



ECUADOR – SEPTIEMBRE 2016 - ISSN: 1696-8352

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL COMO INSTRUMENTO EN LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA HACIENDA SANTA CECILIA

Karina Yomary Ordoñez Niebla

Egresada de la Universidad Técnica de Machala
De la Facultad de Ciencias Empresariales
Carrera: "Administración de Empresas"
Correo Electrónico: Kariyo@outlook.es

MsG. Wilton Eduardo Romero Black

Ingeniero Industrial y Magíster en Gestión Tecnológica
Correo electrónico: wilton_romero@yahoo.es
Docente Universidad Técnica de Machala, UTMACH

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Karina Yomary Ordoñez Niebla y Wilton Eduardo Romero Black (2016): "La comunicación organizacional como instrumento en la mejora de la productividad de la Hacienda Santa Cecilia", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (septiembre 2016). En línea:

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/hacienda.html>

RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo principal mejorar la productividad de la hacienda mediante una buena comunicación organizacional, que les permita trabajar en un buen ambiente laboral y de esta manera trabajar en equipo logrando así el éxito de la empresa y por ende la satisfacción del personal.

Para lograr optimizar el rendimiento de la hacienda se realizó un diagnóstico que nos permitió conocer el problema que está pasando la empresa y así tomar las medidas necesarias, por lo tanto se implementará un diseño de comunicación efectiva que le permita a la empresa cumplir con las metas planteadas ya que una buena comunicación interna es importante en toda organización.

La implementación de este diseño ayudará a que la hacienda brinde una comunicación externa eficiente y a su vez confianza en sus clientes y de esta manera lograr mantenernos en un mercado muy competitivo.

ABSTRACT

This article's main objective is to improve the productivity of the farm through good organizational communication, enabling them to work in a good working

environment and thus work together achieving the success of the company and therefore staff satisfaction.

In order to optimize the performance of the hacienda a diagnosis that allowed us to know the problem is happening the company and thus take the necessary measures was made, therefore design effective communication that will enable the company to meet the goals be implemented raised as a good internal communication is important in every organization.

The implementation of this design will help the hacienda provide an efficient external communication and in turn confidence in their customers and thus achieve stay in a very competitive market.

Palabras Claves: (Key Works.)

- 1.- Comunicación Interna – Internal Communication
- 2.- Ambiente laboral – Work Environment
- 3.- Trabajo en Equipo – Teamwork
- 4.- Comunicación Externa – External Communication
- 5.- Eficiencia y Eficacia- efficiency and effectiveness.

Objetivo: Mejorar la productividad mediante una comunicación efectiva para alcanzar las metas propuestas en la hacienda Santa Cecilia.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día en el mundo de los negocios, es primordial la existencia de una buena comunicación ya que de esta manera se podrá alcanzar con mayor eficiencia las metas propuestas que permitan posicionarse en un mercado exigente de manera segura y así poder ser competitivos; cabe recalcar que una excelente comunicación ayuda al mejoramiento de la productividad de toda empresa permitiendo también al talento humano trabajar de manera eficaz, efectiva y eficiente. (Marrero Sánchez, 2013)

Ávila (2004), “da a conocer que una vez identificada la organización como un sistema de proceso de mensajes donde sus integrantes interactúan, intercambian información y desarrollan actividades para hacer posible la consecución de los objetivos organizacionales, (....)”

La efectiva comunicación genera clima laboral adecuado en toda organización, permitiendo al talento humano desenvolverse con mayor eficiencia, tomando en cuenta que de ellos depende la productividad que la empresa pueda alcanzar; una mala comunicación conlleva bajo rendimiento tanto de las actividades y utilidades que la empresa desea obtener. Es por ello que los directivos encargados de las empresas tengan muy en claro que una buena comunicación es importante para poder resolver cualquier inconveniente con

mayor rapidez y permitan decisiones adecuadas. (Fiallo Moncayo, Alvarado Andino, & Soto Medina, 2015)

1.- COMUNICACIÓN INTERNA DENTRO DE LA EMPRESA.

Como ya es conocimiento de todos, una buena comunicación dentro de la organización conlleva a tener información eficaz y verídica permitiendo comprender con mucho más facilidad el trabajo. Los trabajadores, de esta manera va hacer más beneficioso para el cumplimiento de las metas propuestas de la empresa y del mismo modo tener conocimiento las situaciones de cada trabajador.

Para tener una visión más clara sobre este tipo de comunicación, daremos a conocer como se divide la comunicación interna dentro de la empresa.

Según Pizzolante 2004 (Como se cito en Merlano Medrano, 2012),” La comunicación interna o corporativa define situaciones en donde dos o mas personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global”

1.1.- Comunicación descendente: Este tipo de comunicación es emitida por parte del gerente que tiene un nivel jerárquico mayor hacia una persona de un rango menor, mediante la asignación de tareas necesarias que se deben realizar en dicho departamento; por lo tanto esta comunicación es de mucha importancia para que la organización mejore su rendimiento. (J & Hofstad Román, 2005)

1.2.- Comunicación ascendente: Este tipo de comunicación es dada por una persona de un nivel jerárquico bajo, hacia la persona de un cargo mayor en este caso (Gerente), informándoles que las tareas asignadas son realizadas con éxito, pero cabe recalcar que a más de informar el cumplimiento de las tareas, este tipo de comunicación permite informar cualquier problema que se esté generando dentro de la organización para la toma de decisiones. (Robbins, 2004)

1.3.- Comunicación Horizontal o lateral: Este tipo de comunicación se da en niveles de jerarquía semejantes, quiere decir que la información es emitida a los diferentes departamentos que de alguna u otra manera están unidos para cumplir un mismo fin dentro de la organización.

Por lo tanto estos tipos de comunicaciones es necesario de tomar en cuenta ya que ayudaran que el clima laboral dentro de la empresa sea agradable y así se pueda trabajar de la mejor manera (Fernández Verde & Fernández Rico, 2010); teniendo en cuenta que para lograr mejorar la productividad de la organización es vital que todos los integrantes de la empresa sean una sola fuerza y que

todos vayan hacia una misma dirección con el único fin de alcanzar los objetivos ya planificados por la alta gerencia.

2.- COMUNICACIÓN EXTERNA EN LA EMPRESA.

Es significativa para la organización, toda comunicación hacia los clientes, ya que permite dar a conocer al público y/o clientes de los avances, mejoras, logros y productos que la empresa oferta al mercado, logrando confianza entre un mercado tan competitivo para su desarrollo, permitiendo alcanzar las metas propuestas como empresa.

Para Marín 2013 (Como se cito en Salas L & Gaitán, 2016), "La comunicación externa es el análisis y verificación de la percepción de la imagen corporativa que tiene fuera de la misma" (pág. 13)

Para tener una visión precisa de cuál es la importancia de tener muy claro lo que es la comunicación externa de la empresa daremos a conocer las siguientes herramientas. (Publicaciones Vértice S.L, 2004)

2.1.- La comunicación externa operativa: Este tipo de comunicación es muy necesaria que se la haga con responsabilidad, permitiendo comunicar al público en general sobre los lanzamientos y publicidades de dichos productos y/o servicios, de esta manera nuestros clientes estarán al tanto de la empresa. (Pelazas Manso, 2015)

2.2.- La publicidad: Tipo de comunicación que tiene la empresa para dar a conocer los productos y/o servicios que serán lanzados al mercado cuya finalidad es quedarnos en la mente del consumidor, pero cabe recalcar que la publicidad es un tipo de comunicación que no define con exactitud al receptor, pero que si tiene presente cual es el mensaje que quieren hacer llegar (Rosales Reyes , 2008)

Para Grimaldi Herrera,(2009),"La publicidad forma parte de un conjunto de técnicas comerciales cuyo objetivo ultimo es la venta"

2.3.- Las relaciones publicas: En cuanto a las relaciones publicas la empresa debe ser muy precisa para poder llegar con positivismo a los posibles clientes dando siempre una buena imagen corporativa. (Rubio Domínguez, 2009)

La finalidad de este tipo de comunicación es de llegar al público de la mejor manera para poder mantenerse en un mercado muy insistente hoy en día. (Fernández Verde & Fernández Rico, 2010)

Es necesario recalcar que al realizar sistemas de comunicación, según lo planteado por la organización permitirá corregir errores de manera oportuna, con resultados óptimos para la organización, por lo cual planteamos la siguiente problemática.

¿Cómo ayudaría la comunicación organizacional a la hacienda “Santa Cecilia” para de esta manera mejorar la productividad?

Por lo que a su vez nos plantearemos el **Objetivo General**.

Mejorar la productividad mediante una comunicación para alcanzar las metas propuestas en la hacienda Santa Cecilia.

En el desarrollo del caso de estudio desarrollamos el Árbol del problema:

CAUSAS



Gráfico No. 1 Árbol del Problema

Analizando el problema principal que la hacienda Santa Cecilia está pasando en la actualidad, ha provocado varios inconvenientes dentro de la hacienda que no le permite avanzar las actividades; por lo tanto debemos de tomar las acciones correctas y de esta manera poder solucionar con efectividad el problema, que a su vez ayudara a mejorar la productividad. Las causas dadas por la ineficiente comunicación dentro de la hacienda originan efectos que perjudican a la hacienda las cuales son.

1.- Carencia de conocimiento a posibles mejoras: Esto se da cuando la persona encargada no es apta para ese cargo, es por eso que el dueño de la hacienda se ha visto en la necesidad de realizar cambios, comenzando con un personal capacitado y apto para cada actividad que se vaya a realizar durante el proceso de embarque, esto le ayudara a que la comunicación sea más fluida y eficiente y así mejorar su productividad creando una ventaja competitiva que le permita estar a la par con la competencia.

Es por eso que las organizaciones deben tener una gran disposición a los cambios que se realizan, manteniendo sobre todo un alto grado de creatividad

y positivismo en el talento humano y de esta manera poder mejorar, logrando así la eficiencia. (Zayas Ramos , Frometa Vázquez, & Yong Lara, 2008)

2.- Limitados recursos: Este efecto causa un retraso en las actividades encomendadas, provocando así una paralización en cada proceso al momento del embarque, es por ello que se debe realizar un listado con anticipación para de esta manera no perder tiempo y así poder realizar las tareas de la mejor manera.

3.- Desorden en las actividades a realizarse: Este efecto hace que las actividades no se hagan como fueron indicadas más bien se las hagan como ellos piensan por lo que causan mal ambiente laboral, por lo que se ha visto la necesidad de contratar personal capacitado para este tipo de trabajo y poder minimizar el desorden de dichas actividades

AMBIENTE LABORAL

Gan & Triginé(2012), manifiesta que clima o también llamado ambiente laboral debe ser de vital importancia en toda organización, siendo esto la clave principal para que una organización tenga éxito, tomando en cuenta que el talento humano se desarrolla con mayor eficiencia en un buen ambiente laboral, (Chiang, Martín, & Núñez 2010), comenta que un buen ambiente laboral es de gran ayuda para que el talento humano pueda trabajar con mayor eficacia y de esta manera puedan trabajar en equipo, siendo esto motivo de satisfacción en cuanto a la calidad de trabajo desarrollado.

Los factores que permiten el buen ambiente laboral en las organizaciones, deben ser controlados para que haya un buen desenvolvimiento y de esta manera poder mantener y mejorar un buen clima laboral y a su vez la productividad de la empresa (García Govea , Escalante Domínguez, & Quiroga San Agustín, 2012)

RELACIONES HUMANAS

Para obtener buenas relaciones humanas dentro de las organizaciones es indispensable tener una buena comunicación fluida con cada uno de los que conforman la empresa, para obtener con mayor eficiencia el éxito de la misma (Dalton, G, & W, 2006).

LIDERAZGO

Ramírez(2013), “Afirma que el liderazgo esta presente en todas las expresiones grupales de la actividad humana. Su naturaleza Psicosocial lo situa en el punto de encuentro entre lo propositivo y operacional de la administración, (...)”. (Arreola Rivera, González García , & Castillo Serrano, 2012), permite conocer que la persona considerada como lider es aquella que

tiene varias capacidades y que además influye en la mente de las personas o grupos de personas, motivándolos a cumplir con el objetivo propuesto.

Por lo tanto el liderazgo conlleva a estar en constante perfeccionamiento y de esta manera poder liderar con eficiencia logrando así una satisfacción personal y empresarial (Martínez González, 2011)

Pero esto no quiere decir que la persona líder es aquellas que solo da órdenes, si no más bien que ayuda y trabaja al mismo tiempo a la par de los demás, por lo tanto esta persona hace que se trabaje en equipo y se mantenga una buena comunicación.

TAREAS

En cuanto a las tareas son actividades asignadas que se les da con el propósito de cumplir la meta propuesta, esto permitirá que cada persona sepa lo que va hacer y de qué manera lo realizara, por lo que en toda organización se debe realizar esta función para así no tener inconvenientes.

MOTIVACIÓN LABORAL

La motivación del personal lleva a la empresa al éxito, ayuda al cumplimiento de las metas planteadas y a su vez a mejorar el rendimiento de la misma. (García Govea , Posada Vázquez, & Hernández Rangel , 2012)

TRABAJO EN EQUIPO.

Según West & Markiewicz 2004 (Como se cito en Gil, Ramón, & Sánchez Manzanares, 2008).El trabajar en equipo dentro de las organizaciones nos ayuda a realizar las actividades de la mejor manera, permitiendo obtener resultados con un alto nivel de eficacia, por lo que es importante que los grupos que se conformen sea para el bien de la empresa y además este consolidado para cumplir el objetivo que la organización quiera alcanzar.

DESARROLLO

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional realizada con efectividad conlleva a realizar las actividades con mayor eficacia, siendo de esta forma el éxito de una empresa, por lo tanto una mala comunicación dentro de la empresa trae consecuencias inevitables, ya que las tareas asignadas serán realizadas erróneamente.

Según Torres Alonso & Áreas Olamendy (2011) mantienen que “ Nose puede hablar de cultura organizacional, ni del cumplimiento de su misión social en una

institución, si no existe una adecuada comunicación organizacional y para ello se precisa del papel que juegan los canales y redes por los que influyen, (....)”

Es por eso la importancia de manejar una buena comunicación dentro de la empresa, ya que permitirá mejorar la productividad deseada que los integrantes de la organización desean alcanzar. (Andrade, 2005)

Según Andrade de San Miguel, 2004:8 (Como se cito en Cruz Batista, 2012), lo define como “ Como el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre esta y su medio”.

Por lo tanto la comunicación debe fluir de una manera que la información que se quiere dar a conocer sea entendida.

2.- DIAGNOSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

La hacienda Santa Cecilia no cuenta con una buena comunicación interna por lo que el dueño se vio en la necesidad de realizar cambios drásticos que le permitan cumplir con los objetivos ya planteados y de esta manera ser competitivos en cuanto al producto que ofrecen al mercado.

Luego de realizar un sondeo dentro de las instalaciones de la hacienda hemos podido visualizar que los cambios que se dieron de manera oportuna están dando resultados ya que se ha podido constatar que tan efectiva es la comunicación interna que se lleva a cabo en el momento de realizar la actividad.

Es por eso que la persona encargada de dirigir una organización se ha visto en la necesidad de realizar estrategias de comunicación internas que les permita a los trabajadores realizar las actividades con entusiasmo ya que de ellos depende que la empresa alcance su propósito. (Arribas Urrutia, 2000).

2.1.- DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO

En la actualidad el talento humano es considerado como la parte primordial y esencial que tiene toda organización, por lo tanto es considerable capacitar a los empleados para saber el potencial que cada uno de ellos pueden dar, para que de esta manera realicen un buen desempeño en las tareas encomendadas, ya que de ellos dependen el desarrollo económica de la empresa y de ellos mismos. (Mejía Giraldo, Bravo Castillo, & Montoya Serrano, 2013).

El desempeño del talento humano en las organizaciones es muy sustancial y a su vez exigente ya que ellos deben estar actos para los cambios que se dan siempre, de esta manera demostraran que tan competitivos están para

desarrollar cualquier cargo. (Espín Oleas, Zula Cujano, Espín Moya, & Carrión Erazo, 2014)

Sin duda alguna el talento humano se ajusta a las necesidades de la empresa siempre y cuando se cuente con personal adecuado e idónea para las diferentes áreas que integra una empresa (Ugarte Almeida, Yarlequé Mora, & Fiallo Moncayo, 2015)

2.2.- ANÁLISIS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LA HACIENDA SANTA CECILIA.

Las personas encargadas de haciendas en este caso los administradores se han visto la necesidad de implementar un diseño de comunicación efectiva que le permita a la empresa mejorar su productividad; por lo tanto hay muchas razones y pruebas de que en la hacienda no se maneja una buena comunicación por lo que perjudicaba los intereses de la misma.

Por lo que se ha confirmado que la persona antes encargada no practicaba buena comunicación con sus trabajadores, lo cual se ha verificado que el cambio que se ha dado desde que optaron por contratar personal capacitado, teniendo en cuenta que una comunicación fluida ayuda mucho para cumplir los objetivos propuestos.

(Arnon, 1978), “Uno de los requisitos de organización más importante, es el establecimiento de canales eficientes de comunicación”

El buen ambiente laboral se refleja en la fluidez de la comunicación entre trabajadores.

Los trabajadores se sienten a gusto de trabajar en un ambiente con una comunicación fluida, porque les permite realizar sus actividades de la mejor manera y sin tener ningún inconveniente ya que la tarea asignada ha sido comunicada y entendida con exactitud. El mantener una buena comunicación dentro de la hacienda permitirá alcanzar los propósitos ya planteados por la persona encarga.

También podemos manifestar que la eficiencia de una buena comunicación nos ayudaría a lograr confiabilidad entre trabajador y empleador; por lo mencionado anteriormente en la hacienda Santa Cecilia, se ha manifestado implementar un diseño de comunicación efectiva que nos ayudara a mejora la productividad, logrando así cumplir las metas propuestas.

2.3.- IMPLEMENTAR DISEÑO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

2.3.1.- JUSTIFICACIÓN

En toda organización es de vital importancia el desarrollo económico y a su vez el de los trabajadores, por lo que el diseño a implementarse a la hacienda lograra obtener cambios radicales permitiéndoles a los trabajadores desenvolverse de la mejor manera y así ser competitivos, siendo ellos la parte principal de toda organización. (Fernández Balmón, 2015).

La implementación de una comunicación efectiva lograra mantener de pie a aquellas organizaciones que la ejecutan (Mendoza Juárez, Rodríguez Paredes, & Patoni Rojas, 2012)

2.3.2.- POSIBILIDADES DE LA EJECUCIÓN

La ejecución del presente proyecto planteado a la hacienda es factible, puesto que contamos con la aprobación de los dueños de la hacienda para efectuar la implementación de un diseño de comunicación efectiva; además se cuenta con toda la disposición de las personas necesaria que laboran en la hacienda para realizar las encuestas necesarias.

También contamos con toda la disposición del capataz de la hacienda que nos ha permitido saber a profundidad su conocimiento sobre esta actividad y lo que sucede en las instalaciones de la hacienda.

3.- METODOLOGÍA

3.1.- DISEÑO DE LA ENCUESTA.

Las encuestas realizadas y diseñadas para esta investigación han sido con el único propósito de saber con exactitud los datos que nos ayudaran a tener un conocimiento más profundo sobre la situación que está pasando la hacienda, por lo tanto esto nos permitirá tener conocimiento de lo siguiente.

- Conocer el alto grado de comunicación que hay dentro de la hacienda.
- Determinar si trabajan en equipo al momento de realizar la actividad.
- Conocer el buen trato que reciben los trabajadores.
- Identificar el ambiente laboral en la cual se desenvuelven.

Para obtener una mayor perspectiva que la información es verídica es necesario cumplir con lo siguiente.

- Apoyo de los dueños de la hacienda.
- Trabajadores dispuestos a ayudar en la encuesta.



Involucramiento total del capaz para realizar la encuesta.

Las técnicas de investigación, como es la encuesta nos ayudan mucho, ya que se hace de manera inmediata a la persona indicada y así poder dar resultados positivos, (Deymor, 2010)

3.2.- DISEÑO DE LA ENTREVISTA.

De acuerdo a la investigación hemos visto la necesidad de aplicar esta técnica y por ende realizándole preguntas muy claras que nos permita saber con veracidad lo que deseamos saber, por lo cual la hemos realizado al capataz de la hacienda con el único propósito de tener más conocimiento ya que es la persona indicada para darnos la información,

Cabe recalcar que la entrevista es una conversación entre dos personas con la finalidad de obtener información sobre un determinado problema que se esté suscitando en una empresa. (Mackedanz, Rodrigues, Hoffmann, & Hoffmann, 2011)

Tamayo (2004) “Podemos decir que la entrevista es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales”

3.3.- DISEÑO DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

La ficha de observación realizada en esta investigación nos permitirá obtener la información sobre lo que está pasando en ese instante dentro de la hacienda.

Esta técnica es realizada con el único propósito de tener conocimiento sobre lo que no se nos informa en las técnicas de investigación antes realizadas.

“La observación se traduce en un registro visual de lo que ocurre en el mundo real” (Morán, 2007).

Este método ayuda a adquirir información de un grupo de personas sin ser necesaria la colaboración de ellos. (Fernández Nogales , 2004)

Cabe recalcar que la observación es una técnica muy antigua, la cual se divide en dos.

1.- Observación Directa.

2.- Observación Indirecta.

OBSERVACIÓN DIRECTA

Es aquella que realizamos en el momento de los hechos por lo que utilizamos nuestro sentido en este caso la vista la cual nos permite observar lo que sucede a nuestro alrededor y el momento preciso.

OBSERVACIÓN INDIRECTA

En cuanto a la observación indirecta, esta se da mediante la observación de documentos que nos facilita la persona que está siendo observada.

Por tal motivo se vio la necesidad de realizar este tipo de técnica en nuestra investigación la cual nos ayudaría a obtener datos más reales. (Muñoz Corvalán, 2012)

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.- Practican buenas relaciones laborales entre trabajadores.

Tabla Nº1 Practican buenas relaciones laborales entre trabajadores.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NO | 2 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | SI | 13 | 86,7 | 86,7 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |



Figura Nº 1: Grafico de barras donde se visualiza el sí y no de la pregunta.

2.- Mantienen buena comunicación entre capataz y trabajadores.

Tabla Nº 2: Mantienen buena comunicación entre capataz y trabajadores.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | | | | |

| | | | | | |
|--------|-------|----|-------|-------|-------|
| Válido | NO | 2 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | SI | 13 | 86,7 | 86,7 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |



Figura N° 2: Grafico de barras donde se visualiza el sí y no de la pregunta.

3.- La comunicación organizacional que se mantiene en la hacienda Santa Cecilia es.

Tabla N° 3: La comunicación organizacional que se mantiene en la hacienda Santa Cecilia.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | EFFECTIVA | 6 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | EFICAZ | 1 | 6,7 | 6,7 | 46,7 |
| | FLUIDA | 6 | 40,0 | 40,0 | 86,7 |
| | INMEDIATA | 2 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |



Figura N° 3: Grafico de barras donde se visualiza el sí y no de la pregunta.

4.- Cuentan con un seguro de vida.

Tabla N°4: Cuentan con un seguro de vida.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NO | 3 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | SI | 12 | 80,0 | 80,0 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

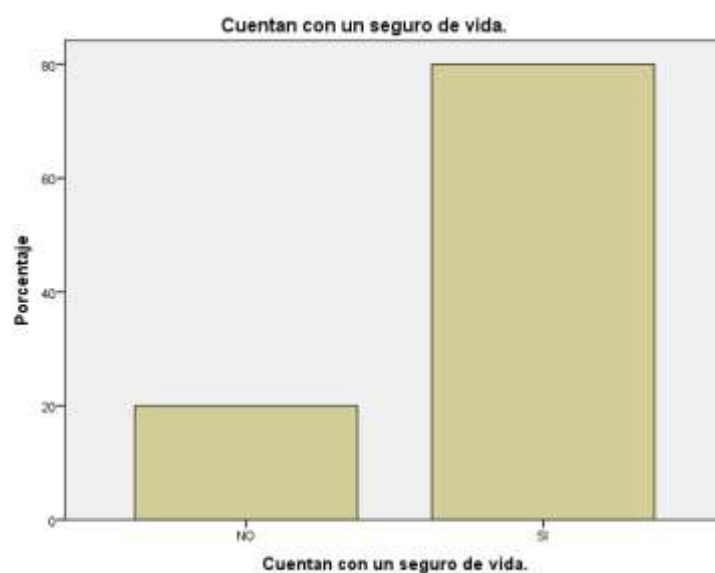


Figura N° 4: Grafico de barras donde se visualiza el sí y no de la pregunta.

5.- Las actividades dadas por parte del capataz son entendidas.

Tabla Nº 5: Las actividades dadas por parte del capataz son entendidas.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | SI | 15 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |



Figura Nº 5: Grafico de barras donde se visualiza el sí y no de la pregunta.

6.- Realizan trabajo en equipo por parte del personal que labora en la hacienda.

Tabla Nº 6: Realizan trabajo en equipo por parte del personal que labora en la hacienda.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NO | 2 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | SI | 13 | 86,7 | 86,7 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |



Figura Nº 6: Grafico de barras donde se visualiza el sí y no de la pregunta.

7.- Cuentan con materiales adecuadas al momento del embarque.

Tabla Nº7: Cuentan con materiales adecuadas al momento del embarque.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | NO | 3 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | SI | 12 | 80,0 | 80,0 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |



Figura Nº 7: Grafico de barras donde se visualiza el sí y no de la pregunta.

8.- Se toman en cuenta los comentarios dados por parte de los trabajadores.

Tabla Nº 8: Se toman en cuenta los comentarios dados por parte de los trabajadores.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | NO | 1 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | SI | 14 | 93,3 | 93,3 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |



Figura Nº 8: Grafico de barras donde se visualiza el sí y no de la pregunta.

9.- El sueldo dado a los trabajadores es según su actividad a realizarse.

Tabla Nº 9: El sueldo dado a los trabajadores es según su actividad a realizarse.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | SI | 15 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |



Figura Nº 9: Grafico de barras donde se visualiza el sí y no de la pregunt

10.- El capataz emite una comunicación fluida al momento de dar las órdenes.

Tabla N° 10: El capataz emite una comunicación fluida al momento de dar las órdenes.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NO | 3 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | SI | 12 | 80,0 | 80,0 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

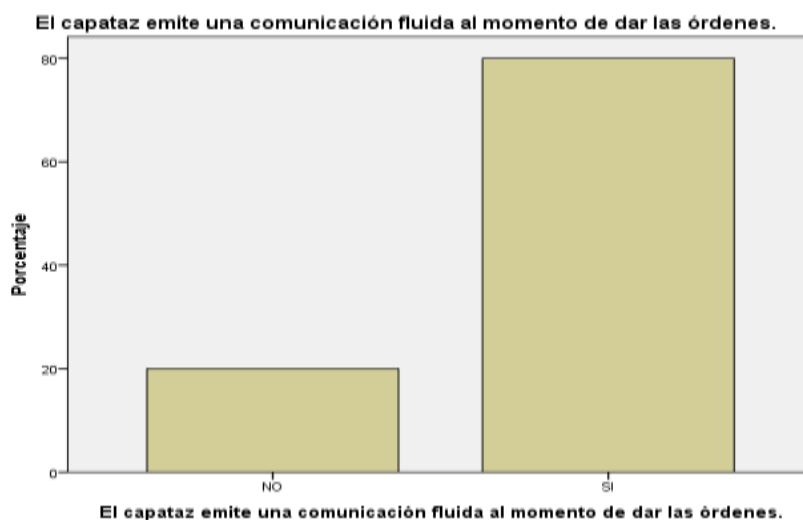


Figura N° 10: Grafico de barras donde se visualiza el sí y no de la pregunta.

RESULTADO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

| PREGUNTAS |
|---|
| 1.-Practican buenas relaciones laborales entre trabajadores |
| 2.-Mantienen buena comunicación entre capataz y trabajadores. |
| 3.-Cuentan con un seguro de vida. |
| 4.-Las actividades dadas por parte del capataz son entendidas. |
| 5.-Realizan trabajo en equipo por parte del personal que labora en la hacienda. |
| 6.-Cuentan con materiales adecuadas al momento del embarque. |
| 7.-Se toman en cuenta los comentarios dados por parte de los trabajadores. |
| 8.-El sueldo dado a los trabajadores es según su actividad a realizarse. |
| 9.-El capataz emite una comunicación fluida al momento de dar las órdenes. |

Tabla N° 11: Resultado general de la investigación

| Descripción | Frecuencia | porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si | 119 | 88% |
| No | 16 | 12% |
| Total | 135 | 100% |

Tabla Nº12: Descripción de da

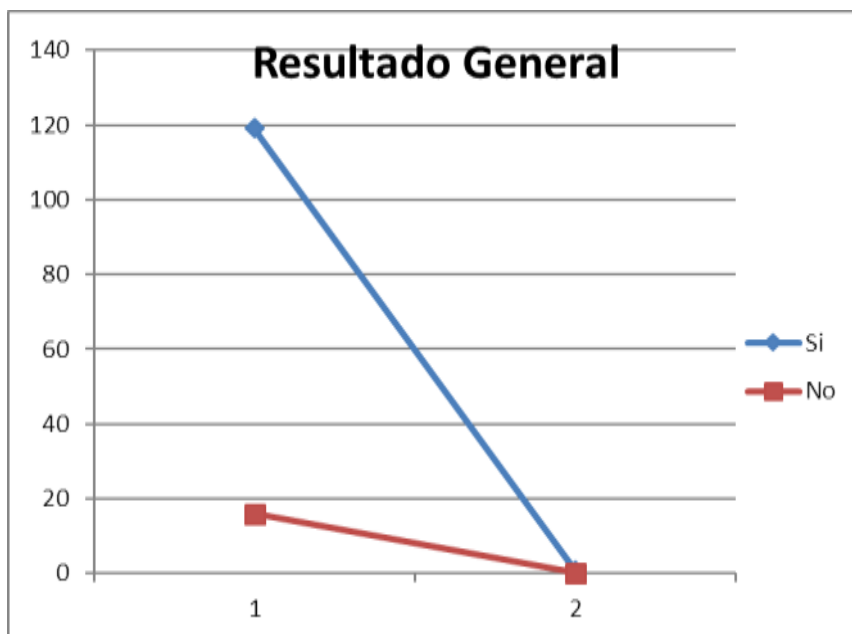


Figura Nº 11: Grafico de líneas donde muestran el resultado general

Análisis

De acuerdo a la investigación realizada se ha podido constatar que el 88% es satisfactoria en cuanto a la efectiva comunicación que se da en la Hacienda “Santa Cecilia” esto se debe a que se ha tomado medidas drástica en cuanto al personal que trabaje en ella, además la persona encargada de la hacienda es apta para ese cargo, por otro lado un 12% no está de acuerdo con la comunicación que hay dentro de la misma, por lo tanto se tratara de corregir ciertas falencias y así lograr el máximo rendimiento de los trabajadores y la hacienda.

CONCLUSIÓN.

Conforme a lo analizado e investigado en este trabajo se ha llegado a la conclusión que la comunicación es parte esencial de toda organización tanto interna como externa, permitiéndole de esta manera optimizar las tareas dadas a los trabajadores, además ayudara a minimizar los posibles problemas que se puedan estar dando.

Si bien es cierta una comunicación efectiva permitirá mejorar la productividad de las empresas de una manera eficaz, ya que de esta manera se trabajara en un ambiente agradable y más aún en equipo, por lo que se obtendrá competitividad en un mercado que cada vez es más exigente, por lo tanto en la hacienda Santa Cecilia se mantiene una comunicación fluida que les permite alcanzar las metas propuestas y a su vez maximizan su rendimiento económico.

Bibliografía

- Andrade, H. (2005). Comunicación Organizacional. En H. Andrade, *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica* (págs. 15 - 16). España: Netbiblo.
- Arnon, I. (1978). La importancia de la comunicación efectiva. En I. Arnon, *Organizacion y administracion de la investigacion agricola* (págs. 278-279). Costa Rica: IICA.
- Arreola Rivera, R., González García , E., & Castillo Serrano, J. (2012). Liderazgo y la Organización. *Contribuciones a la Economía*.
- Arribas Urrutia, A. (2000). Comunicación en la empresa. La importancia de la información interna en la empresa. *Redalyc.org*, 3(27).
- Ávila González, R. (2004). Metáforas y representaciones de la comunicación organizacional. En R. Ávila González, *Crítica de la comunicación organizacional* (págs. 144 - 145). México.
- Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). Clima Organizacional. En M. Chiang, J. Martín, & A. Núñez, *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (págs. 14,16). Madrid: S.L.
- Cruz Batista, Y. (2012). Posiciones teóricas en torno a la comunicación organizacional. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- Dalton, M., G, D., & W, M. (2006). Importancia de las Relaciones Humanas. En M. Dalton, D. G, & M. W, *Relaciones Humanas* (pág. 2). México: Thomson.
- Deymor, C. V. (2010). Técnicas de Investigación. *Contribución a la Economía y Ciencias Sociales*, 84.
- Espín Oleas, M., Zula Cujano, J., Espín Moya, E., & Carrión Erazo, L. (2014). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO ORIENTADO AL ALTO DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- Fernández Balmón, M. (2015). El sistema de comunicación empresarial es algo estratégicamente planificada. En M. FERNÁNDEZ BALMÓN, *Comunicación efectiva y trabajo en equipo* (págs. 59-60-61). España: Paraninfo S.A.
- Fernández Nogales , Á. (2004). La Observación. En Á. Fernández Nogales, *Investigación y técnicas de mercado* (Segunda ed., pág. 84). Madrid: ESIC.

- Fernández Verde, D., & Fernández Rico, E. (2010). La Comunicación Interna en la empresa. En D. Fernández Verde, & E. Fernández Rico, *Comunicación Empresarial y atención al cliente* (pág. pag. 4). España: Paraninfo S.A.
- Fiallo Moncayo, D., Alvarado Andino, P., & Soto Medina, L. (2015). Clima Organizacional dentro de una empresa. *Contribuciones a la Economía*.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). Clima laboral. En F. Gan, & J. Triginé, *Clima Lboral* (pág. capitulo 12). Madrid: Díaz de Santos.
- García Govea , M., Escalante Domínguez, M., & Quiroga San Agustín, Y. (2012). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. *Contribuciones a la Economía*.
- García Govea , M., Posada Vázquez, N., & Hernández Rangel , C. (2012). La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción. *Contribuciones a la Economía*.
- Gil, F., Ramón, R., & Sánchez Manzanares, M. (2008). Eficacia de Equipos de trabajo. *Redalyc.org*, 29(1), 25 - 31.
- Grimaldi Herrera, C. (2009). Persuasión: propaganda y publicidad. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- J, C., & Hofstad Román, V. (2005). En *El libro de las habilidades de comunicación* (Segunda ed., pág. 191). España: Diaz de Santos.
- Mackedanz, P., Rodrigues, M., Hoffmann, V., & Hoffmann, C. (2011). Como investigar cualitativamente. Entrevista y Cuestionario. *Contribuciones a la Ciencia Sociales*.
- Marrero Sánchez, O. (2013). COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, CALIDAD DE LOS SERVICIOS. ESTUDIO DE SU RELACIÓN. *Contribuciones a la Economía*.
- Martínez González, J. (2011). LOS SEIS RETOS DEL LIDERAZGO. *Contribuciones a la Economía*.
- Mejía Giraldo, A., Bravo Castillo, M., & Montoya Serrano, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Redalyc.org*, XXXIV(1), 2 - 11.
- Mendoza Juárez, S., Rodríguez Paredes, D., & Patoni Rojas, R. (2012). Estrategias de comunicación organizacional. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- Merlano Medrano, S. (2012). La comunicación interna en las organizaciones. *Contribuciones a la Economía*.
- Morán, J. (2007). La Observación. *Contribuciones a la Economía*.
- Muñoz Corvalán, J. (2012). INVESTIGACIÓN SOCIAL. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.

- Pelazas Manso, M. (2015). Pelazas Manso, María Ángeles;. En M. Á. Pelazas Manso, *Planificación de la auditoría* (pág. 78). España: Paraninfo.
- Publicaciones Vértice S.L. (2004). La Comunicación Externa Empresarial. En P. V. S.L, *La comunicación Comercial* (págs. 24-25-26). España: Vértice.
- Ramírez Méndez, G. (2013). Liderazgo Organizacional. Un Desafío permanente. *Redalyc.org*, 5 - 11.
- Robbins, S. (2004). Dirección de la Comunicación. En S. P. Robbins, *Comportamiento Organizacional* (pág. 283). México: Pearson.
- Rosales Reyes , P. (2008). El efecto Psicológico de la publicidad. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- Rubio Domínguez, P. (2009). Relaciones publicas. *Contribuciones a la Economía y las Ciencias Sociales*, 2- 76.
- Salas L, E., & Gaitán, E. (2016). Modelo de aplicación del Lobbying como herramienta efectiva de comunicación corporativa. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- Tamayo, M. (2004). La Entrevista. En M. Tamayo, & Noriega (Ed.), *El proceso de la investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación* (Cuarta ed.). México: Limusa.
- Torres Alonso, M., & Áreas Olamendy , D. (2011). ÁMBITOS DE LA COMUNICACIÓN. MENSAJES, CANALES Y REDES. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- Ugarte Almeida, T., Yarlequé Mora, Y., & Fiallo Moncayo, D. (2015). La administracion del Talento Humano. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Zayas Ramos , A., Frometa Vázquez, G., & Yong Lara, Y. (2008). Mejora tu gestión de los Recursos Humanos. *Contribuciones a la Economí*.