



## **UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

### **TEMA:**

COMUNICACIÓN INTERNA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EUROFISH S.A DE MANTA, AÑO 2016.

### **AUTORA:**

DIANA CAROLINA CASTRO SANTANA

**FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO**

CARRERA DE SERVICIOS GERENCIALES

MANTA, SEPTIEMBRE DEL 2016.

## **TEMA**

Comunicación Interna y la Productividad Laboral aplicado a los trabajadores de la Empresa EUROFISH S.A de Manta, año 2016.

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

Por medio de la presente informo a su autoridad, que la egresada: Diana Carolina Castro Santana con C.I 131053194-0, ha culminado el trabajo de investigación, con el tema: "COMUNICACIÓN INTERNA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EUROFISH S.A DE MANTA, AÑO 2016".

Considero que el informe investigativo, reúne los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión evaluadora designado por el Honorable Consejo de Facultad.

Manta, septiembre del 2016.

Lic. Sobeida Carmen Álava De la Cruz Mg.

**TUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN.**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo; Diana Carolina Castro Santana, con cedula de ciudadanía N° 131053194-0; egresada de la carrera de Servicios Gerenciales de la Facultad Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo; ULEAM, certifico que soy la autora exclusiva de la presente investigación, todos los acontecimientos mencionados serán de mi exclusiva responsabilidad.

Diana Carolina Castro Santana  
**AUTORA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico desde lo más profundo de mi corazón a Dios, quien supo guiarme por buen camino y por permitirme gozar de un día a la vez lleno de salud y vida. A mis padres que han sido un pilar fundamental en todo mi desarrollo personal y profesional; brindándome su apoyo constante para poder culminar este trabajo. Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y anhelo de triunfo en la vida.

A mi hermana: Por compartir momentos felices y tristes en la trayectoria de nuestras vidas, por confiar en mí y brindarme su apoyo. Éste proyecto se lo dedico con amor infinito e incondicional a mi familia, muchas gracias.

Diana Carolina Castro Santana

## **RECONOCIMIENTO**

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y a la Facultad Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por permitirme ser partícipe de ella y poder culminar mi carrera profesional.

A los docentes; por haber impartido cada conocimiento en las aulas de clases, con el único interés de formar profesionales con ética.

A mi tutora Lic. Sobeida Carmen Álava De la Cruz Mg. quien ha sido una guía y un apoyo incondicional en la realización del proyecto de investigación, que con gentileza, paciencia y amor guio cada uno de mis pasos para lograr culminar con éxito mi trabajo de titulación. Muchas gracias.

Diana Carolina Castro Santana

## ÍNDICE

PORTADA.....	
TEMA .....	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	IV
DEDICATORIA .....	V
RECONOCIMIENTO.....	VI
1. DATOS GENERALES .....	1
1.1. Título del proyecto de investigación.....	1
1.2. Tipología del proyecto de investigación .....	1
1.3. Área de conocimiento.....	1
1.4. Duración del proyecto.....	1
2. OBJETIVO GENERAL.....	1
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	1
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO .....	2
4.1 Introducción.....	2
4.2 Marco Teórico.....	5
4.2.1. Antecedentes investigativos.....	5
4.2.2 Fundamentación Legal.....	6
4.2.3 Fundamentación Filosófica.....	7
4.2.4 Fundamentación Teórica. ....	10
4.2.4.1 Comunicación.....	10
4.2.4.2 Conceptualización de la Comunicación Interna.....	11
4.2.4.2.1 Tipos de Comunicación Interna.....	12
4.2.4.2.2 La comunicación formal.....	13
4.2.4.2.3 La Comunicación Informal.....	15
4.2.4.2.4 Importancia de la Comunicación Interna.....	15
4.2.4.3 La Productividad Laboral.....	16
4.2.4.3.1 Tipos de Productividad Laboral.....	18
4.2.4.3.2 Importancias de la Productividad Laboral.....	20
4.2.4.3.3 Relación entre Comunicación Interna y Productividad Laboral.....	20
4.2 Preguntas De Investigación.....	21
4.3 Justificación.....	21
4.5 Metodología.....	24
4.6 Resultados Esperados.....	26

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	27
5.1 Web-Grafía .....	29
6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA .....	30

## **1. DATOS GENERALES**

### **1.1. Título del proyecto de investigación**

Comunicación Interna y La Productividad Laboral Aplicada a los Trabajadores de la empresa Eurofish S.A de Manta, Año 2016.

### **1.2. Tipología del proyecto de investigación**

Investigación Básica

### **1.3. Área de conocimiento**

Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

**Sub área:** educación comercial y administración.

### **1.4. Duración del proyecto**

**Fecha inicial:** diciembre 2016

**Fecha culminación:** diciembre 2017

## **2. OBJETIVO GENERAL**

Analizar conceptualmente las variables la Comunicación Interna y la Productividad Laboral de los trabajadores en la empresa Eurofish S.A Manta, año 2016.

## **3. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Definir las variables la comunicación interna y la productividad laboral.

- Identificar los tipos de comunicación interna que permitan una excelente productividad laboral.
- Determinar la importancia de la comunicación interna en la productividad laboral.
- Establecer la relación de la comunicación interna en la productividad laboral.

## **4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO**

### **4.1 Introducción**

La presente investigación es un tema de gran relevancia que abarca las exigencias de vivir en un mundo globalizado, asimismo, existe la necesidad de establecer vínculos por medio de la comunicación para que haya una buena productividad laboral, es decir, ambas variables están relacionadas con el fin de facilitar y mejorar la comunicación interna en las organizaciones.

Nicolini, Cecilia y Parodi, Juan (2015). “La comunicación interna permite a las organizaciones alinear todos sus órganos internos para poder cumplir con los objetivos que se propone”. Reiterando lo mencionado por Nicolini y Parodi, la comunicación interna permite a las organizaciones alinear todas las funciones de las actividades empresariales involucrando a todo el personal en busca de beneficios para llegar a una excelente productividad laboral, por medio de la misma se puede resolver cualquier inconveniente mediante el profesionalismo y así poder cumplir con todos los objetivos que se propone.

La comunicación interna es de gran relevancia; porque, por medio de ella se descubren las falencias que hay dentro de la misma, donde se trasmite el mensaje entre receptor y emisor, si la información es de calidad se evitan ciertos inconvenientes que dificultan entender el mensaje que permitirá mejorar el clima laboral y el rendimiento de los colaboradores. Desarrollar una comunicación interna adecuada ayuda a fortalecer y mantener una buena relación entre los diferentes departamentos y el personal que proporciona la mano de obra para que los resultados se vean reflejados en la producción final, si bien es cierto por medio de la comunicación se puede dar motivación a los trabajadores y crear entre ellos oportunidades de crecimiento para que tengan un mejor desenvolvimiento laboral.

Simone (2007). “La productividad laboral es el producto o el valor añadido dividido por la cantidad de trabajo que se utilizó para generar el producto”. Lo mencionado por Simone, la productividad laboral es el producto dividido por la cantidad de trabajo, es el resultado que muestra la empresa en el mercado comercial, en donde la competitividad es la característica principal, por eso se dice que la producción promedio se la realiza por trabajador en un tiempo establecido y la rentabilidad se refleja por medio de las mejoras productivas.

En el Ecuador todas las instituciones públicas y privadas manejan la comunicación interna desde diferentes perspectivas, sin ella sería imposible mantener comunicado a todo el equipo de trabajo de las expectativas y las resoluciones que se emiten desde los diferentes departamentos. Manta

contexto donde se desarrollan diversas empresas que contribuyen al progreso de este pujante puerto, la comunicación interna juega un rol importante en las actividades empresariales, es ella la que permite fortalecer ese vínculo entre directivos, trabajadores y clientes.

De igual manera la empresa Eurofish S.A ubicada en la ciudad de Manta, se dedica a la actividad comercial y procesamientos de productos del mar, donde la comunicación interna debe ser fortalecida para que haya una buena relación entre directivos y trabajadores; por ende, mejorar la productividad laboral. Dentro de la empresa, se debe tomar en consideración que la comunicación interna permite que el individuo este informado de todo lo que sucede en la organización dependiendo la jerarquía de cada uno de ellos. La mala comunicación genera malos entendidos y no permite que la empresa cumpla con el propósito planteado; impartiendo la información adecuada los trabajadores estarán informados de todo lo que sucede dentro y fuera de ella, desempeñarse de una manera eficaz para el logro de sus objetivos reflejados en la productividad requerida.

Cabe resaltar que para lograr este proyecto de investigación determinada como bibliográfica se ha procedido analizar las variables en estudio Comunicación Interna y Productividad Laboral; teniendo en cuenta que dentro de este proceso se fomentaran los conocimientos necesarios que permita construir las ideas y así obtener resultados favorables.

Este estudio pretende profundizar la conceptualización de la comunicación interna y la productividad laboral, de igual manera se identificarán los tipos de comunicación interna que permitan crear un excelente ambiente de trabajo; a través de los cuales se determina la importancia de las dos variables; se establecerán la relación de la comunicación interna y de la productividad laboral para lograr alcanzar los objetivos planteados.

## **4.2 Marco Teórico**

### **4.2.1. Antecedentes investigativos.**

Es importante considerar en toda investigación, el marco referencial que subyacen los estudios con los cuales se intentan aportar el conocimiento de alguna variable en particular en este caso referido a “La comunicación interna y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Eurofish S.A Manta, 2016”.

Revisando repositorios de tesis, se pudo constatar el tema de investigación; “La Comunicación Interna y su Incidencia en la Productividad de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda.; en la Ciudad de Ambato”, estudio realizado por Evelin Magaly Ramos Guerrero, 2015 en la Facultad Ciencias Administrativas. El estudio realizado concluyó que la principal función de la Comunicación Interna es apoyar estructuralmente el proyecto empresarial, en este sentido podemos decir que la Comunicación Interna se convierte en un factor clave a la hora de poner los cimientos para

conseguir una sólida estructura empresarial, en un elemento transversal para permitir la consecución de la estrategia general de la empresa o institución.

De igual manera se encuentra un estudio de Sofía Herrera (2015), “La Gestión del Talento Humano y su efecto en la Productividad Laboral de la Empresa SECOHI Cía. Ltda., Matriz Latacunga”; realizado en la Universidad Técnica de Ambato; Facultad de ciencias Sociales Administrativas. Este estudio concluyó, que los procedimientos relacionados con la Productividad Laboral no van a la par con lo que la empresa desea alcanzar, debido al poco compromiso del Talento Humano en cumplir con las tareas designadas a las mismas.

Los trabajadores coinciden plenamente que el ambiente laboral es un factor importante para la mejorar la productividad laboral, que el rendimiento depende de las condiciones en las que desarrollan las actividades. Es de resaltar que la empresa carece de incentivos para los trabajadores, por lo tanto, las actividades resultan monótonas; sin que se refleje un verdadero espíritu de pertinencia hacia el trabajo y el cumplimiento de las metas corporativas.

#### **4.2.2 Fundamentación Legal.**

Esta investigación tiene el sustento legal según lo establece la Constitución del Ecuador (2008) en el Título II Derechos, del capítulo segundo, Derechos del buen vivir, de su Sección tercera, la comunicación e información en su

Art. 16, literal 3, Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a; La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.

Por otra parte en la Sección octava Art. 385, literal 3, titulado como el Sistema nacional de Ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales indica que:

“El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad”: Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.

#### **4.2.3 Fundamentación Filosófica.**

La comunicación a través de la historia ha ido evolucionando para que las personas tengan de una manera simple y fácil la información que requieren. En su evolución los individuos han ido creando familias, tribus y sociedades que requieran la generalización de las relaciones comunicativas. Las primeras referencias eran tomadas de la naturaleza y respondían a instintos básicos; con el transcurso del tiempo mejoran las herramientas ante la sociedad para comunicarse a distancia, se consiguen avances tecnológicos muy importantes como el invento de la radio, el televisor, el internet, entre otras.

“Las personas no viven aisladas y tampoco son autosuficientes, sino que se relacionan continuamente con otras o con su ambiente por medio de la comunicación. Esta se define como la transcendencia de información o de significado de una persona a otra”. Chiavenato, Idalberto (2011)

Analizando la teoría de Chiavenato, la comunicación es fundamental para relacionarnos continuamente por medio del dialogo en donde se fluya mejor la información para interactuar de una manera más convincente. En la actualidad en las empresas la comunicación es el pilar fundamental ella propicia la plática entre los diversos actores, para que no haya malos entendidos que causen malestar dentro de la institución y permita desarrollar las actividades laborales con eficiencia.

Párraga Pilar y Carreño Francisco. Et. Al. (2005) “La comunicación en las empresas deberá dar a los departamentos y a los empleados la posibilidad de satisfacer sus necesidades de información, relativas a aspectos técnicos, de coordinación y de motivación”. Corroborando la cita mencionada, La comunicación empresarial es relevante para el administrador de una empresa debe tener vastos conocimientos sobre como estructurar la comunicación dentro de la organización, esta debe ser conceptualizada tomando en consideración los diferentes roles que cumplen sus empleados, satisfaciendo todas las necesidades de información relacionadas con la motivación, logrando que el individuo se esfuerce por las tareas encomendadas. La comunicación dirigida de manera no acertada, contribuirá a la desinformación lo que imposibilita cumplir con el objetivo planteado.

Diez Sara (2010) “La comunicación interna está considerada como una herramienta muy eficaz para la gestión de las organizaciones, debido a que se puede utilizar para analizar la realidad concreta que existe en ella”. Reiterando lo expresado por Díez, la comunicación interna es una herramienta para mejorar el desempeño de los trabajadores en las organizaciones, lo contrario sería inaudito; los empleados no estarían en capacidad de enterarse cuales son los direccionamiento de sus superiores, pero si la comunicación fluye de manera correcta propiciara en sus miembros mantener excelentes relaciones comunicativas que permitan comprender cada una de las directrices que emiten los diferentes departamentos de la empresa.

La producción, junto con la comercialización, dio origen a las primeras empresas. En un inicio el ser humano primitivo buscaba satisfacer sus necesidades personales y, por lo tanto, lo que produjera era para el auto consumo, pero cuando tuvo excedentes, los intercambio mediante el trueque. Hernández y Rodríguez (2012)

Desde la existencia de la humanidad siempre se ha dado la producción que en sus inicios satisfacía las necesidades de los miembros de cada comunidad, con el transcurrir del tiempo el hombre primitivo se vio en la necesidad de intercambiar los productos a lo que se le llamo trueque, se dio apertura a la comercialización; lo que originó en primera instancia desarrollar una comunicación que permitiera establecer los nexos entre las diferentes tribus. En la actualidad la comunicación es relevante en el proceso de comercialización, sin ella no se puede realizar las actividades.

#### **4.2.4 Fundamentación Teórica.**

##### **4.2.4.1 Comunicación.**

Conceptuar la comunicación es sumamente importante, porque es una herramienta fundamental que se debe manejar de una forma correcta en toda entidad para que propicie un ambiente laboral adecuado que permita desarrollar un rendimiento laboral favorable tanto al empresario como al trabajador.

Párraga Pilar y Carreño Francisco. Et. Al. (2005) “La Comunicación puede ser definida, en general, como la transmisión de información de una persona o emisor a otra persona o receptor, de tal manera que esta última llegue a comprender la información recibida”. Sosteniendo lo mencionado por Párraga; la comunicación es un proceso general que se la realiza todos los días, la que da sentido a nuestra realidad, con la capacidad de transmitir la información de todo índole por medio de revistas, periódico, cartas entre otras. La comunicación es un fenómeno que tiene lugar por una parte sobre el eje del tiempo y por otra en el espacio, anulando la distancia. Es el dinamismo de todas las estructuras sociales: la familia, la escuela, la fábrica, etc. El mensaje debe estar estructurado con un lenguaje apropiado para que el receptor pueda decodificarlo, diferenciando a quien se le va a transmitir, para que pueda ser interpretado y no cause confusión.

Koontz Harold y Weihrich Heinz. Et. Al. (2012) “La comunicación es muy importante para la función de dirigir: consiste en la transcendencia de información de un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor comprenda la información”. Tomando en consideración la definición de los autores; en realidad la comunicación tiene una función sumamente importante dentro de las empresas, es la herramienta que se usa para interpretar y transformar el significado del mensaje dentro de toda organización, por medio de ella depende en gran medida el buen funcionamiento de todos los niveles de dirección. Sin ella la actividad de la organización no tendría sentido, porque es la comunicación la que conlleva a cumplir los diferentes roles de cada uno de los actores dentro de la empresa.

#### **4.2.4.2 Conceptualización de la Comunicación Interna.**

Denominamos comunicación interna todo aquel tipo de información que se tramita dentro de las oficinas de una organización, ya sea para solicitar, pedir, presentar, dar a conocer situaciones, procesos, productos y otros originados de ella y para ella. En otras palabras, es la actualización informativa de las acciones realizadas dentro de la organización. Bolaños, Bolívar (2005).

Lo manifestado por Bolaños, hace referencia que la comunicación interna es un fenómeno que ocurre en todas las organizaciones, sin ella no sería posible la buena marcha en todos los aspectos relacionados al funcionamiento idóneo, donde los directivos y empleados tengan una comunicación asertiva que permita interactuar tomando en consideración los roles jerárquicos que cumplen los diferentes actores para la buena marcha de la productividad laboral. Cuando la comunicación se plantea de forma organizativa todo el

equipo de trabajo tendrá a disposición las directrices que se procesan desde los diferentes departamentos para estar informados en el tiempo y en el momento correcto y propicie un ambiente armónico dentro de la organización.

La comunicación interna en la empresa es permitir el alineamiento del esfuerzo de todos sus integrantes. La comunicación interna en la empresa constituye uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de organización empresarial. Publicaciones Vértice (2008).

La comunicación interna hace referencia a comprender la información desde el punto de vista holístico: verbal, mímica, escrita, cada una de ellas son formas de expresión para interactuar con el individuo en los diferentes escenarios: empresariales, educativos, sociales. Se debe tener claro que es comunicación y que es información; la comunicación es el acto mediante el cual utilizamos las diferentes formas para interactuar en cualquier espacio. La información debe tener esa característica propia hacia quien va dirigido el mensaje, cual es el objetivo, su estructura debe ser cohesionada, tener todos los elementos que le hagan comprensible al interlocutor.

Si observamos desde las perspectivas de la empresa, se busca una comunicación eficaz que propicie lograr los objetivos organizacionales, a través de mensajes informativos bien estructurados, que manejen una excelente comunicación interpersonal dentro de la institución, desarrollando un ambiente agradable que mejore la productividad con resultados positivos.

#### 4.2.4.2.1 Tipos de Comunicación Interna.

Los tipos de comunicación interna son los siguientes:

#### 4.2.4.2.2 La comunicación formal.

Según Horacio Andrade (2005). La comunicación formal es aquella que se da a través de las fuentes y/o canales oficiales de la organización. Sosteniendo la teoría de Horacio la comunicación formal es aquella que se transmite mediante fuentes y canales oficiales de la organización, ella proporciona la información a los diferentes departamentos administrativos. Su estructura debe tener un lenguaje formal propio de las actividades que se desarrollan en las instituciones públicas y privadas. Se debe tomar en consideración el tipo de comunicación a quien va dirigido el mensaje, debe ser redactado de acuerdo al rol que desempeña cada uno de los actores.

La comunicación formal juega un papel importante en el desarrollo de toda actividad sea esta, personal, comercial, militar, permite la interacción entre los individuos y los grupos. Une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos, va más allá de esto, permite al emisor enviar un mensaje claro y conciso, admite al receptor descodificar el mensaje de forma correcta. Existen tres conceptos importantes para la perfecta comprensión de la comunicación:

- a) Koontz Harold y Weihrich Heinz. Et. Al. (2012). “La Comunicación Ascendente Viaja desde los suburbios hasta los supervisores y sube por la jerarquía organizacional”. La comunicación ascendente dentro de las organizaciones, es aquella que se origina desde el nivel más bajo y llega al nivel superior, este tipo de comunicación permite que los jefes y trabajadores puedan expresar sus ideas desde cualquier punto de vista y

tomando en consideración el orden jerárquico sin olvidar las funciones que cumplen cada uno de ellos desde los diferentes departamentos. Se conoce directamente los conflictos y necesidades, se promueve la aportación de ideas que conducen a la mejora de la gestión en todos los ámbitos involucrados en el desarrollo de la empresa.

b) Koontz Harold y Weihrich Heinz. Et. Al. (2012). “La comunicación Descendente Fluye desde quienes están en los niveles superiores hacia los inferiores en la jerarquía organizacional”. Este tipo de comunicación es viceversa a la ascendente va de lo superior a lo inferior, ella proporciona las directrices necesarias que regulan el buen funcionamiento de la institución, su dirección va de: gerente a jefes departamentales, secretarias y obreros. Esta comunicación es conocida por todos y resulta eficaz; su función principal es dirigir a las personas de una entidad y mantenerlas informadas, coordinando las diferentes áreas de la empresa favoreciendo un buen ambiente laboral.

c) Koontz Harold y Weihrich Heinz. Et. Al. (2012). “La Comunicación Cruzada Combina el flujo horizontal de información, entre personas al mismo nivel organizacional o uno similar, con el flujo diagonal, entre los de diferentes niveles que no tienen relaciones de reportes directos entre ellos”. Es la combinación de la comunicación horizontal y diagonal; la comunicación horizontal es la que se realiza en un mismo nivel jerárquico y la diagonal es la que fluye entre miembros que desempeñan diversos

roles dentro de la empresa, es ahí donde se aplica la comunicación cruzada que no tiene índole establecido, sino que cruza la cadena de mando, se la realiza en los diferentes departamentos. Esta comunicación es necesaria para fomentar y acelerar el flujo de información, mejorando la comprensión para el logro de los objetivos.

#### 4.2.4.2.3 La Comunicación Informal.

Según Pavía Inmaculada (2012). “Son todas aquellas comunicaciones fuera de las estructuras formales de la empresa, suelen adoptar forma de rumores o noticias recientes y se divulgan de manera muy rápida dentro de la empresa”. La comunicación informal no es planificada, es la manifestación de un rumor o una noticia reciente que imparte una mala información de cualquier miembro de la entidad, se la práctica más en los pasillos o fuera de la empresa. Este tipo de comunicación puede ser perjudicial para las organizaciones, propicia una mal interpretación del mensaje, para evitar esto se debe realizar una acción comunicativa. La dirección administrativa debe ser transparente en la comunicación y tener al tanto de lo que ocurre en la misma.

#### 4.2.4.2.4 Importancia de la Comunicación Interna.

Analiza la comunicación interna desde el punto de vista de los cuatros sentidos en que se puede establecerse (comunicación hacia abajo, comunicación hacia arriba, comunicación lateral y comunicación diagonal) y se destaca que su análisis permite identificar posibles obstáculos de transmisión y mecanismos para remediarlo. Pino, Miguel (2015).

La comunicación interna es el enfoque que se realiza dentro de toda organización, permite que los actores propicien una información actualizada, incrementando la habilidad comunicativa, admite que los departamentos administrativos interactúen de una manera adecuada. Para tener una organización fructífera se deben eliminar las barreras de la comunicación, estas provocan que la comunicación no fluya de manera eficaz el mensaje que se pretende hacer llegar hacia el interlocutor.

El manejo de la información siempre dependerá del tipo de comunicación que se establezca en la organización, con el propósito de que está sea de la manera más clara y precisa, para mejorar cualquier falencia y buscar soluciones de la manera más adecuada, la comunicación interna es la consistencia en donde los individuos de una organización se encuentren involucrados participando en el intercambio de ideas, identificando los obstáculos de transmisión para remediarlo.

La información que se imparta tiene que ser detallada de una manera sumamente clara para evitar cualquier tipo de especulaciones. Los procesos comunicacionales garantizan que el trabajo en equipo ayuda a mantener una productividad de excelencia.

#### **4.2.4.3 La Productividad Laboral.**

López, Jorge. (2013) "La productividad laboral es la generación de riqueza en general, y debe estar sustentada por la ética y la moral, para que haya

beneficio social en armonía con la ecología del planeta”. Basándose en lo mencionado por López, en realidad la productividad es la generación de riqueza, todo emprendimiento por más pequeño que sea siempre estará focalizado a la generación de utilidades. La productividad debe estar sustentada en aspectos relevantes: la ética y la moral, esto conlleva a la elaboración de productos óptimos que cumplan con los estándares establecidos, que sean de excelente calidad y que el usuario se sienta satisfecho del producto que consume. También debe ir a la par con el cuidado del medio ambiente, en la actualidad hay empresas que no cumplen con las normativas medio ambientales, desechan sus residuos en lugares no propicios provocando la insalubridad y la incomodidad de la comunidad.

Hallaert (2011). “Sostienen que las políticas encaminadas a mejorar la productividad del trabajo como las reformas de la educación, la formación y el mercado laboral también pueden contribuir considerablemente a la expansión del mercado”. La productividad del trabajo aumenta un porcentaje considerable cuando las políticas de la empresa están encaminadas a mejorar la rentabilidad, es la relación entre el tiempo y los resultados, si lo propuesto se desarrolla en menor tiempo de lo planteado por la empresa; mejores son los resultados favoreciendo la producción. Mejorar la productividad consiste en realizar las cosas de una manera correcta, adaptándose a las exigencias del mercado, por tanto, el interés de revisar todos los departamentos de la empresa es primordial para ver el funcionamiento tanto cualitativo como cuantitativo.

Hernández, Jorge y Rodríguez Gustavo (2012). “Requiere mantener la planta, la maquinaria y el equipo en óptimas condiciones, así como tener personal técnico y operativo del área capacitado y motivado”. Reiterando lo manifestado por Hernández y Rodríguez, en las empresas lo primordial es mantener plantas y maquinarias; herramientas que utilizan los empleados para poder cumplir con las jornadas laborales, dependiendo la actividad a la que se dedique cada empresa, bien sean estas; públicas o privada.

Se debe poner énfasis en la motivación parte fundamental en el estado anímico del trabajador, la empresa debe tener un cronograma de capacitación que le permita al empleado interiorizar conocimientos innovadores y llevarlos a la práctica en el área donde se desempeñan. Estos elementos bien direccionados llevaran al éxito laboral, con el propósito de que la productividad se vea reflejada en lo que la organización pretende alcanzar.

#### 4.2.4.3.1 Tipos de Productividad Laboral.

Los tipos de productividad son:

- a) Moreno, Teresita (2013). “La productividad laboral o productividad por hora trabajada, se define como el aumento o disminución de los rendimientos en función del trabajo necesario para el producto final”. Sosteniendo la teoría de Teresita, la productividad laboral es conocida también como productividad por hora trabajada, en donde el individuo tiene que desempeñarse de acuerdo al área de trabajo. Las empresas invierten muchos recursos en la capacitación de personal con el fin de

mejorar su producción por hora, a la empresa le conviene que cada trabajador rinda el máximo de su capacidad, no obstante algunas ocasiones no se logra optimizar la producción por una disminución en las horas trabajadas o por necesidad de tecnologías adecuadas dentro del área de producción, esto origina la disminución del rendimiento en producto terminado. Mayor trabajo, más producción con mano de obra calificada, maquinaria adecuada, es así como se logra un aumento en la productividad y no solo de la producción.

- b) Moreno, Teresita (2013). “La productividad total de los factores (PTF) se define como el aumento o disminución de los rendimientos en la variación de cualquiera de los factores que intervienen en la producción: trabajo, capital o técnica, entre otros”. En las empresas la productividad total de factores es el producto por unidad de insumos agregado, intervienen los factores productivos como: el trabajo, capital, tierra, tecnología o habilidades; se toma en cuenta la variación de la productividad, el aumento o disminución de la producción; si aumenta la cantidad de inversión la empresa tendría más recursos para implementar mejor infraestructura y mano de obra, al final la empresa tendría más capacidad si tomamos en cuenta un cambio de tecnología la organización empezará a mejorar el rendimiento y por ende la producción también aumentará.

#### 4.2.4.3.2 Importancias de la Productividad Laboral.

Pavía, Inmaculada (2012). “En nuestros tiempos, es muy importante que se tenga en cuenta la vida personal del trabajador motivado y que rinde más, y, por tanto, influirá positivamente en la productividad de la empresa”. Corroborando lo mencionado por Pavía, es muy importante que la empresa motive a los trabajadores para que tengan la predisposición de realizar el trabajo con más ahínco y obtener un mejor rendimiento laboral, permitiendo a la empresa alcanzar una mayor productividad en beneficios de todos los miembros de la organización. Es importante que la empresa dentro de sus políticas debe fomentar capacitaciones relacionadas con la motivación, parte fundamental en el estado anímico de todos los actores del proceso.

#### 4.2.4.3.3 Relación entre Comunicación Interna y Productividad Laboral.

La comunicación en la empresa es eje fundamental para la productividad porque una comunicación eficaz permite la optimización de las ventas y permite que se construya un buen clima organizacional para los colaboradores, quienes además se sienten involucrados con la organización. Arru, Marco (2014).

En síntesis, la comunicación interna en todas las organizaciones es relevante, permite aumentar la productividad por medio de la publicidad se difunden: productos, marcas, precios, para mantener informado al consumidor propiciando el aumento de las ventas. En el interior de la empresa la comunicación es muy importante mediante ella se mantiene informado a todo el equipo de trabajo de las diferentes áreas, estos aspectos son

fundamentales para mantener un clima laboral excelente y permite la armonía dentro de la organización.

## **4.2 Preguntas De Investigación**

¿Por qué es relevante conceptualizar la comunicación interna y la productividad laboral?

¿Cuáles son los tipos de comunicación interna y productividad laboral?

¿Cuál es la importancia de la comunicación interna y la productividad laboral en la empresa?

¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la productividad laboral?

## **4.3 Justificación**

La investigación se enfoca en el estudio de la comunicación interna y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Eurofish S.A, Manta, el éxito no solo depende del intelecto sino también de varios factores que se pueden llevar de una excelente manera en una entidad utilizando la comunicación interna para así tener una buena productividad laboral.

La comunicación es el elemento clave por medio de ella se manifiestan los sentimientos, pensamientos y emociones. Dentro del contexto empresarial e institucional la comunicación juega un rol relevante, es ella la que permite

direccionar los diversos aspectos que conllevan al buen desenvolvimiento y comprensión de las directrices para ejecutar las actividades administrativas en sus diferentes departamentos.

En un escenario de alta competitividad, en el cual se debe Desarrollar y mantener una adecuada orientación por medio de la comunicación favoreciendo una excelente interpretación entre las personas, basándose en la información impartida por medio de charlas y capacitaciones en donde el mensaje que se imparta debe ser claro, preciso y conciso. La comunicación debe ser direccionada de acuerdo al personal que se va a dirigir, para que no exista una mala transmisión e interpretación del mensaje.

El propósito de la comunicación interna es generar motivación para que los trabajadores cumplan sus funciones y actividades a realizar, además de lograr un ambiente satisfactorio en donde destacan los conocimientos y actitudes, en el desarrollo de actividades monótonas. En el nivel laboral expresar opiniones y tener espacio para discutir abiertamente de las actividades productivas de la empresa; es crear conciencia sobre la importancia de la comunicación interna que permita una óptima productividad laboral.

Los canales de comunicación de una empresa parten de la descripción de las que se desprenden, a la asignación de responsabilidades, al mando de la información correspondiente a cada situación que se presenta en la actividad

laboral diaria. El hecho de manejar una información sobre como guiar a los trabajadores hacia los desempeños destacados, puede orientar las iniciativas empresariales a través de la motivación se pueden lograr los objetivos de la empresa.

La comunicación interna en la empresa es un tema de mucha importancia, es una práctica cotidiana que se debe mantener entre subordinados; en donde se analizan los comportamientos de carácter empresarial en el área de recursos humanos, administrativos, para así contribuir en la empresa utilizando medios de transmisión permitiendo disponer información en tiempo real; facilitando la toma de decisiones tanto empresarial como personal, llegando a establecer que el poder está en donde fluya una buena comunicación aportando la debida información para tener éxito en la productividad laboral.

El presente estudio será trascendental; debido a, que los resultados se verán reflejados en la empresa; la comunicación interna es el pilar fundamental; se fomentará el rendimiento de los trabajadores; existirá un incremento en la productividad laboral y la empresa se convertirá en una organización de mayor reconocimiento con un personal altamente productivo.

El estudio presente cuenta con el aval de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, de la empresa a la cual se está aplicando la investigación Eurofish S.A.; además se contará con la designación de un tutor quien guiará

con profesionalismo este estudio investigativo, se hará uso del respectivo material bibliográfico, para rescatar la información necesaria, con los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos para alcanzar resultados deseados.

## **4.5 Metodología**

### **a) Diseño de Estudio**

La modalidad de esta investigación será de tipo bibliográfica, porque se va a buscar la información escrita sobre un determinado problema, con el propósito de conocer las aportaciones científicas con el fin de establecer vínculo y diferencia con el estado actual respecto al problema en estudio, apoyándose en: textos, sitios web, revistas científicas, ensayos y todo lo que permita recopilar datos y antecedentes investigativos para sustentar este proyecto de investigación. Será de tipo descriptivo; puesto que, se detallará las diferentes características de cada una de las variables, con el fin de plantear una propuesta.

Los métodos que se utilizan en la ejecución de la investigación serán los métodos propios de la investigación científica y los métodos lógicos de razonamiento humano que se detallan durante el proceso de la investigación, es de tipo analítico, porque se procederá a revisar de una manera ordenada cada teoría correspondiente a las variables en estudio; y, cualitativo; para analizar las ideas que fundamentan el trabajo de la investigación. Se aplicará

la técnica de observación, para detectar el escenario de la problemática; y además recoger información sobre el objeto que se toma en consideración, luego sintetizarlo para desarrollar la investigación.

### **b) Sujetos y Tamaños de la Muestra**

Se considera como universo a la Eurofish S.A., de la ciudad de Manta y estará dirigida a 15 personas que integran el personal de talento humano y 2 gerentes de la empresa.

### **c) Definición de variables**

#### **Variable independiente:**

La comunicación interna en la empresa es permitir el alineamiento del esfuerzo de todos sus integrantes. La comunicación interna en la empresa constituye uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de organización empresarial. Publicaciones Vértice (2008)

#### **Variable dependiente:**

López, Jorge (2013). "La productividad laboral es la generación de riqueza en general, y debe estar sustentada por la ética y la moral, para que haya beneficio social en armonía con la ecología del planeta".

#### **4.6 Resultados Esperados**

El análisis de las variables comunicación interna y la productividad laboral en la empresa Eurofish S.A., permitirá incrementar los conocimientos y plantear a modo de propuesta una alternativa de solución. Este estudio además permitirá plantear nuevas investigaciones.

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Vera, J. M. (2011). Comunicación Informal . En J. M. Acosta Vera, *Dirigir, Liderar, Motivar, Comunicar, Delegar, Dirigir Reuniones*. España: ESIC Editorial.
- Arru, M. (12 de Marzo de 2014). *América Economía*.
- Bolaños, B. (2005). Comunicación Interna. En B. Bolaños, *Comunicación Escrita* . Costa Rica: EUNED.
- Chiavenato, I. (2011). Comunicación. En I. Chiavenato, *Administración De Recursos Humanos*. México: Mexicana, Reg. Núm. 736.
- Díez Preijeiro, S. (2010). Comunicación Interna . En S. Díez Preijeiro, *Técnicas de Comunicación La Comunicación en la Empresa*. España : Ideas Propias .
- Ecuador, C. d. (14 de Junio de 2008).
- Gan, F., & Gaspar, B. (2010). Manual de Relaciones Humanas . En F. Gan, & B. Gaspar, *Gan, Federico; Berbel Gaspar* . Barcelona : UOC.
- Guillen. (2012). *PDF*.
- Hallaert. (2011). Productividad. En F. Lammerser, & R. Michael, *LA Ayuda Para El Comercio En Síntesis 2011 Mostrar Resultados*. OCDE.
- Hernández, J., & Gustavo, R. (2012). Productividad Laboral. En J. Hernández, & R. Gustavo, *Administración, Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. México: Mexicana, Reg. Núm736.

- Horacio, A. (2005). *Comunicación Organizacional Interna*. Obtenido de Comunicación Organizacional Interna : <https://books.google.com.ec>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración Una Perspectiva Global Y Empresarial*. Perú: El Comercio S.A.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Mark, C. (2012). *Administracion*. Mexico, Mexico: McGRAW-HILL. Recuperado el 4 de septiembre de 2016
- Larraín, F., & Sachs, J. (2004). Macroecnomía . En F. Larraín, & J. Sachs, *Macroecnomía en la economía global*. Buenos Aires: Pearson Education.
- López, H., & Jorge. (2013). +Productividad . En H. López, & Jorge, *+Productividad* . Estados Unidos de América : Palibrio LLC.
- Nicolini, C., & Parodi, J. (2015). *La Comuicación Interna en la Administración Pública Española*. España: RALI, S.A.
- Párraga, P., Carreño, F., Nieto, Á., López, J., & Madrid, M. (2005). Comunicación Empresarial. En P. Párraga, F. Carreño, Á. Nieto, J. López, & M. Madrid, *Administración de Empresas*. España: MAD.
- Pavía Sánchez, I. (2012). Comunicación en las relaciones profesionales . En I. Pavía Sánchez, *Comunicación en las relaciones profesionales* . IC Editorial .
- Pino Mejías, M. Á. (2015). Comunicación Interna. En M. Á. Pino Mejías, *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. España: Ideaspropias Editorial.

Robbins, S. (2013). Comportamiento organizacional. En S. Robins, *Comportamineto Organizacional*. México: Person Educación .

S.L, P. V. (2008). Comunicación Interna. En P. V. S.L, *Dirección y Gestión De Empresas* . España: Vértice S.L .

Simone. (2007). *Reducción de la pobreza, tendencias demográficas* . . Chile : CEPAL .

Teresita, M. (21 de Agosto de 2013). *Productividad* .

## 5.1 Web-Grafía

<http://www.bibliotecasdelecuador.com/cobuec/>

<http://www.revistadircom.com/redaccion/interna/1023-relaciones-laborales-y-comunicaciones-internas.html>

<http://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/comunicacion-interna-una-oportunidad-de-mejora-para-la-empresa>

<https://books.google.com.ec/books?id=l->

<https://books.google.com.ec/books?id=l-GzF9oMBkwC&pg=PA109&dq=administracion++empresarial+->

[+comunicacion&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=administracion%20%20empresarial%20%20-%20comunicacion&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=l-GzF9oMBkwC&pg=PA109&dq=administracion++empresarial+-comunicacion&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=administracion%20%20empresarial%20%20-%20comunicacion&f=false)

## **6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA**

Estrategias de capacitación para mejorar la comunicación interna que permita incrementar la productividad laboral aplicado a los diferentes departamentos de la empresa Eurofish S.A de Manta, año 2016-2017.