad reflejando así la buena gestión empresarial (Gonzalez y Zambrano, 2022).

Mientras que Noboa (2021) sostuvo que la relación entre la comunicación organizacional y el compromiso organizacional tienen una conexión directa, y recomienda que aplicar esta como estrategia resulta útil para generar relaciones directas y positivas en el compromiso de los empleados. Además, considera que las mejoras continuas en la comunicación organizacional generarán mayor compromiso laboral. Por otra parte, la comunicación organizacional gestiona varios aspectos al mismo tiempo, siendo entre estos el más importante.

La mejora de la comunicación, en especial la de los administradores y/o gerentes ayudará a crear mayor conectividad con los empleados y su lado humano, lo que influye en el logro de los objetivos y el desempeño de cada uno de ellos (Becerra 2019). La interacción entre gerentes y/o administradores con los empleados ayudará a fortalecer las relaciones interpersonales lo cual encamina a obtener beneficios dentro de la organización.

Por lo cual, dentro de todos los aspectos, la comunicación es una herramienta estratégica, y las organizaciones no son la excepción, pues dentro de este ámbito aportan en la gestión empresarial, ya que con una buena aplicación y su correcto manejo ayudará a transmitir a los empleados los objetivos y planes estratégicos que se busca alcanzar como organización (Charry, 2018). En base a lo mencionado se puede indicar que los procesos de comunicación son parte de la vida cotidiana del ser humano, y sin duda, está presente en cada uno de sus aspectos y en las tareas más básicas hasta las más complejas, por lo cual usarla en la organización es beneficio para la rentabilidad de la empresa. Como señalaron Pacheco y Álvarez (2022), la comunicación organizacional afecta a todas las áreas, pero en especial al recurso más valioso de la organización como lo es el capital humano.

La comunicación organizacional es un influente potencial en el manejo de personal corporativo, ya que es la herramienta que ayuda a fomentar lazos importantes entre ellos el clima organizacional, la motivación y el desempeño laboral. Como indicó Charry (2018), mediante un estudio en el cual afirma que existe correlación relevante entre la comunicación organizacional, clima organizacional, el entusiasmo el apoyo y la motivación. Hay que considerar que estos tres elementos encaminan a lograr una buena gestión empresarial, ya que facilitará el camino en el cumplimiento de los objetivos. Al obtener buen clima laboral se propiciará personas motivadas y comprometidas en sus funciones para alcanzar los objetivos establecidos; pues al lograr un equilibrio y un buen clima organizacional influye en los trabajadores generando actitudes positivas, personal feliz y productivo lo cual lleva a alcanzar una buena productividad reflejando así la buena gestión empresarial (Gonzalez y Zambrano, 2022).

Mientras que Noboa (2021) sostuvo que la relación entre la comunicación organizacional y el compromiso organizacional tienen una conexión directa, y recomienda que aplicar esta como estrategia resulta útil para generar relaciones directas y positivas en el compromiso de los empleados. Además, considera que las mejoras continuas en la comunicación organizacional generarán mayor compromiso laboral. Por otra parte, la comunicación organizacional gestiona varios aspectos al mismo tiempo, siendo entre estos el más importante el talento humano, considerando que las personas felices realizan un mejor trabajo. Se puede también acotar que la comunicación incide directamente en el desempeño laboral, el cual representa los comportamientos, conductas y rasgos que asumen los colaboradores. Por lo cual, la comunicación, es un elemento esencial en la gestión empresarial, la eficiencia de esta ayudará a cumplir los objetivos y metas de la empresa (González y Vilchez, 2021).

Mediante la comunicación organizacional se puede generar un acercamiento a la correcta y buena gestión empresarial; ya que al usar a la comunicación como estrategia será más fluido el camino hacia al éxito. Por lo cual, se considera que es necesario contar con un sistema de comunicación organizacional ajustada a las necesidades de la empresa.

Además, esta permitirá desarrollar las estrategias de la alta gerencia con la finalidad de alcanzar el éxito de la institución, como ejemplo la ejecución de los procesos, un buen desempeño laboral, clima laboral saludable entre otras (Pacheco y Álvarez 2022). Para lograr una buena gestión empresarial es necesario lograr un buen sistema de comunicación en el cual se identifique la comunicación adecuada en los distintos procesos y actividades donde entra en juego el flujo de la comunicación y su categoría según el tipo de mensaje que se transmite.

La comunicación organizacional se divide en comunicación formal e informal. Siendo la comunicación formal aquella donde la empresa destaca la interacción cara a cara, la cual permite relacionarse de forma directa entre colaboradores y administradores; mediante reuniones individuales o grupales. Mientras que en la comunicación informal se destaca la aplicación de WhatsApp la cual ayuda a circular información oportuna entre los colaboradores para gestionar de manera rápida (Fatuly y Noboa 2020).

Por otra parte, Castro y Díaz (2021), mencionaron que la gestión empresarial necesita como estrategia a la comunicación organizacional ya que influye en el clima organizacional, la felicidad de los colaboradores y esto direcciona a tener beneficio en el desempeño laboral. El conjunto de todos estos aspectos positivos dentro de una institución se verá reflejada en la productividad que la empresa genere. Es primordial trabajar con el recurso humano motivado para lograr su mejor desempeño dentro de la organización. Por lo cual, se considera que la importancia de la comunicación dentro de las empresas radica en mejorar la gestión empresarial ya que es una estrategia para alcanzar la productividad y generar nuevas mejoras en la institución. La comunicación organizacional adecuada brinda algunas pautas para el desarrollo e innovación de la empresa (Castro y Díaz, 2021).

Marco conceptual

Comunicación

La comunicación nace de la interacción de un emisor con uno o varios receptores en el cual se intercambian datos, opiniones o información. Como lo señalaron Marín y Gómez (2022), “La comunicación es una herramienta estratégica para el desarrollo de cualquier tipo de organización” (p. 39). Entonces se llega a la definición de la comunicación como la interacción entre una o varias personas que comparten ideas, información u opiniones.

Comunicación organizacional

La comunicación organizacional es mediante el cual circula la información dentro de la empresa, en distintas direcciones, con la finalidad de logra confianza y compromiso dentro del personal humano.

La comunicación organizacional tiene como objetivo generar vínculos y relaciones entre las personas que intervienen en las mismas (Pacheco y Álvarez, 2022). También es conocida como una disciplina la cual es abordada por las ciencias sociales y administrativas (Pineda, 2019).

La comunicación organizacional está relacionada con proporcionar a los integrantes de la institución la información necesaria acerca de la cultura e integrarlo en la misma (Vivas, et al. 2022).

Gestión empresarial

La gestión, se ha convertido en una herramienta fundamental en el desarrollo económico dentro de la empresa, la organización e institución, pero también en el sector económico e incluso a nivel del país (Ghiglione, 2021).

La gestión empresarial es una necesidad empírica en la economía moderna, es un proyecto de racionalización a todos los niveles de la organización, para aumentar la productividad y los beneficios de las empresas (Rubio, 2008).

Marco teórico

Teoría clásica de la comunicación

La comunicación cuenta con puntos de vistas y disciplinas varias, pero independientemente de estas se lo reconoce como un intercambio de información que se da por medio de un canal, cuyo contenido tendrá respuesta del receptor (Ladino, 2017). Partiendo del concepto básico de la comunicación, se expone la teoría clásica de la comunicación como referente de la comunicación organizacional.

Se encuentra que el exponente más importante de esta teoría clásica de la información fue Taylor en el periodo de 1856 al 1915 con su aporte, donde fomentó cuatro principios dentro de la empresa como lo es la organización del trabajo, selección y entrenamiento del trabajador, cooperación entre directivos y operarios especialización de los directivos en la organización del trabajo cuyo enfoque era alcanzar la eficiencia en la producción, para llegar a obtener estos resultados, Taylor se basó usando la lógica inductiva dentro de la organización, centrándose en la observación, medición del trabajo y conclusión (Ladino, 2017).

Taylor y Fayol sostienen mediante su trabajo científicamente organizado, que el comunicador debe ser novedoso y generar métodos eficaces en la dirección, organización, planificación, control; por lo cual la comunicación entra a jugar un papel fundamental en la organización (Ladino, 2017).

La teoría clásica básicamente se caracteriza por ser un factor integral el cual incluye en todas las áreas productivas al igual que cada recurso humano de la organización, desde un operario hasta un gerente, puesto que la empresa se considera como una unidad, donde cada persona trabaja con el mismo fin, cumplir los objetivos de la organización (Ladino, 2017).

Entonces, para la gestión empresarial, el recurso humano es primordial, por lo cual los administradores deben implementar estrategias para lograr que todo el personal trabaje por el mismo objetivo, y la mejor manera de llegar a ese compromiso es en base de la comunicación, pues

una buena comunicación ayudará al emisor a transmitir mejor su mensaje y al receptor a recibirlo de una manera clara y precisa. Como lo indicó Noboa et al. (2021), emitir información clara y a tiempo influyen en que el trabajador realice sus tareas con seguridad, porque conoce hacia donde debe ir y para que debe ejecutar su trabajo.

La correcta gestión empresarial ayuda a que las empresas logren sus objetivos, pero para lograr que esta gestión funcione es indispensable la gestión administrativa, la cual con base de herramientas y estrategias ayudará a lograr los objetivos de la empresa (Picado y Sergueyevna, 2021). El administrador se convierte en el guía de la empresa, el cual la va a direccionar al éxito, con ayuda de empleados comprometidos con sus labores apoyándose en la comunicación. Como lo señaló Ladino (2017), la teoría clásica de la comunicación, fue creada en base a la necesidad de una doctrina de la administración, con la finalidad estructurar una conceptualización sólida en torno a la empresa.

La gestión empresarial se centra en la organización de los recursos mediante la administración, teniendo a la planificación como estrategia para cumplir los objetivos de la organización (Julio, 2020). Por lo tanto, la gestión empresarial necesita de cuatro elementos fundamentales para la ejecución de esta, con el fin de lograr que se cumplan los objetivos de la empresa. Como lo indicó López (2021), la gestión empresarial, requiere de una adecuada administración, para lo cual se necesitan las herramientas claves de los administradores en la gestión organizacional que son planificación, organización, dirección y control. Los mismo que Fayol los propone como escenarios principios para hacer más eficaz y eficiente las tareas administrativas (Ladino, 2017).

La planificación dentro de la organización está considerada como el método de análisis establecer las metas, y verificar los caminos viables para cumplir con ellas. Para ejercer una correcta planificación se necesita de un jefe con visión global de la empresa y su entorno para que sea capaz de tomar decisiones concretas sobre los objetivos concretos (Rubio, 2008).

La organización, es mediante la cual el administrador se encargad de definir, asignar y coordinar cada una de las actividades. La cual se caracteriza por estudiar todos los recursos de la empresa y utilizarlos de una manera eficiente, por ejemplo, analizar a cada uno de sus empleados y detectar cual es el área determinada para aprovechar al máximo su eficiencia. Como lo señaló Rubio (2008), la manera más idónea de lograr el mejor aprovechamiento de las personas y de los recursos disponibles para obtener resultados, es mediante la organización.

La dirección en la gestión es clave, pues es donde se ejecuta el dar órdenes y designar tareas al personal de la organización cuya finalidad es que se ejerzan de una manera rápida, precisa y productiva, el director debe ser una persona motivadora. El gerente y/o administrador debe contar como característica un alto nivel de comunicación con su personal y habilidades para crear un clima laboral propicio para alcanzar los objetivos de la eficiencia y rentabilidad de la empresa (Rubio, 2008).

El control es mediante el cual se hace seguimiento del cumplimiento de los objetivos realizados y revisar el comportamiento de los trabajadores en la ejecución de sus actividades. El control dentro como factor fundamental de la gestión empresarial ayuda que lo ejecutado se realice tal cual como se lo planificó, evitando así que el recurso humano se desvíe a otras actividades o exceder el uso de este (Gaitán, 2021).

La comunicación como una herramienta de gestión empresarial ayuda en muchos aspectos, pero el principal es crear ese vínculo entre gerentes y/o administradores con los empleados. Según lo que señaló Noboa al. et (2021) la claridad y la cantidad de información adecuada promueven relaciones positivas.

La comunicación organizacional es el influyente de las actividades y tareas que se ejecutan dentro de la organización, ayudando a que estas se realicen de la manera adecuada. Como indicó Noboa et al. (2021) En las empresas que tienen como principales objetivos alcanzar las metas establecidas, la comunicación interna es su eje principal.

Tipos de Comunicación

La comunicación organizacional, ayuda a mejorar el desempeño laboral, ya que está relacionada con los aspectos afectivos de los empleados. Por lo cual el diseño de la comunicación interna tiene incidencia en el compromiso laboral y mientras más control, evaluaciones y mejoras continuas se realicen a los factores de la comunicación organizacional el compromiso laboral tendrá mayor alcance (Noboa et al, 2021).

En la comunicación organizacional se encuentran dos tipos de comunicación, las cuales son comunicación externa y comunicación interna, y estos dos grupos de comunicación son indispensables dentro de la empresa, pues cada una de ellas va designada a un campo indispensable de la organización. La comunicación fomenta cambios organizacionales que impactan los procesos y las relaciones que la organización establece con sus clientes internos y externos (Pineda, 2019).

La comunicación externa, es la que va dirigida al cliente externo donde están considerados los clientes, proveedores y/o futuros inversionistas. Como señaló Pineda (2019), la comunicación externa es la que busca generar relación con el público, proyectando la imagen de la organización. El manejo adecuado de esta comunicación ayudará a gestionar las actividades con estos campos, considerando que es indispensable para obtener productividad en la organización. Hoy en día gracias a la tecnología y la comunicación la participación del cliente es decisiva, no como en el pasado que era considerado como una simple transacción (Pineda, 2019).

La comunicación interna es la que se utiliza dentro de las organizaciones y va dirigida a los clientes internos, la información que se maneja es de carácter interno de la organización. Esta comunicación es considerada como una herramienta estratégica e incluso en muchas empresas se designa un departamento que maneje y gestione la información dentro de la empresa con la finalidad de mantener control y verificar el alcance de esta. La comunicación interna debe tener atención permanente en la forma como se distribuyen entre los sectores y/o estructuras de la

organización (Pazmay 2019). Por lo cual, para lograr una gestión empresarial productiva, es primordial contar con el recurso humano de la empresa y la mejor manera de conectar con ellos es mediante la comunicación clara y asertiva.

La comunicación interna es la idónea para trabajar la gestión empresarial. Como esta comunicación es la que va dirigida a los clientes internos en el que se considera todo el personal humano que forma para de la organización, y a su vez todo este personal es necesario para la gestión empresarial. Lo cual señalaron Pacheco y Álvarez (2022), unos de los resultados que se destacan por una buena comunicación organizacional es la gestión empresarial.

Flujo de la comunicación

Para lograr extraer el mayor provecho de la comunicación organizacional es necesario manejar la comunicación de manera adecuada y conocer cada de los tipos de comunicación según el flujo en los que se mueve la comunicación organización, donde se encuentra la comunicación descendente, ascendente y horizontal.

La comunicación organizacional de flujo descendente, como su nombre lo indica viene desde lo alto de la pirámide, como un gerente y/o administrador hacia el personal de la organización, ideal para desarrollar algunas funciones primordiales de la gestión empresarial como es planeación, organización, dirección y control. Según Papic (2019) el flujo descendente de información tiene como finalidad transmitir órdenes y directrices destinadas a propiciar la realización de una determinada tarea, contribuir con orientaciones curriculares e informar las metas de la organización, brindar retroalimentación al docente sobre los procesos organizativos, generar entendimiento de los métodos de trabajo, entre otras.

La comunicación organizacional de flujo ascendente es la que circula desde el personal de la organización hacia los gerentes y/o administradores, este tipo de comunicación ayuda a realizar seguimiento de la gestión empresarial y las estrategias que se están aplicando. Se obtiene

retroalimentación, recomendaciones y observaciones lo cual permitirá detectar enumeradas mejoras que se pueden aplicar para lograr un equilibrio saludable en el clima laboral, logrando obtener un buen desempeño laboral. Es la que proporciona retroalimentación a la línea superiores sobre el progreso en el logro de las metas y problemas presentes (Papic, 2019).

La comunicación organizacional de flujo horizontal es la que se da entre personas con el mismo nivel de jerarquía, en la gestión organizacional ayuda para compartir estrategias entre los jefes de cada área para en conjunto con el gerente y/o administrador establecer objetivos claros que la empresa establece a corto o largo plazo, trabajando en uno de los fundamentos claves de la gestión como lo es la organización y planificación.

La comunicación organización es una herramienta de vital ayuda para los gerentes de las organizaciones, pues esta ayuda en la gestión organizacional, pero lo cual es necesario mencionar las formas de comunicación como lo son de manera formal e informal y redactar los canales que se utilizan con mayor frecuencia dentro de la organización.

Canales de Comunicación

Díaz (2021), indicó que el modelo de la comunicación humana de Berlo, estudia a la comunicación como un elemento de la sociedad donde el aporte a la comunicación organizacional es el estudio de la tecnología como si fuera una variable independiente de la sociedad. Para tener una buena comunicación organizacional es importante tomar en cuenta los canales mediante los cuales se está transmitiendo el mensaje, ya que esto influye en el impacto que tenga el receptor al instante de recibir el mensaje.

El canal de comunicación se refiere al medio por el cual se transmite un mensaje. En el modelo de Berlo indicó que los canales de comunicación están arraizados con el ser humano, señalando así a la vista, olfato, oído, tacto y gusto (Díaz, 2021).

En la comunicación organizacional, la buena elección de un canal de comunicación ayudará a transmitir el mensaje de una manera clara y esto encamina a obtener el resultado esperado. Como señaló Oyarvide et. al.

(2017) el canal es el eslabón físico quien transporta el mensaje desde el emisor y el receptor.

Dentro de la organización, la comunicación está dividida en dos grupos según el tipo de información transmitida como lo son comunicación formal e informal. Papic (2019), considera que la comunicación formal y la comunicación informal suceden en el contexto de relaciones en la organización.

Con respecto a la comunicación Formal, se considera que, esta es la de mayor relevancia dentro de la organización, por lo cual es necesario identificar el canal apropiado para transmitir este tipo de datos. Por ejemplo, las políticas de la empresa, el estado financiero de la organización, los objetivos y presupuesto designado para un proyecto determinado, el rendimiento de la organización y el reflejo de sus labores dentro de la empresa, entre otras. Para Oyarvide et. al. (2017) consideró como comunicación formal a aquella que se apega con la formalidad de la organización.

Para la comunicación de carácter formal es necesario distinguir el receptor y asegurar que la información llegue de una manera clara, para este tipo de información se recomienda utilizar canales como Correo electrónico, plantear una reunión y exponer la información sustentando de manera física con algún informe. Este tipo de comunicación está enfocada en el uso de los canales formales de la organización como los correos electrónicos como un medio para mantener informado a los colaboradores (Claro et al. 2022).

La comunicación de carácter informal, está compuesta por información más abierta, la cual no implique riesgo a la empresa, si por algún error se llegue a filtrar. Este mecanismo de información fomenta las relaciones entre los empleados y extienden información de la organización, es aquí donde entran las conversaciones personales, las interacciones por redes sociales como lo es WhatsApp que en la actualidad es uno de los medios que se utiliza con mayor frecuencia. Para Fatuly, et al. (2020), la comunicación informal, ayuda en los aspectos interpersonales para la retroalimentación de pasillos, la comunicación entre los supervisores y los subordinados. Contextualizando un ejemplo retroalimentación entre

compañeros, o de supervisores a subordinados de manera espontánea, la comunicación entre compañeros fomentando relaciones interpersonales, en el área operativa reporte de actividades, entre otras.

Los canales correctos y adecuados para el tipo de información que se va a transmitir ayudarán a fomentar lazos de compañerismo y compromiso dentro de la organización. Como indicó Fatuly et. al. (2020) los empleados satisfechos con los procesos de comunicación obtienen gradualmente actitudes positivas. Por ejemplo, realizar retroalimentación de una manera presencial y personalizada provocará que el empleado sienta que el papel que realiza dentro de la empresa es importante, y el reconocer sus logros o avances personales ayudará a formar lazos que se verán reflejados en la motivación de esa persona, su desempeño laboral y el clima organizacional.

Gestión empresarial

La comunicación organizacional, es un término adherido a las personas encargadas de la planificación y gestión de la empresa, es decir la comunicación organizacional influye en muchos aspectos como el manejo de recursos, mercados, negocios o gestión organizacional (Contreras y Garabay, 2020).

La comunicación influye en cada área de la empresa, pero hay tres aspectos en los cuales la comunicación es primordial, como el clima organizacional, motivación, desempeño laboral. Estos tres aspectos dentro de la gestión empresarial ayudan a que el administrador tenga una visión amplia y realizar monitoreo para comprobar y controlar su gestión. Considerando que los indicadores claves son la eficiencia y la eficacia, el primero vigila el cumplimiento de los objetivos propuestos, mientras que la eficacia se concentra en el qué se debe de hacer (Suarez, 2018).

En otros aspectos la comunicación organizacional está relacionada directamente con la gestión empresarial, pero para trabajar en la gestión empresarial es necesario que el equipo cuente con un adecuado clima organizacional, motivación, desempeño laboral. Como señaló Pineda (2019),

la gestión cuenta con la comunicación organizacional como precursora para alcanzar las metas y objetivos trazados.

Clima organizacional

Lograr un clima organizacional adecuado ayudará al cumplimiento de los objetivos que la gestión empresarial quiere alcanzar a corto o largo plazo. La supervisión de los administradores a sus operarios y el seguimiento en sus labores tiene gran influencia en como lo empleados ejecutan sus actividades (Rivera et al. 2018). Mientras que Pedraza y Bernal (2018), recomiendan a los administradores demostrar la importancia adecuada al clima organizacional, ya que puede resultar una estrategia para motivar al personal de la empresa. Dentro de la comunicación organizacional las relaciones interpersonales ayudarán a coordinar actividades, mejorar relaciones entre los miembros de la institución, entre otros beneficios, logrando mejorar el clima organizacional. Rivera et al. (2018) indicó en la conclusión de su estudio que hay una relación estrecha entre las relaciones personales y el clima organizacional. Considerando que la comunicación organizacional es el espíritu y el alma de la organización y esto se debe a que la misma, está presente en todos los ámbitos, pues es uno de los procesos más relevantes y propios del ser humana (Charry, 2018).

Adicional entre los factores más importante del clima organizacional se encuentra al liderazgo, la estructura organizacional, la recompensa, la identidad de reconocimiento, compromiso organizacional, claridad y orgullo (Pedraza y Bernal, 2018). Dichos factores ayudan al momento de realizar una buena gestión empresarial para lograr cumplir los indicadores como son la eficiencia y la eficacia. Pues el clima organizacional se caracteriza por un conjunto de aspectos tangibles que se encuentra de forma relativamente estable en la organización, afectando directamente a las actividades de motivación, el comportamiento de los empleados y por tanto influye en el desempeño de la organización (López y Castiblanco, 2021).

Un buen clima organizacional, contribuye a la productividad de la empresa, siendo así; como el clima organizacional hace referencia al ambiente laboral entre el individuo, el grupo y la organización, estas

relaciones influyen en la productividad de la empresa ya que es la relación entre el indicador de producción y el trabajo aplicado (López y Castiblanco, 2021). De tal forma que la gestión empresarial se ve relacionada con el clima organizacional. Si el clima organizacional es bueno, los empleados desarrollarán su tarea de forma productiva y comprometida. Como señaló López y Castiblanco (2021), una empresa con productividad alta logra incrementar los ingresos y en consecuencia los salarios.

Motivación

La comunicación organización influye en la motivación de los colaboradores, al momento de ejecutar la gestión empresarial dentro de una organización es indispensable contar con el compromiso de cada individuo que conforma a la empresa. Como indicó Noboa, et al. (2021), el compromiso laboral es un aspecto indispensable para la estructura organizacional y las estrategias de los líderes, siendo así que un elemento fundamental que gestiona un líder es la motivación.

La motivación es uno de los elementos fundamental al momento de realizar las actividades de la empresa. Es muy importante reconocer y motivar a los empleados dentro de la organización con la finalidad de obtener mejoras en su desempeño (Manjarrez et al. 2020). Cada uno de los empleados conocen las funciones que tienen que realizar, pero al momento de realizar entra en juego el deseo de querer hacerlo y es ahí donde la motivación aparece a través de la comunicación generando en los empleados sentimientos como orgullo por ser considerado como pieza clave en la empresa, al ser escuchado se sienten valorados y crece el compromiso con la organización (Vivas y Saavedra, 2019).

La motivación dentro de la organización busca cubrir las necesidades con la finalidad de que el empleador este enfocado en sus tareas laborales, entre las necesidades se puede mencionar la teoría de Maslow en la cual se identifica cinco necesidades claves para alcanzar que el personal esté motivado. Estas son necesidades filosóficas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de estima y necesidades de autorelación (Bohórquez et al. 2020).

Esto implica que la gestión empresarial debe de trabajar la motivación de su personal en cada una de las áreas, ya que esta es determinante en el rendimiento de las labores de cada uno de ellos. Como lo señaló Bohórquez et al. (2020), la motivación en el entorno laboral es determinante en las actuaciones de los empleados en sus acciones específicas, ya que esta puede promover o frenar el rendimiento de cada uno de ellos.

Desempeño laboral

Una buena gestión empresarial se ve reflejada por el buen desempeño de la organización, pues el buen desempeño va a demostrar productividad eficiencia y eficacia. El rendimiento que cada trabajador posee dentro de la organización y el desenvolvimiento con el que actúan en sus actividades es lo que se conoce como desempeño laboral, el cual es evaluado por los administradores y/o gerentes para medir la eficiencia y eficacia de cada una de las actividades (Bohórquez et al. 2020).

Dentro de la gestión empresarial un indicador que se revisa con frecuencia es el desempeño empresarial. Este es considerado como un instrumento el cual permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos (Bohórquez et al. 2020). Teniendo en cuenta que el desempeño laboral es fundamental en todas las actividades de la empresa, y el punto estratégico para lograr una gestión empresarial exitosa. Como lo indicó González y Vilchez (2022), el desempeño laboral es el que permite el éxito de la empresa, pues depende de cómo los empleados actúan al asumir o no la ejecución de las tareas.

Una organización está conformada por todas las personas de la empresa, las misma que se necesitan para lograr una gestión exitosa. Como indicó González y Vilchez (2022), la organización está compuesta de personas que trabajan solas o en grupo por lo cual el gerente y/o administrador debe trabajar en el desempeño de cada uno de ellos para lograr cumplir los objetivos.

METODOLOGÍA

El trabajo de investigación sobre “la importancia de la comunicación en la gestión de las empresas” se desarrolla a través de un análisis de metodología cualitativa. Esta metodología se la define como investigación que produce datos descriptivos, de las investigaciones escritas y datos observables. Este método de descripción se da mediante la observación la cual analiza solo características de los elementos a investigar como rasgos naturales y efectivos (Guevara, el. at 2020). Por otra parte, el método de investigación empleado en el presente ensayo fue inductivo, el cual se apoya en el análisis de la revisión documental, toda esta investigación tiene como finalidad buscar conclusiones a través de la relación mediante la triangulación de datos diferenciándolos por la postura del autor, con esto se busca sustentar la importancia de la comunicación en la gestión de la empresa.

Triangulación por autor

Comunicación organizacional

➤ Marín y Gómez (2022), en su estudio respecto a la importancia de la comunicación organizacional sostiene que no invertir en esta como una estrategia sería un grave error, ya que la comunicación organizacional es la que llevará al éxito a la empresa sobre todo en las épocas más difíciles como crisis o emergencia sanitaria.

➤ Castro y Díaz (2021), en su investigación realizada constatan que la comunicación organizacional debe ser considerada como estrategia al momento de la gestión empresarial, pues este tipo de comunicación fomentan distintas áreas como la felicidad de los empleados, el crecimiento de la cultura organizacional, el compromiso de la nómina, la creatividad y la innovación.

➤ Charry (2018) llegó a la conclusión en su investigación realizada sobre la gestión de la comunicación y el clima organizacional, en la cual sostiene que la comunicación organización se debe utilizar como una herramienta estratégica clave dentro de la organización, pues es la que

ayuda a transmitir de una manera adecuada los objetivos que se deben alcanzar como institución, sosteniendo que no hay una buena comunicación organizacional si no existe un clima organizacional adecuado.

Lo antes mencionado llega a obtener como resultado que la comunicación es primordial en la organización, la cual se debe considerar como una estrategia dentro de la gestión organizacional; puesto que, trabaja y mejora muchos aspectos de la compañía, pero todos tienen como elemento fundamental el recurso humano por lo cual es imposible llegar a una buena comunicación organizacional sin un clima organizacional adecuado.

Gestión empresarial

➤ Picado y Sergueyevna (2021), en su investigación sobre la gestión empresarial en la micro, pequeña, mediana empresa sostuvo que la implementación de una gestión adecuada contribuye al funcionamiento y las operaciones de cualquier empresa, mejora la productividad y ayuda a alcanzar los objetivos mediante el trabajo de los colaboradores. Además, una buena gestión empresarial ayuda a posicionarse y ser competitiva en el sector que se desempeña.

➤ Julio (2020), en la búsqueda de la importancia del modelo de gestión empresarial en las organizaciones modernas, concluyó que para lograr la eficiencia en las organizaciones es necesario la implementación de un modelo de gestión empresarial, ya que, mediante el mismo, se logra predecir todo tipo de situaciones y como virtud adicional ayuda en la gestión de las actividades de una manera ordenada y rigurosa. Además, sostuvo que la gestión empresarial es una necesidad mediante la cual se potencializa a la empresa hacia el éxito.

➤ Ghiglione (2021), concluyó que las empresas deberían de trabajar en profesionalizar su gestión empresarial, si tienen como objetivo crecer y ser competitivas en el mercado, pues considera que la gestión empresarial es considerada como una herramienta económica de la organización.

En base a las teorías expuestas, se puede evidenciar que los tres autores coinciden que la gestión empresarial es una herramienta clave dentro de las organizaciones, ya que esta contribuye al alcance del éxito e imponerse en el mercado en el que compiten.

DISCUSIÓN

La comunicación organizacional como su nombre lo indica es la comunicación que se realiza dentro de las organizaciones, la misma que tiene muchas características, y la que se puede dividir en dos grandes grupos como la interna y la externa, Pero ¿cuál es la importancia que esta tiene dentro de las empresas?; si bien, como concepto básico, se tiene que la comunicación es un atributo que viene adherido con el ser humano, la cual es utilizada en todos los aspectos desde el más básico hasta el más complejo. Partiendo de este concepto, la comunicación organizacional juega un papel primordial dentro de la empresa, ya que la misma se ve evidenciada en cada proceso organizacional. en esta oportunidad se ha analizado la comunicación y su efecto desde tres perspectivas, considerados como los más relevantes dentro de esta investigación los cuales son: (a) el clima organizacional, (b) la motivación y (c) el desempeño laboral. Siendo el actor principal el recurso humano como protagonista de todas las actividades de la empresa.

Al hablar del clima organizacional, se hace referencia a la calidad de las interacciones personales, el compañerismo, el respeto, el compromiso y muchas otras virtudes dentro de la organización y para desarrollar cada una de ellas es necesario aplicar una adecuada comunicación organizacional, ya que ayuda a conocer las virtudes, fortalezas y los puntos débiles de cada miembro de la organización. El establecer un clima laboral óptimo se fomenta el compromiso de los empleados con la empresa, esta actitud se refleja al momento de cumplir las actividades encargadas y comprometidas para alcanzar los objetivos establecidos por la organización.

Es aquí donde entra en juego la motivación, que como lo dice Maslow la mejor manera de motivar al ser humano es identificar una necesidad

insatisfecha y usarla como estrategia para lograr que el personal trabaje con la misma finalidad del gerente y/o administrador para alcanzar las metas establecidas. El medio más efectivo para identificar esas necesidades insatisfechas es utilizando la comunicación organizacional como una herramienta estratégica.

El tercer aspecto analizado es el desempeño laboral, el cual es la actitud y el empeño que el empleado demuestra al momento de realizar las tareas designadas por el gerente y/o administrador, si un empleado realiza sus actividades de manera productiva, puede optimizar tiempos de labores y se evita caer en la pérdida de este.

La comunicación organizacional en base a los tres aspectos mencionados como lo son el clima organización, la motivación y el desempeño laboral ayudan a cumplir con el cumplimiento de la gestión empresarial. Por tanto, se puede concluir que la comunicación organizacional es pertinente para lograr el cumplimiento de los cuatros pilares fundamentales como lo son la planificación, la dirección la, organización y el control. Al momento en que los gerentes y/o administradores utilizan la comunicación organizacional como herramienta y estrategia se les facilitará desarrollar estos pilares lo cual conlleva a alcanzar una gestión empresarial adecuada que rinde beneficios a la organización como aumentar la productividad, alcanzar el éxito e imponerse en el mercado en el que compete; pero a su vez cuidando de la salud de la empresa basándose en el grupo humano.

CONCLUSIONES

En relación con el objetivo general, se logró determinar que la comunicación organizacional es primordial en las organizaciones, por lo cual influye directamente en la gestión empresarial, ya que al usarla como estrategia se logrará alcanzar el éxito como empresa, aumentando la productividad y posicionándola en el mercado en el cual compete.

Mediante la indagación de investigaciones se logró definir de una manera precisa a la comunicación organizacional como un factor adherente al ser humano, adaptada en el ámbito empresarial, mediante el cual se llega a grandes alcances si se utiliza de una manera adecuada y estratégica. La comunicación organización permite la interacción entre las personas que conforman a la institución, esto permite a los administradores y/o gerentes extraer herramientas, identificar los puntos de mejoras, tomar decisiones, realizar cronograma de actividades de operaciones, realizar seguimiento general o personalizado y entre otras numerosas actividades que nacen desde una comunicación organizacional. Mientras que la gestión organizacional es la herramienta fundamental mediante la cual los gerentes y/o administradores realizan las actividades principales como la planeación, la dirección, la organización y el control de todas tareas que se realizan dentro de la institución cuya finalidad es alcanzar objetivos específicos establecidos los cuales están relacionados directamente con el aumento de la productividad y el éxito de la empresa.

La metodología utilizada en esta investigación fue cualitativa, la cual se desarrolló mediante la triangulación de datos, lo que permitió establecer comparaciones entre las distintas conceptualizaciones y hallazgos de diversas investigaciones. Estas comparaciones proporcionaron un mejor conocimiento de las variables de estudio como lo son la comunicación organizacional y la gestión empresarial dejando en evidencia que ambas son primordiales en las organizaciones. La comunicación influye directamente en la gestión empresarial ya que al lograr una armonía con los empleados y equilibrio en la circulación de información permite fortalecer lazos de compañerismo y evolucionar el desempeño en general. Por lo contrario, si

no se logra este equilibrio en la comunicación, los resultados se verán evidenciados en un trabajo desorganizado, lo que ocasionará dificultad para alcanzar los objetivos de la organización y el éxito de la misma.

Esta investigación permite concluir, con total firmeza que la comunicación organizacional y gestión empresarial esta relacionadas directamente, pues al momento de trabajar en la gestión empresarial y no trabajar en la comunicación organizacional, afecta al rendimiento de la organización, ya que, al trabajar con un empleado desmotivado, no comprometido y sin entusiasmo hacia la empresa influye en un clima organizacional pesado y conflictivo llevando a la empresa a bajar índices de productividad.

En esta investigación, se logra evidenciar otros aspectos que se podría investigar con mayor profundidad como los efectos directos de una mala comunicación organizacional dentro de la empresa, así como en las áreas que pudiera tener mayor impacto. Además, analizar las causas que generan inconvenientes en los procesos relacionados con la gestión empresarial.

REFERENCIAS

- Bailón, G. C., & Cedeño, Z. R. (abril de 2022). *clima organizacional y estrés laboral en trabajadores del distrito de educación, Manta, Montecristi, Jaramijó*. Obtenido de <https://doi.org/10.46296/yc.v6i10edespab.0162>
- Berceruelo, B. y. (diciembre de 2016). *Comunicación Empresarial*. Obtenido de <https://www.estudiodecomunicacion.com/wp-content/uploads/2018/01/Libro-Comunicacion-Empresarial.pdf>
- Bohórquez, E., Maritza, P., Willian, C., & Arturo, B. (mayo de 2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Castro, A., & Díaz, P. (agosto de 2021). *La comunicación interna como área estratégica para la innovación a través de la gestión del cambio y la felicidad organizacional*. Obtenido de <https://doi.org/10.25029/od.2021.293.20>
- Charry, C. H. (12 de marzo de 2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Claro, M. C., Ayala, d. C., & Pablo, B. J. (01 de abril de 2022). *Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen a ranking Great Place to Work® Chile**. Obtenido de <https://doi.org/10.22395/angr.v21n41a4>
- Contreras, D. O., & Garabay, R. N. (10 de septiembre de 2020). *Comunicación organizacional*. Obtenido de Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina: DOI: <http://doi.org.10.18861/ic.2020.15.2.3018>
- Díaz, C. C. (2019). *Comunicación efectiva y su relación con la motivación laboral en asesores telefónicos de la empresa Teleatento del Perú, 2019*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37855>

- Díaz, C. R. (02 de marzo de 2021). *Teoría de la Comunicación Corporativa*.
Obtenido de 10.23857/pc.v6i3.2519
- Dolibeth, V. E., & Saavedra, M. P. (5 de Septiembre de 2019). *Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018*. Obtenido de <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.7.116-135>
- Egas, C. E., & Yance, J. K. (12 de febrero de 2018). *Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>
- Fatuly, A. S., Noboa, A. M., & León, Q. M. (25 de julio de 2020). *Medios de comunicación interna como estrategia para fomentar el comportamiento de ciudadanía organizacional*. Obtenido de <https://doi.org/10.21855/ecociencia.74.371>
- Ganchozo, F. J., & Moreira, G. M. (marzo de 2021). *comunicación organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los servidores de la EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín*. Obtenido de <http://repositorio.esпам.edu.ec/handle/42000/1461>
- Ghiglione, F. A. (julio de 2021). *El cuadro de mando integral como herramienta de eficiencia en la gestión empresarial*. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-37382021000200087
- González, G. W., & Vilchez, P. R. (25 de octubre de 2022). *Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762021000200054
- Guevara, A. G., Verdesoto, A. A., & Castro, M. N. (1 de julio de 2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas,*

experimentales, participativas, y de investigación-acción). Obtenido de <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Julio, Q. P. (1 de octubre de 2020). *Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas*. Obtenido de <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>

Ladino, M. P. (2017). *Teorías de la comunicación*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326425815.pdf>

López, L. A. (junio de 2021). *La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo Maria*. Obtenido de <https://doi.org/10.46794/gacien.7.2.1102>

López, S. N., & Castiblanco, M. K. (10 de enero de 2021). *Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso unión soluciones S.A.S*. Obtenido de <https://rches.utem.cl/wp-content/uploads/sites/8/2021/09/revista-chilena-de-economia-y-sociedad-vol15-n1-2021-Lopez-Castiblanco.pdf>

Luna, M. O., Armendariz, C. R., & Andrade, Z. F. (octubre de 2019). *Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202019000500327

Manjarrez, F. N., & Boza, V. J. (enero de 2020). *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359

Marín, D. P., & Gómez, C. D. (junio de 2022). *La comunicación empresarial en tiempos de COVID*. Obtenido de <https://doi.org/10.7263/adresic-27-196>

Noboa, M., Vergara, J. M., Lara, M. J., & Cañizares, G. G. (10 de agosto de 2021). *Relación entre las estrategias de comunicación para*

empleados y el compromiso laboral. Obtenido de <https://doi.org/10.21855/ecociencia.84.492>

Oyarvide, R. H., Reyes, S. E., & Montaña, C. M. (23 de octubre de 2017). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>

Pacheco, R. M., & Alvarez, A. E. (30 de noviembre de 2022). *La evolución de la comunicación organizacional y su impacto en las nuevas estructuras empresariales*. Obtenido de <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2.2022.2149>

Papic, D. K. (13 de marzo de 2019). *Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile*. Obtenido de <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>

Pazmay, R. S. (24 de noviembre de 2019). *Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador*. Obtenido de <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.2>

Pedraza, N., & Bernal, I. (22 de enero de 2018). *El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/a18v39n13p16.pdf>

Picado, J. A., & Sergueyevna, G. N. (19 de mayo de 2021). *La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas*. Obtenido de <https://doi.org/10.5377/farem.v0i0.11610>

Pineda, H. A. (16 de diciembre de 2019). *La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital*. Obtenido de <https://doi.org/10.22579/23463910.182>

Puma, M., & Estrada, E. (1 de junio de 2020). *La motivación laboral y el compromiso organizacional*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i3.2141>

Rivera, D., Hernandez, J., Forgiony, J., Bonilla, D., & Rozo, A. (15 de enero de 2018). *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud*. Obtenido de <https://revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p17.pdf>

Rubio, D. P. (enero de 2008). *Introducción de la Gestión Empresarial*. Obtenido de https://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf

Suárez, E. M. (15 de julio de 2018). *Gestión Empresarial: una paradigma del siglo XXI*. Obtenido de 10.23857/fipcaec.v3i8.57

Ventura, d. E. (22 de enero de 2021). *Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales*. Obtenido de <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465>

Vivas, A., Solis, D., & Quiñonez, J. (30 de diciembre de 2022). *Comunicación organizacional interna como factor determinante en el desempeño laboral* . Obtenido de <https://doi.org/10.21723/riaee.v17i4.17497>



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Guilindro Bajaña Lisset de las Mercedes**, con C.C: # **0923156152** autora del **componente práctico del examen complejo: La importancia de la comunicación en la gestión de las empresas**, previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **30 de agosto del 2023**

f. _____

Nombre: **Guilindro Bajaña Lisset de las Mercedes**

C.C: **0923156152**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	La importancia de la comunicación en la gestión de las empresas.		
AUTOR(ES)	Lisset De Las Mercedes Guilindro Bajaña		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Yanina Shegía Bajaña Villagómez, PhD		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Economía y Empresa		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniera Comercial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	30 de agosto del 2023	No. DE PÁGINAS:	37
ÁREAS TEMÁTICAS:	Administración de Empresa, Gestión Empresarial, Desempeño Laboral		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Comunicación Organizacional, Gestión Empresarial, Clima Organizacional, Motivación, Desempeño Laboral		
RESUMEN:	<p>La comunicación organizacional es un término utilizado con una gran frecuencia y a su vez esta herramienta juega un papel primordial dentro de las organizaciones e influye en cada una de las áreas de la empresa, ya que es el vínculo directo entre los gerentes y/o administradores con todo el personal de la empresa. Siendo este recurso uno de los más importantes en la organización, debido que es de vital importancia en la ejecución de cada una de las actividades que se realizan dentro de la misma. Por lo cual mediante una metodología de investigación cualitativa y con implementación del modelo de la triangulación de datos se busca demostrar la importancia de la comunicación organizacional en la gestión empresarial. La investigación demuestra que la comunicación influye directamente en la gestión empresarial gracias al vínculo que tiene con el ser humano y la interacción con el mismo. Siendo así, que mediante la triangulación de datos según autores se obtuvo que la comunicación organizacional para Marín y Gómez (2022), Castro y Díaz (2021), Charry (2018) es una herramienta estratégica en la gestión empresarial ya que trabaja con uno de los recursos más importante de la organización como lo es el capital humano. Mientras que Picado y Sergueyevna (2021), Julio (2020), Ghiglione (2021), sostienen que la gestión empresarial es una herramienta clave para alcanzar el éxito e imponerse en el mercado. Al usar la comunicación organizacional como una herramienta estratégica en la gestión empresarial permite alcanzar productividad, éxito y posicionamiento en el mercado debido a que el personal trabaja motivado y comprometido con el objetivo de la empresa.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593960201074	E-mail: lisset.guilindro@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Coello Cazar, David		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: david.coello@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			