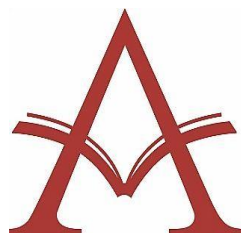


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Gestión Administrativa y Comunicación Interna en la Empresa de Transporte Urbano Línea 4 S.A. del distrito de San Antonio, Huarochirí, año 2020.

PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

SAMANIEGO DE LA CRUZ, RAFAELA ADELA

ASESOR:

Mg. FUCHS ÁNGELES OSCAR ENRIQUE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA, PERÚ

ENERO 2021

Dedicatoria

Este presente trabajo está dedicado a las personas que contribuyeron para la realización y culminación de este proyecto y les agradezco por su apoyo y motivación durante la investigación.

Resumen

Este trabajo de investigación que lleva por título Gestión Administrativa y la Comunicación Interna en la Empresa de Transporte Urbano Etul 4 S.A. del distrito de San Antonio, Huarochirí, año 2020, tiene como objetivo en identificar la relación que existe entre la gestión administrativa y la comunicación interna, analizando la gestión que realiza la Gerencia General y la comunicación interna entre las diferentes Áreas, incluyendo a todos los colaboradores que la integran la empresa.

La investigación es de tipo básica, descriptivo – correlacional se utilizará un método hipotético deductivo para analizar la problemática de la organización y encontrar estrategias para una mejora en la satisfacción del cliente interno y la competitividad de la organización.

Asimismo, la empresa se encuentra dentro del sector de transporte, que busca ser líder y reconocida en el mercado de transporte urbano de pasajeros de Lima Metropolitana, brindando excelencia de servicio al público – usuario para el bienestar de la sociedad.

Los resultados de esta investigación demuestran que en la empresa Etul 4 S.A. aún le falta realizar una óptima gestión administrativa, puesto que la comunicación interna durante el año 2020 no ha sido tan eficaz, debido a que ha afectado en las tomas de decisiones de las diferentes áreas, causando que las áreas trabajen individualmente y creando discrepancias e incomodidad de los trabajadores. Sin embargo, a finales del año 2020 la empresa Etul 4 S. A. ha podido sobresalir, frente crisis económica que ha generado pandemia del Covid -19, que ha azotado a nivel mundial.

Palabra clave: gestión administrativa, comunicación interna, planeación, organización, dirección, control.

Abstract

This research work entitled Administrative Management and Internal Communication in the Company de Transport Urban Etul 4 S.A. of the district of San Antonio, Huarochirí, year 2020, aims to identify the relationship that exists between administrative management and internal communication, analyzing the management carried out by the General Management and internal communication between the different Areas, including all the collaborators that make up the company.

The research is of a basic, descriptive - correlational type, a hypothetical deductive method will be used to analyze the problems of the organization and find strategies for an improvement in internal customer satisfaction and the competitiveness of the organization.

Likewise, the company is within the transport sector, which seeks to be a leader and recognized in the urban passenger transport market of Metropolitan Lima, providing excellence in service to the public - user for the well-being of society.

The results of this investigation show that in the company Etul 4 S.A. It still needs to carry out optimal administrative management, since internal communication during 2020 has not been as effective, because it has affected the decision-making of the different areas, causing the areas to work individually and creating discrepancies and discomfort from the workers. However, at the end of 2020 the company Etul 4 S. A. has been able to stand out, in the face of the economic crisis that has generated the Covid -19 pandemic, which has hit the world.

Key word: administrative management, internal communication, planning, organization, direction, control.

Tabla de Contenido

| | |
|---|----------|
| Resumen | iii |
| Abstract | iv |
| Lista de figuras | vii |
| 1 Problema de la Investigación | 1 |
| 1.1. Descripción de la Realidad Problemática..... | 1 |
| 1.2. Planteamiento del Problema | 3 |
| 1.2.1. Problema general..... | 3 |
| 1.2.2. Problemas específicos. | 3 |
| 1.3. Objetivos de la Investigación | 4 |
| 1.3.1. Objetivo general. | 4 |
| 1.3.2. Objetivos específicos..... | 4 |
| 1.4. Justificación e Importancia de la Investigación..... | 5 |
| 1.4.1. Técnica | 5 |
| 1.4.2. Practica | 5 |
| 1.4.3. Metodológica..... | 5 |
| 1.5. Limitaciones | 6 |
| 2 Marco Teórico | 7 |
| 2.1. Antecedentes | 7 |
| 2.1.1. Internacional..... | 7 |
| 2.1.2. Nacional..... | 9 |
| 2.2. Bases Teóricas..... | 12 |
| 2.2.1. Gestión Administrativa..... | 12 |
| 2.2.1.1. Historia de la Administración..... | 12 |
| 2.2.1.2. Definiciones de Gestión Administrativa..... | 13 |
| 2.2.1.2.1. Planeación | 16 |
| 2.2.1.2.2. Organización | 16 |
| 2.2.1.2.3. Integración..... | 17 |
| 2.2.1.2.4. Dirección | 17 |
| 2.2.1.2.5. Control..... | 18 |
| 2.2.1.3. Importancia de la Gestión Administrativa..... | 18 |
| 2.2.1.4. Propósito de la Gestión Administrativa..... | 19 |
| 2.2.2. Comunicación Interna | 19 |
| 2.2.2.1. Definiciones de Comunicación..... | 19 |
| 2.2.2.2. Definiciones de Comunicación Interna | 21 |
| 2.2.2.2.1. Funciones de la Comunicación Interna | 23 |
| 2.2.2.2.2. Importancia de la Comunicación Interna..... | 23 |
| 2.2.2.2.3. Objetivos de la Comunicación Interna | 24 |
| 2.2.2.2.4. Herramientas de la Comunicación Interna | 25 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.2.2.5. Estrategia para una buena de la Comunicación Interna..... | 26 |
| 2.2.2.3. Tipos de Comunicación Interna..... | 27 |
| 2.2.2.4. Barreras de la Comunicación Interna | 30 |
| 2.3. Definición de Términos Básicos | 31 |
| 3 Cronograma de actividades | 33 |
| 4 Recursos y presupuesto..... | 34 |
| 5 Referencias bibliográficas..... | 36 |
| 6 Aporte científico o académico | 39 |
| 7 Recomendaciones..... | 40 |
| 8 Anexos | 42 |

Lista de figuras

Figura 1 Elementos del proceso de comunicación. Tomado Publicidad, promoción y comunicación integral en marketing. Recuperado <https://www.miconexionweb.com.mx/publicidad.pdf>..... 20

1 Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad las organizaciones a nivel mundial buscan la excelencia e innovación para encontrar el éxito de sus negocios, con la finalidad de ser cada vez más competitivos en el mercado globalizado, por lo que la administración formal de la comunicación interna contribuye en compartir su visión, misión, objetivo entre todos los integrantes de la organización, esto se logra con una adecuada gestión administrativa que el gerente debe realizar para el logro de los objetivos, con el apoyo de sus colaboradores.

Por otro lado, la gestión administrativa ha sufrido obstáculos, debido a que los gerentes no hacen uso adecuado de los procesos administrativos, debido a que no cuentan con un asesoramiento para direccionar competitivamente a la organización, obstaculizando el cumplimiento de los objetivos.

Respecto al transporte en el Perú ha crecido enormemente al igual que los problemas, como en infraestructura, congestionamiento, perdidas de vida en accidentes de tránsito, la informalidad del transporte que es uno de los problemas más importantes que se enfrenta en este sector, a ello se suman la gestión deficiente del sistema administrativo, por parte de los entes fiscalizadores, puesto que el gobierno dicta diversas leyes al querer formalizar el transporte público, pero al final todos terminan siendo responsables de la problemática

Por otro lado, frente a la mala gestión administrativa que realizan algunas empresas de transporte el usuario del servicio de transporte urbano, hace notar su incomodidad e insatisfacción mediante las quejas que realizan contra en servicio.

Según Mamani (2018), indica que en nuestro país las empresas de transporte público de pasajeros no disponen de un buen gobierno y como consecuencia la productividad es mínima,

el enfoque de la responsabilidad social no se practica, en tal sentido es necesario el uso adecuado de los procesos administrativos, contar con ambiente adecuado, realizar actividades que integren a todo los colaboradores, evaluaciones constantes del cumplimiento de los objetivos, información y comunicación efectiva , al mismo tiempo el monitoreo de modo que la aplicación de estos componentes propicien el logro de los objetivos operacionales, financieros como también el cumplimiento de las leyes técnicas y prácticas empresariales.

(P.11)

La comunicación dentro de la empresa Etul 4 S.A. es bastante sectorizada, y poco planificada por parte de los mandos altos de la organización, debido a que se tiene un conocimiento de la importancia de la comunicación interna, pero no se le ha dado una prioridad y enfoque adecuado; de igual manera se puede ver como las labores de los empleados muchas veces son obstaculizadas por parte de otras personas de las cuales depende su labor, retardando el proceso de trabajo y el resultado final.

Por otra parte, estos problemas internos se ven reflejados en el servicio al cliente interno, dado que no se tiene un sistema que evalúe todas las estrategias que se implementan para los mismos, su rendimiento y mucho menos su percepción en general de la entidad.

Todos los efectos anteriormente mencionados se dan debido a la existencia, pero no aplicación de un sistema estructurado de una gestión administrativa y comunicación interna, a pesar de ser una de las empresas de transporte reconocidas en el sector, no ha ido evolucionando ni adaptando sus procesos técnicos en relación de un plan de comunicación interna que beneficiaría no solo las labores administrativas, sino también tocaría temas como la imagen y percepción del cliente, la satisfacción de los colaboradores, entre otros temas.

Se pretende entonces que, si se hace la implementación de un plan de comunicación estratégica de comunicación interna, mediante distintos canales, se contribuyan con las

dinámicas y procesos de gestión administrativa con la finalidad de reflejar una imagen más óptima para la empresa y mejorando la gestión entre todas las áreas.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Problema general.

¿Existe relación entre la Gestión Administrativa y la Comunicación interna en la Empresa de Transporte Urbano Línea 4 S.A. del Distrito de San Antonio, Huarochirí, año 2020?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Existe relación entre la función planeación y la Comunicación interna en la Empresa de Transporte Urbano Etul 4 S.A. del Distrito de San Antonio, Huarochirí, año 2020?
- ¿Existe relación entre la función organización y la Comunicación interna en la Empresa de Transporte Urbano Etul 4 S.A. del Distrito de San Antonio, Huarochirí, año 2020?
- ¿Existe relación entre la función dirección y la Comunicación interna en la Empresa de Transporte Urbano Etul 4 S.A. del Distrito de San Antonio, Huarochirí, año 2020?
- ¿Existe relación entre la función control y la Comunicación interna en la Empresa de Transporte Urbano Etul 4 S.A. del Distrito de San Antonio, Huarochirí, año 2020?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general.

Identificar la relación existente entre la Gestión Administrativa y la Comunicación interna en la Empresa de Transporte Urbano Línea 4 S.A. del Distrito de San Antonio, Huarochirí, año 2020.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Identificar la relación existente entre la función de planificación y la comunicación interna en la Empresa de Transporte Urbano Línea 4 S.A. del Distrito de San Antonio, Huarochirí, año 2020
- Identificar la relación existente entre la función de organización y la comunicación interna en la Empresa de Transporte Urbano Línea 4 S.A. del Distrito de San Antonio, Huarochirí, año 2020
- Identificar la relación existente entre la función de dirección y la comunicación interna en la Empresa de Transporte Urbano Línea 4 S.A. del Distrito de San Antonio, Huarochirí, año 2020
- Identificar la relación existente entre la función de control y la comunicación interna en la Empresa de Transporte Urbano Línea 4 S.A. del Distrito de San Antonio, Huarochirí, año 2020

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

1.4.1. Técnica

El presente estudio tiene la finalidad de investigar la gestión administrativa y la comunicación interna de la empresa transporte ETUL 4. S.A. para contribuir al conocimiento existente sobre la gestión administrativa, cuyos resultados de esta investigación podrán sistematizarse en una propuesta para ser incluidos como conocimiento a las ciencias administrativas, ya que se estaría demostrando que el conocimiento de las funciones administrativas, permitirá determinar el grado de influencia que tiene sobre la comunicación interna con el propósito de mejorar los procesos administrativos e integración entre todas las áreas, con el uso adecuado de una comunicación efectiva.

1.4.2. Practica

Este estudio brindará aportes sobre la influencia que tiene la gestión administrativa sobre la comunicación interna entre todas las áreas de la empresa de Transporte Urbano Línea 4 S.A, ya que servirá para que la Gerencia General y demás gerentes de la empresa tengan un referente sobre la relación entre las variables de estudio, lo que les permitirá generar acciones preventivas y correctivas en beneficio de la organización que lideran. Estos datos ayudaran a la organización a garantizar una comunicación fluida y directa entre todas las áreas, permitiendo un trabajo articulado y elevando la calidad empresarial.

1.4.3. Metodológica

Con referencia a la metodología este trabajo utiliza el método científico y el tipo de investigación es descriptiva correlacional aplicada de corte transversal, además de ser no experimental. Los resultados se determinarán en base a la obtención de datos que se recogerá mediante el uso de encuestas.

1.5. Limitaciones

Durante el proceso de investigación encontré varias dificultades el primero fue saber definir qué tema utilizar para el título de este proyecto y la búsqueda de la empresa a investigar.

Asimismo, una de las dificultades más importante es la crisis sanitaria de la pandemia del covid -19, que ha azotado a todo el mundo, lo cual, ha tenido repercusiones en la economía de nuestro país. Esta situación obstaculizo en el proceso de búsqueda de información, puesto que no tenía las facilidades de obtener información de la empresa, extendiendo más el tiempo para el logro de los objetivos de esta investigación.

2 Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacional

Herrera (2015), en su investigación denominada: Evaluación especial a la gestión administrativa – financiera a la cooperativa de transporte pesado San Francisco ubicada en el cantón Valencia, durante el período del primer semestre del 2013, realizado en Quevedo – Los Ríos – Ecuador. Determino como objetivo realizar una evaluación en la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa de Transportes pesado San Francisco. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo y cualitativo, obteniendo como resultado que los trabajadores y las comisiones especiales sufren deficiencia en sus funciones y la vez se observó que no se realiza gestiones para el mejoramiento de sus unidades, lo cual obstaculiza la renovación del parque automotor , además la gestión administrativa mostro deficiencias en los recursos empleados, debido a que los socios no cumplen con sus pagos, lo cual se evidencio en el no cumplimiento de sus metas y objetivos, teniendo como resultado un descenso en sus utilidades.

Flores (2016), en su tesis titulado: “Modelo de gestión administrativo para la Cooperativa de Transporte Los Lagos S.A., 2016”, ubicada en el cantón Otavalo provincia de Imbabura. Su objetivo fue planificar un modelo de administración regulatoria para mejorar los grados de productividad jerárquica y viabilidad de la Cooperativa de Transportes los Lagos SA, la estrategia utilizada fue subjetiva, se utilizaron métodos, por ejemplo, entrevistas y la encuesta, teniendo como resultado que La asociación bajo investigación construye un ciclo gerencial observacional dependiente de los encuentros de diferentes establecimientos, cuyos prerrequisitos y requerimientos no están relacionados, ni coordinan las necesidades que presenta lo estudiado, generando angustia entre individuos y representantes, ya que el lugar de trabajo es tenso y no se sienten parte de la organización, construyendo sus labores

frecuentemente improvisando, lo que provoca ejercicio en futilidad, efectivo e incluso el esfuerzo de los trabajadores, por lo que se presume que es importante actualizar un modelo de administración autorizada, para mejorar el avance de los trabajos de la organización, para que la organización pueda cumplir con los conjunto de planteado.

Coaboy y Escala (2018), en su investigación titulada: “Propuesta de un plan estratégico que contribuya a la gestión administrativa de la Cooperativa Intercantonal de Transportes Tosagua-Asociada”. Su objetivo era proponer un arreglo esencial que se sume a la administración regulatoria de la Cooperativa Intecantoral de Transportes Tosagua _ Asociada. Se utilizaron estudios aplicados a la facultad gerencial, socios y clientes para examinar elementos internos y externos, notaron variables del exterior, descubrieron implicaciones que contribuyen y deben ser pensadas, aplicadas y consentidas para brindar un apoyo superior a los clientes. Teniendo todo en cuenta, la propuesta de un arreglo esencial busca mejorar la naturaleza de la administración y el cumplimiento del cliente, así como el avance de la preparación de programas para personal autorizado y cómplices. En consecuencia, los creadores planificaron procedimientos de actividades que favorezcan la propuesta de la ayuda adecuada, para lo cual se proponen producir cambios en la forma de pensar empresarial y su socialización de los trabajadores, mejorando su gestión empresarial.

Marca (2018), en su investigación titulada: “Gestión organizacional y comunicación interna para la unión de cooperativas de transporte “UCOTIPTSA” Santo Domingo de los Tsáchilas, 2017”, su objetivo era: Proyectar un modelo de Gestión que permita mejorar la correspondencia interna en la Unión de Cooperativas de Transporte de Pasajeros de Santo Domingo de los Tsáchilas ”. Se aplicaron estudios a la población objetivo, llegando a la resolución de que la organización no cuenta con efectiva administración para el avance así, para ello se propone un planteamiento con metodologías que viabilice el perfeccionamiento de la comunicación dentro de la asociación, que depende de la asignatura con estándares de

ciencia dependientes de los creadores actuales y tradicionales y a la vez un examen lógico, para lo cual se propone como una respuesta a la utilización del modelo de Gestión Organizacional como lo indica el creador Jorge Eliezer Prieto, teniendo en cuenta que es el más adecuado para aplicarlo.

Ballesteros (2017), en su tesis titulada: “Análisis de la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte en taxis N°4 “9 de marzo, ciudad de Esmeraldas.” Su objetivo principal fue: Analizar la administración autorizada de la Cooperativa de Transporte en Taxis N ° 4 "9 de marzo". Las estrategias utilizadas fueron: examen descriptivo, exploratorio, lógico y científico. Se aplicaron instrumentos de encuentro, encuesta, percepción y cuestionario, actualizados en una población de 9 pioneros y 64 individuos de la Cooperativa, que permitieron conocer las cualidades y aperturas, sin perjuicio de la búsqueda de construir los mejores sistemas para fortalecer las carencias y paliar peligros, llegando a la resolución que si debe existir un modelo de administración en el que controlar y evaluar cada uno de los medios tomados por la organización, ya que me doy cuenta que la Cooperativa "9 de Marzo", ya que la ayuda no ha tenido una gran administración monetaria , por la ausencia de evaluación y poco control de las capacidades que desempeña el líder de la asociación.

2.1.2. Nacional.

Mamani (2018), en su investigación titulado “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú: caso empresa R&S Contratistas Generales. Huacho, 2016”. El objetivo general fue: Describir el impacto del control interior en la administración regulatoria de las organizaciones vehiculares del Perú y la organización R&S General Contractors, el plan del examen fue no experimental, expresivo y de caso, el procedimiento utilizado fue la encuesta. Tomando como primer fin que la mayoría de las organizaciones de transporte en Perú no tienen un marco de control interno, lo que hace que no trabajen de manera competente en sus tareas autorizadas y en la totalidad de

sus ciclos. En segundo lugar, el creador tenía debido a la organización R&S General Contractors que la organización bajo investigación no tiene un marco de control interno y que el Gerente General no conoce los peligros externos, por lo que hay deficiencias en sus actividades diarias, en el fundamenta que no existe correspondencia o datos líquidos entre el personal y los ejecutivos, ya que no completan una vigilancia incesante. Por tanto, se resuelve que, al hacer un marco o sistema de control interno suficiente, produce una buena mejora para la asociación y disminuye las deficiencias en la administración de la organización.

Flores (2017), En su investigación titulada: "Impacto de los sistemas inteligentes de transporte (ITS) en la gestión de empresas de transporte urbano en la ciudad de Puno, 2017", pretende analizar las organizaciones vehiculares metropolitanas de la ciudad de Puno, para decidir el efecto que tienen los ITS (Sistemas Inteligentes de Transporte) en las organizaciones vehiculares metropolitanas. El enfoque utilizado fue descriptiva, la estrategia de evaluación financiera fue a través del "Análisis de la ventaja del ahorro de dinero". La población examinada fue de 47 organizaciones vehiculares metropolitanas de la ciudad de Puno y para la investigación se han pensado 5 organizaciones, llegando a la conclusión que el efecto de la utilización de ITS en la administración de las organizaciones vehiculares metropolitanas es positivo, ya que, con ITS, se ve un incremento en el beneficio de las organizaciones de transporte.

Rivera (2017), en su investigación titulada: "Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016", tenía el objetivo de: Determinar la conexión actual entre la administración metropolitana de vehículo metropolitano y el cumplimiento de clientes en Lima Cercado, en el 2016 ", la estrategia utilizada fue un plan cuantitativo, no prueba de tipo correlacional, utilizando dos encuestas de tipo como aparatos escala Likert. Se utilizó como ejemplo 254 clientes de los "Corredores Azules" y el

"Metropolitano" transporta ese movimiento en Cercado Lima, llegando a la decisión de que existe una conexión crítica entre la Gestión Municipal y la Satisfacción del Usuario.

Alvarado y Cevallos (2017), en su tesis titulada: “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2014”, concluyo El objetivo es decidir la relación que existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. El procedimiento utilizado fue teórico - deductivo, con un plan de no prueba de nivel correlacional. La información se recopiló mediante una encuesta de administración regulatoria y de calidad administrativa, cada una con 20 consultas en una escala Likert. La población estuvo compuesta por 120 especialistas, con un ejemplo de 92 trabajadores, con la decisión de que existe una conexión enorme entre el factor 1 y la variable 2, por lo que el creador prescribe que se refuerce la administración gerencial para mejorar la naturaleza de la administración.

Concha (2016), en su tesis titulada: “Gestión administrativa y contable en la Empresa de Transportes Virgen del Carmen de Huarcocondo, Anta –Cusco periodo julio - diciembre 2015”, Su objetivo fue: Decidir la circunstancia de la Gerencia Administrativa y Contable en la Empresa de Transporte Virgen del Carmen de Huarcocondo, Anta - Cusco. La metodología utilizado fue cuantitativo con una extensión descriptiva, en el cual se infirió que la organización bajo examen no cuenta con una regulación y contabilidad satisfactoria de los ejecutivos, ya que las tareas son cumplidas por los socios pero no la organización en consecuencia, lo que genera impactos negativos en la organización y una contabilidad insuficiente, al mismo tiempo permite probar que la organización elegida como ejemplo no consiente los atributos contables que necesita la estructura aplicada, ya que está restringida con solo pago y costos.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión Administrativa

2.2.1.1. *Historia de la Administración*

Por lo expuesto por Chiavenato (Citado por Gallo, 2017), “La evolución de la administración son producto de su momento y su contexto histórico y social, por tanto, la evolución de la gestión administrativa se da por sus relaciones en momentos concretos de la historia” (p.24).

Por otro lado Raffino (2020), menciona que:

La gestión administrativa actual es resultado de varios aportes que tuvieron lugar a lo largo de la historia. Entre los principales protagonistas se destacan:

- Confucio (551 a. C. - 479 a. C.). Fue un erudito, legislador y famoso renombrado chino que articuló una progresión de reglas para la gestión de políticas. Por ejemplo, que los trabajadores públicos deben conocer bien las circunstancias del país para atender los problemas, no deben ser elegidos por prejuicios o partidismos, y las autoridades deben ser personas sencillas.
- Adam Smith (1723-1790). Fue un pensador y analista empresarial escocés que en su teoría "La riqueza de las naciones" articulaba el camino hacia la asistencia social del gobierno que vivía en dos estándares: la división del trabajo y la libre rivalidad, como actividades imprescindibles para ampliar el grado de creación y para lograr la especialización de puestos dentro de una asociación.
- Henry Metcalfe (1847-1927). Fue un militar estadounidense, innovador y erudito que distribuyó nuevos procedimientos de control para la administración lógica a través de su libro "El gasto de la creación y los ejecutivos de talleres públicos y privados".
- Woodrow Wilson (1856-1924). Fue un legislador y consejero legal estadounidense que descubrió cómo aislar las ideas de cuestiones legislativas y organizativas, permitiendo a la última el estatus de ciencia, lo que movió su educación a nivel académico.

- Frederick Winslow Taylor (1856-1915). Fue un arquitecto mecánico estadounidense y analista de mercado publicista de estrategias lógicas de trabajo, con el punto de lograr una productividad más destacada en la creación moderna mejorando el trabajo del representante.
- Henry Fayol (1841-1925). Fue un arquitecto y académico turco que construyó la hipótesis general de los ejecutivos, sin embargo, se centró en la exhibición del título progresivo de la asociación con el objetivo de que construyera todas las capacidades reguladoras (y no solo en el trabajo del trabajador como se proponía Taylor). (p.4)

Estos aportes de cada uno de estos teóricos son de gran utilidad para las organizaciones ya que les permiten entender de como direccionar las a actividades de sus colaboradores y a su vez poder alcanzar todos los objetivos trazados.

Así mismo con cada uno de estas aportaciones ayudan las empresas a desarrollar gestiones administrativas que ayuden a organizarse de forma adecuada con el objetivo de alcanzar el éxito.

2.2.1.2. Definiciones de Gestión Administrativa

Según Amaru, A. (2009) menciona que:

La organización forma parte del camino hacia la determinación de opciones para la satisfacción de las metas institucionales, sin perjuicio de la utilización suficiente de los activos para el cumplimiento de estas metas. Para lograr una gran administración regulatoria, hay cuatro capacidades que deben ser creadas por el director de manera precisa.

Planeación: Esta función consiste en definir los objetivos a lograr y luego los medios para cumplirlos. La planeación comprende un proceso de tres etapas:

- Definir los objetivos que se desean alcanzar.
- Definir los medios que utilizaremos para alcanzar esos objetivos.
- Tomar las decisiones adecuadas para el logro de las metas establecidas.

Organizar: Este ciclo tiene la razón de organizar y organizar los activos para lograr los destinos propuestos en el ciclo de organización. La clasificación sugiere relegar las obligaciones a través de la división del trabajo, construir sistemas de correspondencia y coordinación entre los individuos de una asociación y planificar la construcción jerárquica.

Dirección: Se compone de la construcción de los ejercicios dispuestos. El responsable es responsable del cumplimiento de los objetivos propuestos y de la utilización de los activos para lograrlos. Otra habilidad importante de los directores es la autoridad. Confirma que el mejor jefe es la persona que se basa en el voto, pero no un tirano; desde que un pionero decente avanza en el apoyo a los trabajadores.

Control: Esta capacidad particular permitirá que la asociación se ordene hacia los objetivos propuestos en el ciclo de organización. Se infiere una comprobación de las diligencias que se están creando en la asociación, en este enfoque para cuantificar la presentación de los trabajadores. (p.6)

Según la definición de este autor se entiende que la gestión administrativa es conjunto de actividades que se encuentran orientadas para el cumplimiento de los objetivos, en donde se hace referencia a los cuatro procesos administrativos tales como planificar, organiza, dirigir y controlar.

Estos procesos ayudan a las organizaciones en el cumplimiento de sus funciones, con la finalidad de alcanza sus metas y objetivos establecidos.

Al igual que, Stephens y Coulter (2010) Define a la administración como:

La capacidad de planificación y regulación elaborada por los trabajadores de una asociación, con el punto de que estos ejercicios se realicen de manera productiva y adecuada. Estas asignaciones son los elementos de los administradores. De esta forma, se distinguen 4 capacidades en la administración autorizada:

Planeación: incluye caracterizar las metas y luego decidir los sistemas y planes para lograr esos destinos.

Organización: infiere la seguridad de quién realiza ejercicios específicos, quién responderá y quién decidirá.

Dirección: trabajo que incluye impulsar a los trabajadores a lograr metas, sin perjuicio de abordar los enfrentamientos entre trabajadores.

Control: es la fiscalización y evaluación elaborada por los especialistas en el cumplimiento de las metas propuestas. (p.7-9)

Este autor nos da entender que la gestión administrativa tiene como objetivo impulsar una conducción de las actividades de los colaboradores mediante un mayor control y seguimiento para llegar a cumplir con los propósitos establecidos de la organización para lo cual es necesario conocer las habilidades, experiencias, las prácticas y mecanismos utilizados por las personas involucradas en el desarrollo de sus actividades con la propósito de conseguir de manera eficaz y eficiente el cumplimiento de los objetivos.

Por otro lado, Arias (2010), define la gestión administrativa como: "Un montón de actividades de armado de activos apuntaban a la realización de destinos. Supervisar es la capacidad de dirigir, liderar y agente los ciclos de preparación, rumbo y de esta manera conectados en el círculo institucional y gerencial" (p.8).

En conclusión, de esta definición se puede decir que gestionar no solo consiste en saber administrar los recursos materiales, sino que también los recursos humanos, ya que este elemento es de suma importancia para el logro de los objetivos puesto que implica realizar planificaciones, división de tareas y responsabilidades, saber dirigir, coordinar, controlar y realizar seguimientos a los procesos establecidos.

Para Blandez (Citado por Coaboy, 2018) afirma que:

Es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que los componen permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa. Por lo que el autor menciona que los procesos administrativos es parte fundamental de las organizaciones ya que mejoran la administración de las mismas, logrando rentabilidad y rendimiento de la organización. (p.16-18)

Por lo que define en su investigación de los procesos de la siguiente manera:

2.2.1.2.1. Planeación

Organizar es elegir o reconocer los objetivos que se lograrán en un tiempo ofrecido para lograr una razón particular, por lo que la esencia de la palabra organizar es formar un arreglo o un ejemplo, imaginar, de la motivación detrás de ver el futuro.

De igual manera, especifica que la organización sugiere la determinación de misiones y objetivos, por lo que requiere dinámica para coordinar actividades y disposición electiva más adelante. En esta línea, el creador subraya que existen algunos tipos de planes, desde propósitos y metas generales hasta actividades explícitas que ayudan a lograr los destinos en un tiempo establecido.

Lo que se percibe sobre la interacción de arreglos es que es la etapa donde la asociación construye sus arreglos y establece los objetivos que desea lograr más adelante.

2.2.1.2.2. Organización

La asociación es un encuentro social que está formado por individuos que se ajustan a la idea de toda persona cuya capacidad es ordenar, encargos y organización que estructuran el diseño deliberado para entregar productos o administraciones y de esta manera tienen la opción de cumplir con sus propósitos decididos. .

Lo que busca la asociación es construir la construcción que asegure todos los ejercicios para lograr los objetivos. Dado que la motivación detrás del diseño jerárquico es ayudar a establecer un clima ideal para la ejecución humana.

Lo que se percibe de esta interacción es que se espera poner en marcha la construcción autorizada de la asociación, configurar capacidades para hacer los ejercicios de la organización.

2.2.1.2.3. Integración

Es la capacidad a través de la cual el supervisor escoge los activos esenciales, sin importar si son materiales o humanos, para actualizar las elecciones recientemente establecidas, para hacer los planes.

La conciliación sugiere llenar y mantener involucrados los puestos contenidos en el gráfico de asociación, que se completa distinguiendo las necesidades de la fuerza laboral, haciendo un inventario de profesores accesibles y el alistamiento, determinación, área, avance, evaluación, organización de la profesión, pago y preparación. u otro tipo de mejora tanto de los recién llegados como de los puestos a atender en la solicitud de hacer de manera viable y productiva las asignaciones para cada zona.

Lo que se percibe es que la coordinación es la capacidad de hacer conexión entre los compañeros de equipo de la asociación con la misión y visión de la organización, generando confianza y personalidad en el avance de los ejercicios.

2.2.1.2.4. Dirección

La administración es responsable de controlar, impartir, preparar y despertar a los RR.HH. de la organización para que hagan su trabajo con éxito, con ilusión y certeza y de esta manera sumar al cumplimiento de las metas de la asociación.

Asimismo, el creador demuestra que el ciclo de administración trata de gestionar y estimular los RR.HH. de la asociación, para sumar a la satisfacción de los objetivos y destinos propuestos en la etapa de concertación.

2.2.1.2.5. Control

El control es la estimación y rectificación de la ejecución individual y jerárquica para garantizar que las ocasiones se ciñan a los planes y destinos, indicando los focos donde hay desviaciones de los límites y ayudando a subsanarlos.

El creador muestra que el control incentiva la realización de los destinos, ya que este ciclo sugiere la estimación de la presentación dependiente de la satisfacción de las metas y si se descubre una insuficiencia, se deben aplicar cambios o arreglos oportunos y oportunos para adquirir un superior. trabajando.

2.2.1.3. Importancia de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa en las empresas es de suma importancia debido a que ayuda en el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones, mediante la adecuada ejecución de los procesos administrativos y potenciación de las tareas involucrando a todos los integrantes de la organización, puesto que una apropiada gestión ayuda a la organización a conseguir el éxito de la misma.

Es por ello que Gonzales (2015) nos indica que:

La importancia de la organización en la naturaleza es esencial para cualquier tarea social, sin su aplicación los resultados indudablemente no serían confiables. Luego, se representan algunos marcadores que caracterizan la importancia de la organización.

- Organización mundial, es decir, es importante en cada forma de vida social, independientemente del lugar del mundo.

- Sirve para que los recursos funcionen en forma sinérgica.
- Cada capacidad que desempeña tiene como premisa principal que al considerar grandes resultados se logran.
- Al aplicar la organización con precisión, las organizaciones logran bases sólidas para luego expandirse.
- Con la administración se alcanza la calidad total en todo organismo social. (p. 32 – 33)

2.2.1.4. *Propósito de la Gestión Administrativa*

La administración autorizada es la disposición de ejercicios cuya razón de existir es ofrecer ayuda o mejorar la administración de un negocio, ya que de ella depende el logro o la desilusión de la organización, por eso se centra en realizar adecuadamente los ciclos regulatorios, para mejorar los elementos gerenciales de los territorios que componen la organización, adquiriendo resultados convincentes y productivos, dándole ventaja sobre la oposición.

2.2.2. Comunicación Interna

2.2.2.1. *Definiciones de Comunicación*

La correspondencia se puede caracterizar como la estructura compuesta u oral que tienen las personas para comunicar o enviar sus suposiciones y pensamientos, para aclararse y comunicar un mensaje.

Por lo tanto, la comunicación es de suma importancia ya que establece relaciones entre los seres humanos. Es por ello que, José (2016) asegura: “la comunicación como un tema tan antiguo como el hombre y tan importante como él, porque muchos problemas y conflictos se resolverían democráticamente si la comunicación entre los seres humanos partiera de escuchar con respeto y tolerancia” (p.5).

La comunicación en las organizaciones permite establecer relaciones entre todos los integrantes de la misma, con el propósito de que los procesos se cumplan eficientemente, con la creación de un plan de comunicación, con la finalidad de establecer estrategias por cada área, evitando a futuro una mala información.

Asimismo, la comunicación en sí, trata de crear una sociabilidad optima entre los seres humanos, ya que permite establecer relaciones laborales y personales efectivas, para esto es necesario que las personas aprendan escuchar las opiniones de otros individuos con total respeto con el fin de construir nuevos mecanismos integradores entre todos.

Clow y Donald (2010). “El presente modelo de comunicación, señala que la comunicación tiene lugar siempre y cuando el mensaje enviado llegue a su destino de forma entendible para el receptor” (p.6).

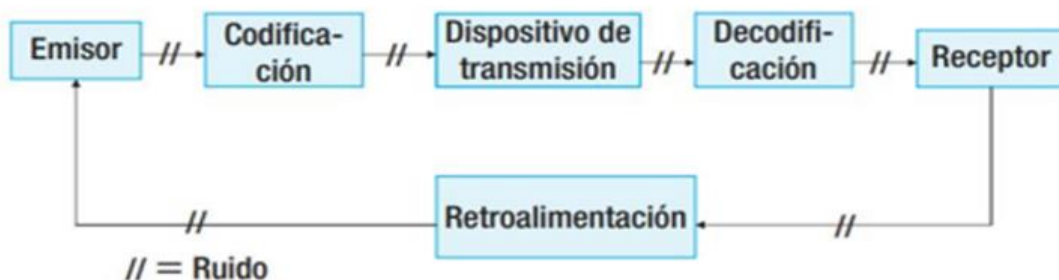


Figura 1
Elementos del proceso de comunicación.

Tomado Publicidad, promoción y comunicación integral en marketing. Recuperado <https://www.miconexionweb.com.mx/publicidad.pdf>.

Por tanto, la comunicación es los procesos de transmisión de ideas, pensamientos, conocimientos, experiencias, sentimientos, emociones, opiniones, etc., entre una o más personas, creando una conexión entre ambas.

Por lo que se entiende que la comunicación es la manera de poder expresarnos y transmitir mensajes con la necesidad de hacernos entender.

Puesto que para el ser humano y las organizaciones la comunicación es una herramienta importante para el logro de sus objetivos, puesto que se pueden resolver conflictos, intercambiar ideas y establecer relaciones interpersonales.

2.2.2.2. Definiciones de Comunicación Interna

La correspondencia es un ciclo que se centra en el intercambio realizado dentro de las asociaciones para construir direcciones explícitas sobre los ejercicios que los individuos de la organización deben crear, con el punto de consentir a sus ciclos configurados.

Por lo cual, García (2016), define a la comunicación interna como una “comunicación formal que surge de la propia estructura formal (organigrama formal) de la entidad y que tiene unas funciones concretas que cumplir. Se emplea para transmitir información, instrucciones o cuestiones relacionadas con el trabajo” (p.688).

Por lo que, Puebla y Farfán (2018) expresan que la comunicación interna “se genera en el centro de la organización para gestionar sobre todo la cultura corporativa y el conocimiento de los/as trabajadores/as que son la base de la imagen y la reputación, que no solo trata de mejorar el flujo comunicativo en la organización, sino alinear la cultura corporativa” (p.116-120).

Asimismo, Munch (2014), define a la comunicación interna como:

Un ciclo a través del cual se envían y se ingresan datos dentro de una asociación. Para que haya una correspondencia autorizada decisiva, deben existir los requisitos previos que la acompañan:

- Oportunidad: La información debe transmitirse a tiempo.
- Sencillez y claridad: Debe expresarse en un lenguaje que pueda ser entendido por el receptor.
- Integridad: Debe servir como un elemento integrador dentro de la organización.

- Aprovechamiento de la organización informal: La comunicación dentro de estas organizaciones debe ser un canal para transmitir información.
- Concisión: Preferiblemente la información debe ser transmitida de forma concisa y sin exceso de información irrelevante, ya que esta puede causar confusión.
- Difusión: La información dentro de una organización debe expresarse de preferencia de forma escrita.
- Credibilidad: Hace referencia a la veracidad y confiabilidad de la información. (p.105)

De la relativa multitud de ideas diferentes, he llegado a comprender que la correspondencia interior es una progresión de datos que se envían entre los individuos de la asociación en varios niveles, todos juntos que el mensaje está codificado apropiadamente, para lograr los objetivos.

La comunicación interna busca establecer una conexión corporativa entre todos los integrantes de la organización con la finalidad que permita realizar actividades laborales de manera eficiente y eficaz.

De igual manera, se planea restringir que la correspondencia interna ayude a brindar ocasiones exitosas a las organizaciones y a cada uno de los individuos que la crean, ya que mediante la construcción de un esquema asociativo práctico y subyacente de la relativa multitud de ejercicios o emprendimientos que deben producirse para la satisfacción de las metas.

Asimismo, el uso adecuado de una comunicación interna permitirá al colaborador desenvolverse de manera eficiente y eficaz, manteniendo claro los objetivos de la organización.

2.2.2.2.1. *Funciones de la Comunicación Interna*

Las funciones de la comunicación interna se basan principalmente en el desarrollo de brindar informaciones que sean veraces y efectivas, por lo que, Espinosa, Cevallos y Ancín (2017) afirman que “las principales funciones de la comunicación interna es proveer información sobre la gestión y el contexto de la organización a los colaboradores, lo cual permite una disminución de la incertidumbre y a su vez brinda información, claridad y transparencia” (p.138).

Es significativo que los trabajadores descubran cómo reconocer los datos que se les entregan, ya que la utilización adecuada del ciclo de correspondencia interior ayudará a realizar procedimientos que suavizan la progresión de los mensajes para completar los trabajos de intensidad y lograr las metas establecidas en la organización; además, organizar cada uno de los compromisos entre todos los territorios en cuestión.

2.2.2.2.2. *Importancia de la Comunicación Interna*

La correspondencia interna es en la actualidad un tema genuinamente mainstream en las asociaciones, ya que su objetivo fundamental es configurar instrumentos de actividad que le permitan comprender cuáles son los requerimientos de los individuos de la organización para crear combinación entre todas las regiones y compañeros de la organización.

Por lo cual, Hoyos y Lasso (2017) concuerdan en que “la buena gestión de la comunicación interna debe cubrir las necesidades de comunicación que presentan los individuos o grupos que conforman la organización. La importancia de la comunicación interna se viene remarcando desde la economía, recursos humanos, gerencia” (p.13).

Para Fernández y Batista (2016) la comunicación Actúa como:

Marco de coordinación entre la asociación y sus individuos, al igual que con el clima exterior, para lograr los objetivos particulares de ambos y, en consecuencia, contribuir a la mejora. La

importancia de la correspondencia interna para las asociaciones depende de la forma en que se llene como manual para asesorar de manera coordinada las pautas que deben seguir los trabajadores de la organización para avanzar en la cooperación de todos y lograr un mejor alcance monetario que el actual. (p.25)

2.2.2.2.3. *Objetivos de la Comunicación Interna*

La correspondencia interna tiene algunos objetivos, a los que se les habla una vez que los jefes de la asociación establecen técnicas de negocio que permiten incitar al compañero a hacer los ejercicios de manera estimulante, para lograr los destinos, que se lograrán solo si los trabajadores se sienten relacionados. a los objetivos y metas de la asociación y se encuentran en un lugar de trabajo apropiado.

Por lo que García, (2019), indica que los objetivos permitan a la organización o asociación establecer buenas conexiones de trabajo entre sus individuos, dar a conocer su razonamiento empresarial de forma obvia y depender de las necesidades actuales y las conexiones existentes entre los trabajadores.

A continuación, el mismo autor expresa algunos objetivos:

- **Objetivos Organizacionales:** Permite facilitar los niveles jerárquicos, con niveles de respuestas rápidas y creativas:
- **Objetivos Funcionales:** Éste con el fin de cumplir y facilitar tareas puntuales que permitan obtener resultados acordes a la misión y visión de la empresa.
- **Objetivos Estratégicos:** Con el fin que mejore la productividad.
- **Objetivos Comportamentales:** Se refiere al activo humano, es decir al planteamiento de objetivos ligados a la motivación, satisfacción, acción dando un sentido de pertenencia en el sujeto.

Por otro lado, Peña, Caldevilla y Batalla (2017) por su parte establecen: “El objetivo es crear, consolidar y mantener buenas relaciones entre los implicados, también se especifica que el fin último consiste en que los miembros se identifiquen más con la organización, suministrándoles la información necesaria” (p.317).

De acuerdo a lo que mencionan los autores, se puede concluir que los objetivos de la comunicación interna se basan en cuatro aspectos que son: organización, funcionalidad operativa, estrategias y comportamiento humano. Cada uno de estos aspectos representa la integración, motivación, información y socialización que debe tener la organización con cada uno de los miembros que la conforman, puesto que estos objetivos generan un lazo entre todos los integrantes, ya que los colaboradores tienen que identificarse y sentirse parte de la organización.

2.2.2.2.4. *Herramientas de la Comunicación Interna*

La correspondencia interna es una de las principales razones que las asociaciones deben considerar, ya que su motivación es garantizar que los representantes se sientan realizados e impulsados con el trabajo que están realizando, por lo que es importante que las organizaciones establezcan instrumentos de actividad relevantes para el campo de trabajo. por ejemplo, preparando o sumando tertulias en las que permitan al especialista reconocer y cumplir los objetivos marcados por la asociación, como los propios. Por tanto, se considera la valoración de los creadores acompañantes:

“La comunicación interna se convierte para los gerentes en una herramienta estratégica que permite lograr mayor competitividad, retener a los mejores, identificar a los empleados en una verdadera cultura corporativa, potenciar el sentimiento de pertenencia y el éxito empresarial” (Oyarvide, Reyes y Montaña, 2017, p.299).

Teniendo todo en cuenta, las correspondencias interiores permiten hacer una asociación entre el trabajador y la organización, mediante la utilización viable del ciclo de correspondencia a través de fuentes de PC, ya sean mecánicas o físicas, lo que permite a los trabajadores relacionarse con la misión, objetivos o metas de la asociación, es decir, esto se logrará solo si los datos son claros y convincentes.

2.2.2.2.5. *Estrategia para una buena de la Comunicación Interna*

Chiavenato (2009), considera que los directivos de la organización deben enfocar la comunicación interna en dos puntos, la primera considera que “debe mejorar sus mensajes, o sea, la información que desean transmitir. En segundo, deben tratar de comprender lo que otras personas intentan comunicar” (p. 323).

Funciones que deben ser comprendidas para mejorar la eficacia de la comunicación interna se muestran a continuación:

- Apoyo: es la importancia de que el mensaje fue apropiadamente capturada por el receptor y parte de la sospecha de que hay sido confundida o distorsionada.
- Retroalimentación: es un elemento imperativo para una buena correspondencia respectiva hacia el receptor.
- Empatía: el tipo de información depende en gran medida de lo que se piense sobre el beneficiario.
- Repetición: la reiteración o repetición de la información garantiza que el mensaje de alguna llegara al beneficiario.

- **Lenguaje sencillo:** se sabe que el dialecto es uno de los obstáculos que se presentan en el proceso de la comunicación, por lo que se busca utilizar palabras sencillas que no distorsionen el mensaje.
- **Escucha atentamente:** para mejorar la correspondencia tanto el jefe como el colaborador deben comprender bien el mensaje que se quiere dar a conocer.
- **Promover la confianza común:** la correspondencia funciona mejor cuando exista la misma confianza entre los supervisores y subordinados que no distorsionen el mensaje que se desee transmitir.
- **Crear aperturas:** para que el mensaje llegue de manera efectiva deben crearse mecanismo de aperturas.

En muchas organizaciones, vemos que la comunicación interna no es efectiva, ya que muchas veces obstaculizan el desarrollo de las actividades, por este motivo es necesario establecer estrategias de comunicación entre las áreas, con la finalidad que todos reciban informaciones claras y concisas que permitan el eficiente desarrollo de las actividades.

2.2.2.3. Tipos de Comunicación Interna

Según Tessi (Citado por Bazán, 2017), en su libro *Comunicación interna en la práctica*:

Siete premisas para la correspondencia en el trabajo, la evaluación de la correspondencia jerárquica interna debe hacerse desde 4 puntos de vista: correspondencia ascendente, correspondencia deslizante, correspondencia uniforme y correspondencia cruzada, cada uno de estos enfoques logra una evaluación excepcionalmente completa.

Información que disminuye: son los mensajes enviados desde la orden a los subordinados, se está comenzando desde arriba. Este tipo de correspondencia vertical intenta identificar y sumarse al clima laboral para encontrar las respuestas a los problemas de la afiliación. El presidente puede abordar diferentes niveles progresivos a través de conversaciones, tertulias, mensajes en

circulaciones de afiliación, mensajes, llamadas, actualizaciones, cuentas, charlas, cartas y manuales de procedimiento y estrategia. La correspondencia descendente tiende a los puntos de vista acompañantes:

- Definición de objetivos y estrategias
- Instrucciones para el trabajo y racionalidad
- Prácticas y procedimientos
- Realimentación sobre el desempeño
- Adoctrinamiento.

Comunicación ascendente: Los datos se envían desde la base hacia arriba, es decir, desde el asociado a los administradores o gerentes. Hay 5 cualidades principales en este tipo de correspondencia:

- Problemas y excepciones
- Sugerencia para mejorar - Informes de desempeño
- Información contable y financiera

Comunicación horizontal: Alude al nivel o inicio de intercambio de mensajes entre socios o cómplices. Puede ocurrir dentro de las unidades de la afiliación oa través de ellas. Su inspiración no es solo para exhortar, sino también para solicitar ayuda y la coordinación funciona. Hay tres clases de correspondencia uniforme:

- Solución de problemas en el interior de un departamento.
- Coordinación entre departamentos.
- Asesoría de staff a los departamentos de línea.

Comunicación transversal: La correspondencia cruzada es la implicación que permite a los individuos de una asociación conectarse entre sí, prestando poca atención a la posición que ocupan dentro de ella, ya que busca la forma por la cual los datos llegan a su objetivo con la mayor rapidez posible. , lo que acerca así a los integrantes al hacer vínculos laborales más arraigados y una sensación de negocio teniendo un lugar. (p.22)

- Mejora de relaciones - jefe - trabajador
- Comunicaciones más rápidas
- Aumento del compromiso laboral

Asimismo, Rayo (2017) estudia varias formas de comunicación interna:

estos sistemas de comunicación se clasifican en formales e informales, los mismos serán descritos a continuación:

- Comunicación formal: son las rutas oficiales para enviar información dentro y fuera de la organización.
- Comunicación descendente: la información se genera principal mente en los altos mandos y fluye hacia abajo. La comunicación descendente es más usual en las organizaciones donde existe una jerarquía bien marcada.
- Comunicación ascendente: son los mensajes que fluyen desde los niveles más bajos hasta los más altos.
- Comunicación horizontal: es la información que se da entre grupos de trabajo o entre personas que están en un mismo nivel jerárquico, es menos formal y se difunde con mayor rapidez en tiempo de crisis.

- Comunicación informal: esta comunicación es entendida como la no formal que se genera entre los diferentes miembros de la organización y que en ocasiones permite complementar la comunicación recibida a través de los canales formales de la organización. (p.13-14)

Se tiende a ver que existen varios tipos de correspondencia interna, razón por la cual se considera fundamental establecer que es obligación de las asociaciones crear opciones y cursos de datos de destino tanto dentro como de forma remota; Es de extraordinaria importancia que se establezcan de manera descendente, como tales, los directores de rango deben iluminar a sus subordinados con respecto a las elecciones que han tomado; La correspondencia ascendente es lo opuesto a la correspondencia descendente, por último, la correspondencia casual ocurre cuando el jefe principal de la organización no proporciona ningún archivo.

2.2.2.4. Barreras de la Comunicación Interna

Existen diferentes límites en la correspondencia interna, lo que nos ofrece comprender que no todas las cosas son maravillosas en las actividades que realizan las asociaciones, ya que deben considerar que para tener un resultado digno el mensaje debe ser poderoso, ya que, en tal caso que no se alcanza para brindar datos honestos y claros, los objetivos establecidos por la asociación no se cumplirán.

Es por esto que se toma en consideración la opinión que vierte Porozo (2018) que:

La correspondencia es el camino hacia el envío y la recepción de mensajes, pensamientos y datos, siendo la demostración de la transmisión y esto puede verse influenciado por obstáculos de correspondencia, que son los que impiden que el mensaje llegue al beneficiario de manera líquida durante la correspondencia, desfigurando y arruinando el ciclo de correspondencia tiene diferentes tipos de límites de correspondencia, por ejemplo:

- Barreras Semánticas: están enfocadas hacia el significado que tienen las palabras.
- Barreras Fisiológicas: estas permiten enviar o recibir con claridad la información dentro de un mensaje.
- Barreras Psicológicas: estas representan las cualidades psicológicas que posee el emisor o receptor dentro de la información. (p.19)

Mientras tanto, Sánchez (2015) asegura que existen dos tipos de barreras que se describen de la siguiente manera:

- Barreras individuales: son obstáculos que surgen de las limitaciones, sentimientos y estimaciones de cada individuo, al igual que terribles propensiones a escuchar. Además, pueden aludir a la distancia mental de los incluidos (sensación de genuino aislamiento), que puede hacer que nuestros sentimientos funcionen como canales perceptivos y puede restringir o distorsionar la correspondencia con los demás.
- Barreras físicas: este tipo de obstrucción ocurre en el clima o el escenario del ciclo de correspondencia. Un obstáculo real típico puede ser la interrupción provocada por la conmoción o la distancia entre los asociados con la correspondencia. (p.14)

2.3. Definición de Términos Básicos

Gestión: Es la acción de asumir la responsabilidad de llevar a cabo un proceso ya sea empresarial o personal con el objetivo de conseguir o resolver algo.

Administración: Es el proceso que busca a través de las funciones administrativas (planificar, organizar, dirigir y controlar) alcanzar de manera eficiente los objetivos de la organización.

Gestión Administrativa: Es el proceso que se desarrolla dentro de las organizaciones que implica utilizar de manera eficiente los procesos administrativos, con la finalidad de alcanzar todos los objetivos establecidos por la empresa.

Proceso administrativo: Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se concreta la actuación administrativa, en donde se establecen metas, objetivos a lograr.

Planificación: Es uno de los procesos administrativos que permite plasmar, fijar metas y objetivos a corto y largo plazo.

Organización: Es el proceso o fase en la cual se estructura mejor las actividades, asignando recursos materiales y humanos competentes y de manera eficiente.

Dirección: Es la fase de ejecución de las actividades ya planificadas y coordinadas, es donde se ve la gestión que realiza el gerente dirigiendo a cada uno de sus integrantes, motivándolos alcanzar sus objetivos.

Control: Es el proceso o fase donde se mide los resultados para mejoras o identificar las barreras que obstaculicen alcanzar los objetivos y si es necesario regresar a realizar una planificación más inteligente.

Comunicación: Ciclo que permite el intercambio de suposiciones, pensamientos y emociones, por el cual un remitente y un beneficiario intervienen, utilizando unos desvíos todos juntos para que el mensaje llegue efectivamente al destinatario, de modo que el remitente se convierta en el cobrador.

Comunicación interna: intercambio de mensajes que se da dentro de una organización, lo cual hace posible que los sujetos se integren y se reconozcan en los objetivos institucionales, motivándose e implicándose con ellos (Rodríguez y del Pino, 2017).

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|--|---|---|--|--|--|
| 1.2 Planteamiento del problema | x | x | | | | | | | | | |
| 1.2.1 Problema general | | | | | | | | | | | |
| 1.2.2 Problemas específicos | x | x | | | | | | | | | |
| 1.3 Objetivos de la investigación | x | x | | | | | | | | | |
| 1.3.1 Objetivos general | | | | | | | | | | | |
| 1.3.2 Objetivos específicos | x | x | | | | | | | | | |
| 1.4 Justificación e importancia de la investigación | | x | | | | | | | | | |
| 2. Marco teórico | | | | | | | | | | | |
| 2.1 Antecedentes | | | | | | | x | x | | | |
| 2.1.1 Internacionales | | | | | | | x | x | | | |
| 2.1.2 Nacionales | | | | | | | | | | | |
| 2.2 Bases teóricas | | | | | | | | x | | | |
| 2.3 Definición de términos | | | | | | | | x | | | |
| 3. Conclusiones | | | | | | | | | | | |
| 4. Recomendaciones | | | | | | | | | | | |
| 5. Aporte científico o socio cultural del investigador | | | | | | | | x | | | |

4 Recursos y presupuesto

| Partida presupuestal | Código de la actividad en que se requiere | Cantidad | Costo unitario(en soles) | Costo total (en soles) |
|--|---|----------|--------------------------|------------------------|
| Recursos humanos | 1 | 1 | S/150.00 | S/150.00 |
| Bienes y servicios | varios | 1 | S/200.00 | S/200.00 |
| Útiles de escritorio | varios | 3 | S/10.00 | S/30.00 |
| Mobiliario y equipos | varios | 1 | S/1,700.00 | S/1,700.00 |
| Pasajes y viáticos | varios | 1 | 150 | S/150.00 |
| Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.) | 6 | 1 | S/20.00 | S/20.00 |
| Servicios a terceros | 7 | - | - | S/0.00 |
| Otros | 8 | 1 | S/50.00 | S/50.00 |
| Total | | | | S/2,300.00 |

5 Referencias bibliográficas

- Amaru, A. (2009). Fundamentos de Administración, Teoría General y Proceso Administrativo. (1ra ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de https://www.academia.edu/16298613/Fundamentos_de_Administraci%C3%B3n_Teor%C3%ADa_general_y_proceso_administrativo
- Barreto Macías, M. V. Y Zambrano Macay (2020). Incidencia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional de las áreas administrativas de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López. Obtenido de <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1271>
- Bazán Tuesta, J. M. (2018) Gestión de la comunicación interna para mejorar el desempeño laboral en la Distribuidora Inversiones Ranevas año 2018. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10133>
- Benavidez, J. (2004). Administración. México: Editorial mcgraw-Hil.
- Chahuayo (2017). La comunicación interna y su influencia en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao – 2017. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14639/Chahuayo_LYE.pdf?Sequence=1&isallowed=y
- Clow, K., & Donald, B. (2010). Publicidad, promoción y comunicación integral en marketing. México: Pearson Educación.
- Elena Del Rocío, F. P. (2016). Estrategias administrativas para mejorar la comunicación organizacional interna de la empresa Hipertablers de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/43712>
- Espinosa, N., Cevallos, M., y Ancín, S. (2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana comunicación. Dialnet. 6(1). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=6067433>.
- Fernández, T., Batista, L. (2016). Estrategia de comunicación interna para la gestión del conocimiento sobre desarrollo sostenible en la zona de defensa de la Sierrita, Municipio Cumanayagua. Universidad y Sociedad. 8(4), p. Recuperado de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?Pid=s2218-36202016000400003&script=sci_arttext&tlng=en

Gallo Murga, V. C. (2018). La gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima, 2017.

Gallo Murga, V. C. (2018). La gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima, 2017. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16785/Gallo_MVC.pdf?Sequence=1&isallowed=y

García, E. (2016). Gestión estratégica de la comunicación interna. Un caso de red informal en una organización educativa. 32(7), p. 688. Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31048480039.pdf>.

García, M. (2019). Análisis de los Procesos Comunicacionales Internos y su Incidencia en el Comportamiento Organizacional del Ministerio de Cultura y Patrimonio. (Tesis de pregrado). Universidad Central Del Ecuador, Quito. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18042/1/T-UCE0009-CSO-127.pdf>

Herrera Lozano, E. (2015). Evaluación especial a la gestión administrativa – financiera a la cooperativa de transporte pesado San Francisco ubicada en el cantón Valencia, durante el período del primer semestre del 2013. Recuperado de: <http://mail.uteq.edu.ec/bitstream/43000/952/1/T-UTEQ-0122.pdf>

Hoyos, A., Lasso, M. (2017). Pymes como modelo económico en la creación de estrategias de comunicación retos. Ciencias de la Administración y Economía. 7(13). Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=s1390-86182017000100105

Huamán O. (2019). Comunicación organizacional interna y su relación con la gestión administrativa de la Institución Educativa 1226 Sol de Vitarte del distrito de Ate – Lima 2019. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32376>

José, F. (2016). La comunicación. Salus. 20(3), p. 5. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3759/375949531002.pdf>

- Noriega Valencia, Juan Carlos (2020). Gestión administrativa en la comunicación organizacional de la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41136>
- Puebla, B., y Farfán, J. (2018). Gestión de la comunicación interna a través de las aplicaciones para móviles caso de estudio: el corte inglés. *Prisma Social*. (22), p. 116-120. Recuperado de: <https://revistaprismasocial.es/article/view/2590/2755>.
- Rayo, D. (2017). Diseño de un Plan de Comunicación Interna para mejorar la Comunicación en el Municipio de Esmeraldas. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8205/1/t-uce-0009-651.pdf>
- Rodríguez, Y., & del Pino, T. (2017). Rutas para una gestión estratégica y articulada de la información y la comunicación en contextos organizacionales. *Revista Cubana de Información y Comunicación*, 6, 1–31.
- Rosa Maria Porozo Lastra (2018). Análisis de la comunicación interna en la asociación de comerciantes ambulantes ‘‘Asocomdur’’ Cantón Durán, recuperada 2018. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32835/1/ROSA%20MARIA%20POROZO%20LASTRA.pdf>
- Sánchez, C. (2015). ‘‘Identificación de los procesos comunicacionales y su incidencia en el desempeño laboral de Sinohydro Corporation-Quito.’’. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7277/1/t-uce-0007-384i.pdf>
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing* (Decimocuarta Edición ed.). México: mcgraw-Hill Interamericana.
- Tessi, M. (2012). *Comunicación interna en la práctica: Siete premisas para la comunicación en el trabajo*. Madrid, España. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?Id=zztfaaaaqbaj&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.

6 Aporte científico o académico

La empresa ETUL 4 S. A. es una empresa de transporte urbano reconocida en su rubro, cuenta con tres rutas dentro de la ciudad de Lima, pero como vemos en su problemática la gerencia es muy sectorizada y poco planificada , debido a que no hay una integración entre todas las áreas, lo cual genera obstáculos o limitaciones para el cumplimiento de sus objetivos, es por ello que la finalidad de este trabajo de investigación es aportar con mayor información referentes a los altos mandos de cuáles son sus puntos débiles dentro de su gestión administrativa y mostrarles que su comunicación interna no está siendo tan efectiva entre las áreas.

Como vemos en esta investigación se ha obtenido conocimientos de estudios anteriores las cuales se han hecho referencia, ya que brindan mucha información de que una buena gestión administrativa conlleva a tener una comunicación interna efectiva, con la que genera beneficios para logro de los objetivos de la empresa.

Asimismo, esta investigación busca que los altos mandos tomen en cuenta a los colaboradores para el cumplimiento de sus objetivos, puesto que ellos son la herramienta importante para que la empresa pueda conseguir todas sus metas y objetivos establecidos.

Dando a conocer a futuro mayor información relativo a un trabajo de investigación con supuestos demostrativos, utilizando las herramientas científicas.

7 Recomendaciones

Para conseguir el objetivo de esta investigación se recomienda lo siguiente:

En primer lugar, se recomienda a la empresa ETUL 4 S. A. implementar herramientas de fortalecimiento en su gestión administrativa, con la finalidad de mejorar sus procesos con la integración de todas las áreas, para resolver problemas dentro de la empresa. Por ello Alvarado Barreto y Cevallos (2017) indican en su tesis que “un refuerzo en la administración regulatoria, ayuda a mejorar la naturaleza de la administración, ya que servirá para que la facultad gerencial y la asociación puedan beneficiarse de la mejora de los ciclos”

En segundo lugar, se recomienda a la organización implementar estrategias en sus procesos administrativos, empezando por el proceso de planeación en cual es importante realizar una transformación en sus actividades que integre a sus propietarios, trabajadores y usuarios, estableciendo nuevos planes y objetivos. En la fase de la organización realizar una estructuración en sus funciones, con la creación de un organigrama formal y un manual de funciones de la empresa. En el proceso de dirección, buscar que el gerente mejore en su proceso de dirección creando actividades recreativas en grupo, con la finalidad de establecer confianza y compañerismo entre los trabajadores y realizar mayor seguimiento a las actividades realizadas por los colaboradores, para tener identificados las oportunidades y amenazas que se puedan presentar en la organización.

Es por ello que se toma en consideración a Coaboy (2018), en donde manifiesta que “La interacción de exploración es el aparato principal para el trabajo que realizan los ejecutivos dentro de una asociación, ya que mejora la administración regulatoria, logrando productividad y ejecución de la asociación”.

Por último, se recomienda que los altos mandos realicen capacitaciones a sus colaboradores sobre comunicación descendente, ascendente, horizontal y diagonal de la comunicación interna, con la finalidad de mejorar los canales de información, ya que según el autor

Es por esto que se toma en consideración la opinión que vierte Marca (2018), en donde manifiesta que la Comunicación Interna es una premisa básica en toda la humanidad y establece un componente imperativo para cada asociación, por lo que esta idea debe estar muy caracterizada, considerando que cada organización necesita un ciclo comunicacional, lo que infiere que el comercio de la Información debe ser viable a través de canales de datos y Debe utilizarse un lenguaje adecuado y claro.

8 Anexos





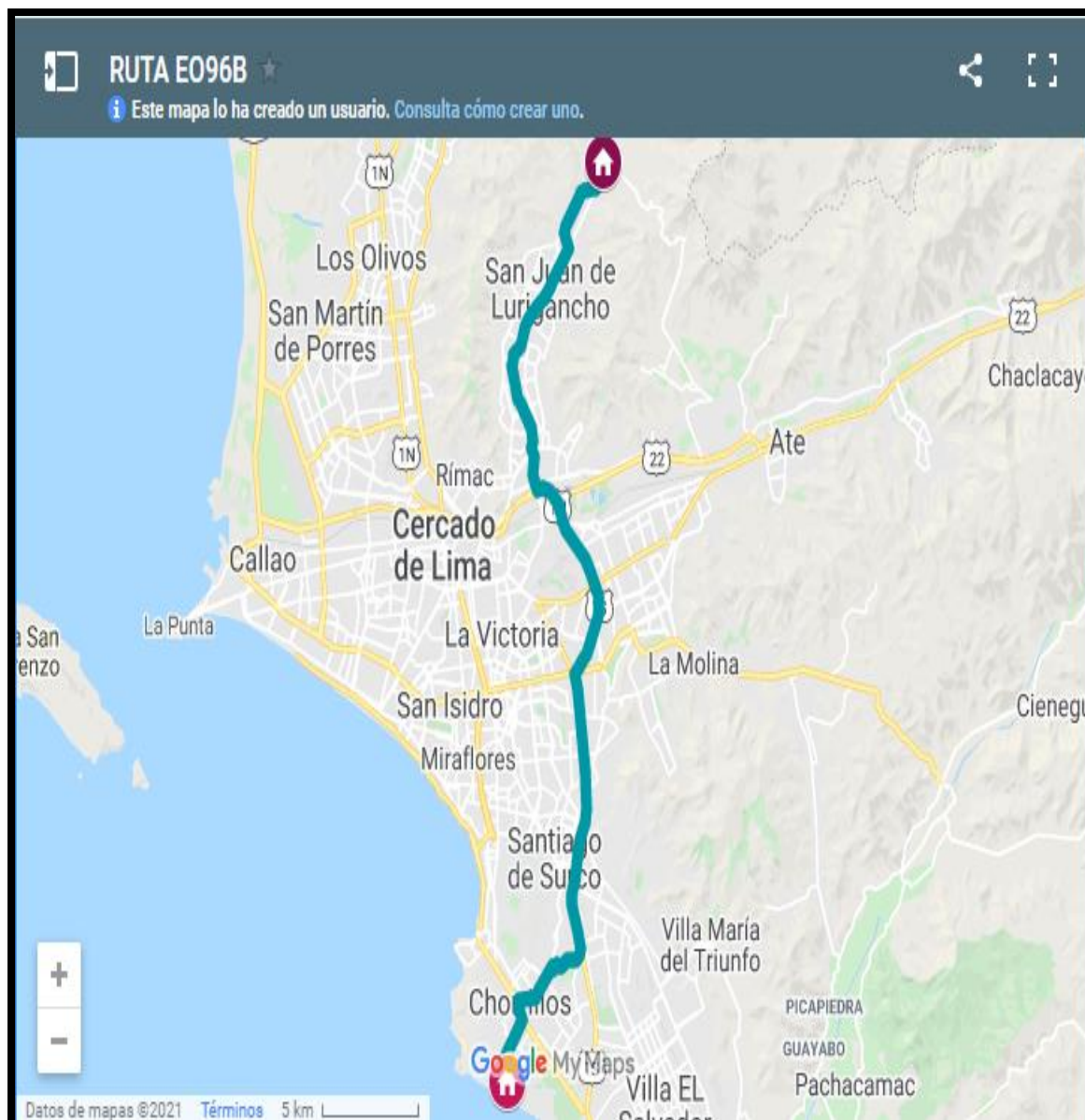


Ruta 3705

Distrito de origen: San Juan de Lurigancho

Distrito de destino: Chorrillos

Extensión: 37 km

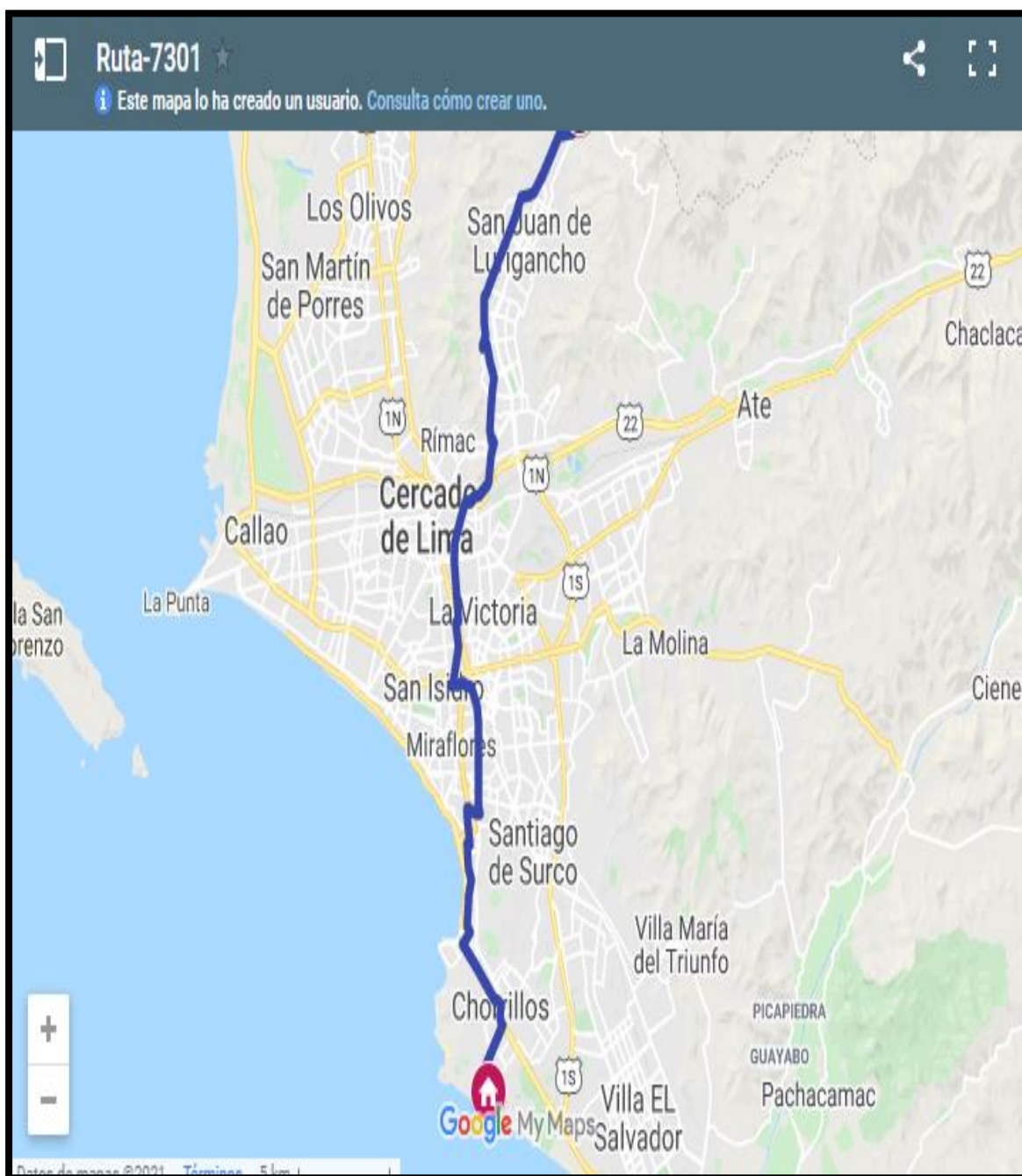


Ruta 7301

Distrito de origen: Chorrillos

Distrito de destino: San Juan de Lurigancho

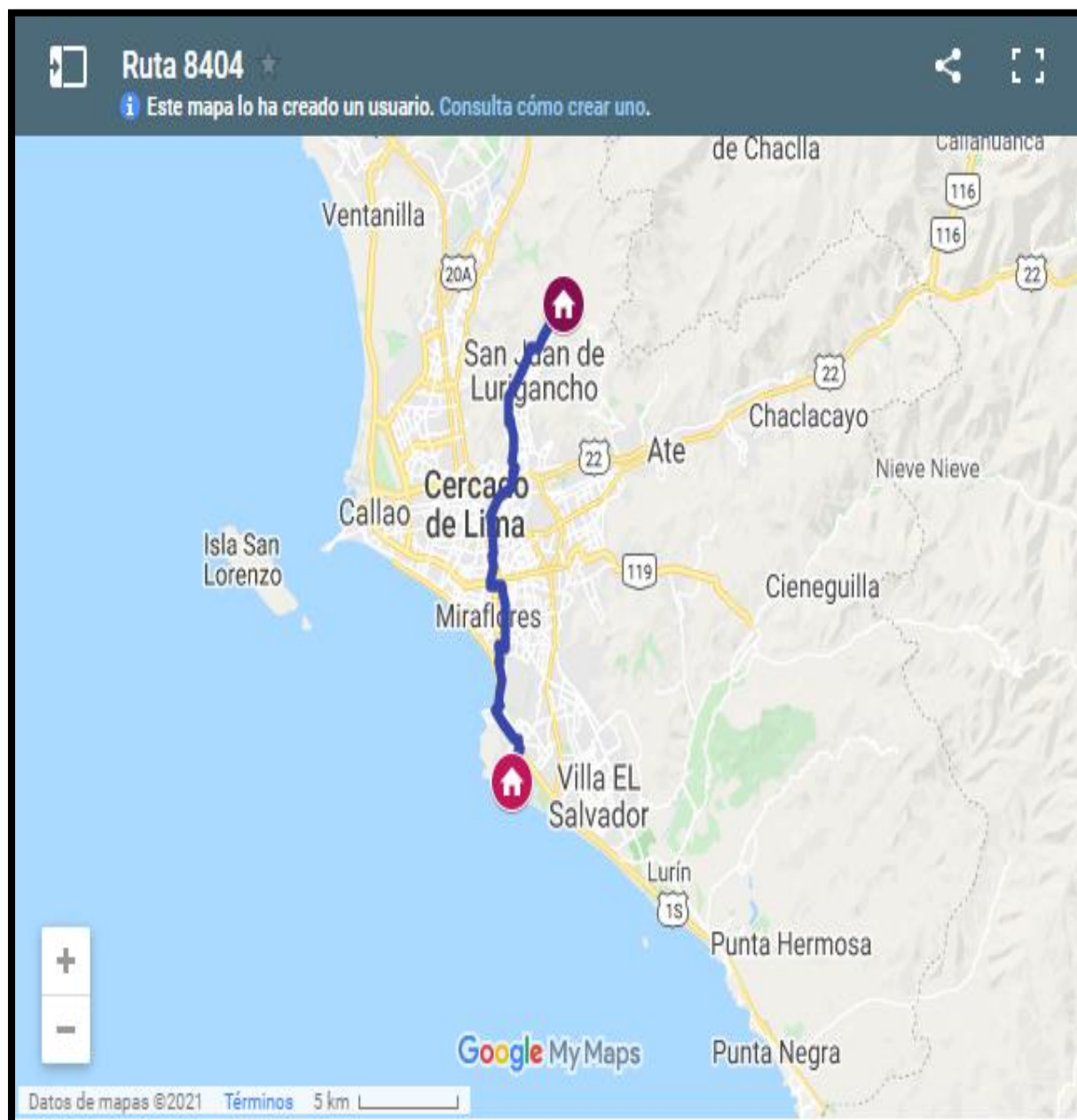
Extensión: 39 km



Ruta 8404

Distrito de origen: Villa María del Triunfo

Distrito de destino: Ate – Vitarte



Extensión: 30 km