



ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS MANDOS MEDIOS DE EMBOTELLADORA COCA-COLA EMBONOR S.A. TALCA

PABLO ÁLVAREZ ALEGRÍA
FABIÁN MEJÍAS BUSTAMANTE

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

El objetivo principal de esta memoria de grado es poder determinar los niveles o grados de las funciones de comunicación, aplicado a la comunicación interna de los mandos medios de embotelladora Coca-cola *Embonor* S.A Talca, para ello se utilizó solo marco teórico de la comunicación dentro de la empresa y posteriormente se utilizaron las herramientas estadísticas apropiadas al tema. Se midió los niveles de las funciones de comunicación a través de un instrumento de medición de la comunicación diseñado anteriormente en la memoria de grado de 1999, "Diseño y aplicación de un instrumento de la comunicación", por las ingenieros comerciales Marisa Osores y Maria Salas. Las variables en estudio fueron las funciones de comunicación, definidas por Robbins, estas son: motivación, control, expresión emocional e información; y además se incluyo la variable liderazgo para poder inferir sobre nuestro quinto objetivo específico.

Primeramente se piloteo el instrumento a un grupo de 15 personas de manera de hacerlo de fácil y rápida comprensión para los mandos medios de *Embonor*^{SA}, posterior a esto se aplico un censo a 64 personas que pertenecen a la totalidad a los mandos medios de *Embonor*^{SA}. Talca. Una vez concluida esta etapa se realizó el análisis de los datos, esta investigación se realizó a través de las medidas de tendencia central y variabilidad para cada variable expuesta, se realizó un estudio de la distribución normal con el fin de observar las preguntas sin la dispersión de los datos. Además se realizaron análisis de correlaciones y

de factores a través del programa computacional Systat 5.0.

Una vez concluida la etapa anterior, se procedió a dar respuesta a los objetivos de la investigación cumpliendo cada uno de los objetivos específicos y al objetivo general el cual era determinar los grados de las funciones de comunicación, aplicado a la comunicación interna de los mandos medios de embotelladora Coca-cola *Embonor S.A* Talca.

La aplicación de los instrumentos mencionados y el análisis de los objetivos específicos nos señala que los niveles de los mandos medios *Embonor S.A* Talca de comunicación se encuentran en un rango medianamente alto, lo que significa que los mandos medios de *Embonor S.A* Talca están satisfechos con la comunicación existente dentro de la organización, pero aún ellos encuentran que podría mejorar hasta alcanzar el rango mas alto.