



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA TRABAJO DE TITULACIÓN:
Análisis del comportamiento de la comunicación efectiva
dentro del departamento de producción y administración de
una empresa bananera de la ciudad de Machala.**

**AUTORA
Ortíz Castillo Carmen Honorina**

**Previo a la obtención del Grado Académico:
Magíster en Administración de Empresas**

Guayaquil, Ecuador

2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, Carmen Honorina Ortíz Castillo**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

Guayaquil, a los 17 días del mes de enero del año 2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Carmen Honorina Ortiz Castillo** con **C.I. 0705197697**

DECLARO QUE:

El trabajo: **Análisis del comportamiento de la comunicación efectiva dentro del departamento de producción y administración de una empresa bananera de la ciudad de Machala**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 17 días del mes de enero del año 2025

EL AUTOR

Carmen Honorina Ortiz Castillo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Carmen Honorina Ortiz Castillo**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Trabajo de titulación Magíster en Administración de Empresas**, titulado: **Análisis del comportamiento de la comunicación efectiva dentro del departamento de producción y administración de una empresa bananera de la ciudad de Machala**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 17 días del mes de enero del año 2025

EL(LOS) AUTOR(ES):

Carmen Honorina Ortiz Castillo



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

CORRECIÓN FINAL CARMEN
ORTIZ

4%
Textos
sospechosos



2% Similitudes
1% similitudes entre comillas
1% entre las fuentes mencionadas
2% Idiomas no reconocidos (ignorado)
2% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: CORRECIÓN FINAL CARMEN ORTIZ.docx
ID del documento: 7e6917feabd8711f7bba5cf62d8bc35e58986313
Tamaño del documento original: 134,89 kB
Autores: []

Depositante: María del Carmen Lapo Maza
Fecha de depósito: 27/9/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 27/9/2024

Número de palabras: 7189
Número de caracteres: 50.277

Ubicación de las similitudes en el documento:



AGRADECIMIENTO

Agradezco a la UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL, a la tutora Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D. a directivos, planta docente; mismos que, con sus dominios académicos y su valiosa guía, hicieron agradable la experiencia de cursar esta Maestría.

Agradezco a mis compañeros de maestría y amigos por su apoyo y paciencia, lo que ha permitido complementar mi formación académica y humanística para alcanzar esta meta en mi vida profesional.

Carmen Honorina Ortíz Castillo

DEDICATORIA

A mi esposo Edwin, por la ayuda y la paciencia motivadora al superar los esfuerzos por alcanzar mis metas durante estos estudios de profesionalización con el Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas; Su apoyo y compañía son invaluable, ya que en razón de ello aumentó mi actitud positiva.

A mi madre por su apoyo constante, pero sobre todo por el amor de siempre y a mis hijas Ariana y Mía, por la paciencia y el amor.

A todos los que aportaron con sus consejos y orientaciones directa o indirectamente para finalizar estos estudios. Gracias por vuestro apoyo, ya que ha sido posible una propuesta que puede beneficiar a las personas empleados y trabajadores del sector productivo del Ecuador.

Carmen Honorina Ortíz Castillo

Introducción

En la actualidad, las sociedades influenciadas por la globalización y la transformación impulsan a las empresas a incorporar nuevas estrategias empresariales, lo que hace a las organizaciones ser más competitivas. Conforme Fernández (2022), “La comunicación es un proceso complejo marcado por muchos factores (cultura, cercanía de los interlocutores, estados de ánimo) en el que, a pesar de haber diferencias entre las distintas personas, existen elementos comunes...”, (p.18). Los estudios demuestran que la manera en que los miembros de un equipo se comunican influye significativamente en la eficiencia, productividad y satisfacción laboral.

En este sentido, Rodríguez (2020) propone evaluar si existe una verdadera comunicación que permita la implementación de nuevas destrezas en la comunicación de los trabajadores y con la debida capacitación se genera la sostenibilidad en las ventajas competitivas perdurables; ya que generan retos y dificultades que crean nuevas culturas empresariales en la organización del trabajo, se integran habilidades de comunicación efectiva para mejorar la calidad del trabajo en los equipos a través de la motivación; todo esto conlleva al correcto desarrollo organizacional para alcanzar como objetivos: el clima organizacional, la integración en la empresa, satisfacción en el trabajo y la motivación.

Por lo tanto, según Fernández (2022) es necesario razonar la importancia de una comunicación efectiva, para que en el contexto de las organizaciones se permita la relación personal de los trabajadores, mediante la habilidad de transmitir información clara, precisa y concisa que admita comprender el mensaje y alcanzar metas que exceden la capacidad de un solo individuo, pero que sienta las bases para la transformación del trabajo en grupo al de trabajo en equipo, sea que empleen las acciones colaborativas o de equipo.

En consecuencia, de esta importancia “...un empleado bien informado tendrá una buena disposición, en cambio el empleado menos informado, su actitud no será la adecuada” (Oviedo, 2024, p. 159); se espera que la información necesaria y suficiente fluya en forma organizada, desde el emisor hasta el receptor; se ha comprobado que la facilidad para comunicarse entre el personal y hacia sus inmediatos superiores es una comunicación asertiva si es empática e influye en el comportamiento humano. Así, la motivación de este trabajo reside en el aporte teórico y práctico del estudio sobre la comunicación efectiva que presentan los departamentos de producción y administración en la empresa bananera Palvainver C.A.

Por esta razón sobre la motivación, Quaranta (2019) afirma: “Hay determinados factores en la esencia de las relaciones grupales que presentan una ventaja comparativa por

sobre el trabajo individual” (p. 23). Siempre se ha evidenciado que la comunicación efectiva depende del factor motivación porque genera la confianza entre ellos, lo que permite satisfacción del trabajo y el bienestar emocional de los empleados, lo que los hace altamente competitivos; se reconoce en el trabajador cuando colabora por obligación. Por ello es que de manera continua se debe preparar anímicamente al empleado, fortalecer su autoestima y nivelar su independencia para tomar decisiones sobre su persona y su trabajo.

De ahí que, las competencias gerenciales según Mancheno et. al. (2023) buscan la comunicación efectiva, pero solo unas pocas la alcanzan. El objetivo: fue: “diagnosticar las competencias gerenciales de las Mipymes de Consumo Masivo en la Zona 3-Ecuador necesarias para una transición digital durante la pos pandemia” (p. 300). Resultado: reconoce en qué están actuando erróneamente y cómo lo solucionarán; se involucra la necesidad de competencias gerenciales que induzcan a una transición digital efectiva para la comunicación, lo que favorece el trabajo en equipo. Ídem, Mancheno “los torna eficientes, aumentan el valor para los clientes, gestionan el riesgo y descubren cómo generar nuevos ingresos” (p. 302).

En consecuencia, el clima organizacional es uno de los principales motivos para asegurar la comunicación asertiva, ya que influye en la alta incidencia de problemas al interior de una empresa; según Daza et.al. (2021); conceptualmente es: “la percepción que tienen los empleados del ambiente de trabajo de la organización en la que laboran, la cual está determinada por factores organizacionales y personales” (p. 67). El objetivo fue la descripción del clima organizacional en varias empresas en la región Caribe colombiana, lo que reveló sobre el ambiente laboral más favorable, caracterizado por atender aspectos como sueldos, buen trato, oportunidades de crecimiento y fomento del trabajo en equipo.

Por esta razón, este trabajo sostiene que la ausencia de clima organizacional determina: falta de comunicación e incumplimiento de instrucciones, ausencia de reuniones de trabajo oportunas y falta de retroalimentación que lleva a errores en la operatividad. Así, la práctica de las habilidades interpersonales sobre la comunicación efectiva favorece la eficiencia y eficacia de las empresas. Para conseguir este clima. se debe iniciar con: una fase de motivación, el desarrollo de destrezas de desempeño comunicacionales y la reorientación hacia la productividad; entre directivos y sus colaboradores.

En consecuencia, para el logro de un ambiente de trabajo agradable, se sostiene que los trabajadores deben desarrollar sus habilidades individuales de comunicación; Baque et al. (2022) plantea como objetivo: “determinar si la aplicación de las habilidades interpersonales posibilita la eficiencia en las empresas ecuatorianas” (p. 6); los resultados confirman que el desarrollo de las habilidades interpersonales posibilitan una excelente comunicación efectiva

bidireccional, lo que permitirá formar un equipo de alto rendimiento, generando productos y servicios de calidad que superen a la competencia.

De manera que, la comunicación empresarial requiere de un equipo que mejore la comunicación efectiva; sin embargo, es difícil formar equipos. Según Moreno et al. (2021) su objetivo: “establecer los factores claves que permitan el desarrollo de la productividad de las empresas a través de la comunicación empresarial” (p. 116), debe establecer las políticas comunicacionales que deben ser concientizadas y actualizadas mediante protocolos que desarrollen la información directa. El resultado es que: muy a menudo se olvidan estas reglas de comunicación, sobre todo cuando ingresa personal nuevo; sin embargo, al formar equipos de trabajo no se valoran cómo serán las relaciones entre sus miembros.

En consecuencia, Santiago-Torner (2023) plantea que existe la necesidad de un liderazgo ético y motivacional, porque al analizar su impacto, se busca el compromiso organizacional por parte de la institución; de tal forma que al emplear la motivación intrínseca como variable mediadora, se puede generar una respuesta positiva en el trabajador, ya que ocurre una relación entre el liderazgo ético del jefe inmediato superior y el compromiso organizacional del trabajador; se crea un liderazgo que a través de la motivación estimula el nivel afectivo del empleado, quien al capacitarse será capaz de tomar decisiones efectivas (adquiere seguridad y confianza al reconocer su valía), y por eso actúa con autonomía para tomar decisiones con conciencia y motivación laboral.

En razón de la anterior, toda empresa debe crear una cultura organizacional en la que influya el liderazgo ético; el objetivo según Correa (2023),: “...explicar la forma en que los líderes éticos pueden influir en el desarrollo y sostenimiento de la cultura organizacional ética” (p. 1). Resultado: los rasgos éticos en la gestión empresarial, asegura la fidelidad del consumidor o usuario y también valida la actuación de empleados y directivos. El ejercicio del liderazgo ético se observa a través de la coherencia personal y organizacional del líder, lo que sirve de molde para el empleado quien es integrado al equipo cuando comparte estos valores y ambos dan lo mejor de sí mismo.

El autor de este estudio percibe que algunos elementos clave: como el lenguaje, los métodos de comunicación, la percepción, el liderazgo y la relación de autoridad dentro de los puestos de trabajo, actúan independientemente del trabajo de los miembros del equipo.

De ahí que, para lograr la eficiencia de la comunicación organizacional se plantean estrategias afines; así, conforme Pineda (2020) plantea como objetivo “Revisar teóricamente las estrategias de comunicación organizacional en los escenarios digitales de las medianas y pequeñas empresas” (p. 11). Los resultados observados son: las necesidades internas del

trabajador, los requerimientos comunicacionales y comportamentales de los trabajadores entre ellos, las obligaciones y exigencias de la empresa al plantear un sistema de comunicación institucional y al planificar la comunicación para el trabajo en equipo orientado hacia la producción-administración.

En consecuencia, la comunicación intrapersonal se define como parte de la inteligencia emocional y Castillo (2021) afirma que se relaciona con las habilidades de comunicación. Su objetivo: "...determinar la relación entre las habilidades de comunicación e inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa de telecomunicación" (p. iv). El resultado indica correspondencia entre las habilidades de comunicación y la inteligencia de comunicación intrapersonal, que fluye en el trato agradable y recíproco, la participación y colaboración en actividades de trabajo, culturales y sociales; su trabajo es una satisfacción no una obligación y ante las críticas mejora su desempeño.

De manera que, según Armstrong (2017) la inteligencia intrapersonal, incluye una sólida autoestima cuando el trabajador es capaz de reconocer sus propias fortalezas y limitaciones, las que junto con la conciencia de los estados emocionales, intenciones, motivaciones, temperamento y deseos internos le forman el carácter autónomo; por eso el trabajador actúa independientemente con empatía y buenas relaciones al atender al cliente, responde adecuadamente los mensajes, muestra respeto a los sentimientos de los demás, piensa y reflexiona antes de comentar, calla y escucha, dice claramente lo que piensa; claramente definió sus funciones y responsabilidades de su lugar de trabajo.

Así también, la comunicación interpersonal conforme Chagray (2020) forma parte del comportamiento entre los trabajadores y es determinante del clima organizacional, ya que torna eficiente la comunicación. El objetivo es: "Identificar y analizar el clima organizacional en las empresas lecheras, para el mejoramiento continuo del ambiente de trabajo" El resultado: el respaldo del líder hacia todos los que siguen las políticas de comunicación interpersonal de la empresa y para ello financia capacitación a su personal y a los empleados nuevos sobre la confianza para comunicarse.

Por esta razón, es que el líder o gerente debe actualizar la misión, visión y objetivos de la empresa con especial énfasis en la comunicación asertiva; ya que así, se alienta la actitud positiva, comparte directamente opiniones e información; sabe escuchar y se retroalimenta; crea lazos de unidad; se reúne para mejorar el lugar de trabajo; los motiva para alcanzar las metas de equipo; infunde el respeto por la opinión; mantiene la cordialidad, el respeto y la empatía y el control eficiente del equipo.

Ésta es la razón, por la que la comunicación institucional según Castillo-Esparcia (2020) involucra a su personal, al cliente y a las autoridades correspondientes, por eso “exige que se hagan acciones comunicativas a partir de sus requerimientos ya sea para informar, pero también para escuchar y responder” (p. 2), se dirige hacia el público segmentado por sus perfiles socio comunicativos, con los recursos de técnicas comunicativas y sabe qué comunica para cada quien.

Consecuentemente, para el logro de la eficiencia organizacional, se crean espacios que generan encuentros personales, oportunidades de crecimiento laboral, talleres para escuchar y capacitaciones que detectan oportunidades de mejoramiento; se emplean medios de comunicación (teléfonos, correos, chats), y herramientas tecnológicas digitales o no para el trabajo en equipo, hay satisfacción por conocer contenidos de la organización a través de canales formales y herramientas de comunicación, así como la capacitación para su uso eficiente. Se brindan mayores oportunidades de crecimiento y de convivencia.

Finalmente, según Ruiz (2021) la comunicación del trabajo en equipo tiene sus características particulares; ya que, siendo una actividad inicialmente grupal, puede ser una acción de tipo colaborativo o cooperativo; lo que se evidencia en el flujo comunicacional ante la organización y desarrollo del trabajo. Para trabajar en equipo, la comunicación siempre será de atención a la consecución de las metas y cada trabajador desarrolla una interdependencia positiva en sus actividades, es decir nunca actuará solo, siempre lo hará en interdependencia con la cohesión grupal y en base a su rol específico; se considera que la comunicación de equipo responda a estrategias intrapersonal, interpersonal e institucional.

La operatividad y la satisfacción del personal, contribuye al alcance de los objetivos organizacionales mediante una correcta organización; por esta razón, el objetivo de la presente investigación es: evaluar la influencia en la comunicación efectiva dentro del departamento de producción y administración en una empresa bananera de la ciudad de Machala. El estudio se realiza en el área bananera de la Hacienda Tomatal de la empresa Palvainver C.A., ubicada en la ciudad de Machala provincia de El Oro, cuya actividad es el cultivo de banano.

En este caso, el personal del área de producción de la finca se encarga de la preparación de la tierra y cultivo para lograr estándares competitivos y entregar una fruta de calidad al área de empaque; mientras que la parte administrativa, se encarga de la gestión financiera aprovechando al máximo los recursos que la empresa dispone; principalmente cumpliendo con las expectativas de los clientes.

Metodología

De acuerdo con Cvetković et al. (2020) el diseño de esta investigación utilizó un enfoque cuantitativo transversal, que permitió analizar el comportamiento de la comunicación efectiva dentro del departamento de producción y administración en una empresa del sector bananero en la ciudad de Machala durante el año 2024. El diseño transversal es un estudio descriptivo adecuado para analizar la relación entre una sola variable del objetivo central.

Por otro lado, Netquest (2024) se debe emplear una fórmula para cálculo de muestra para proporciones; la técnica es de muestreo probabilístico aleatorio estratificado y se selecciona la muestra que va a ser analizada. El tamaño de la muestra se calculó considerando una población finita de 250 personas con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, cuyo resultado determinó el tamaño de la muestra de 56 empleados. Pero en consideración a que esta empresa Palvainver C.A. se divide en dos haciendas, se toma en cuenta que la cantidad de población muestral para cada uno es pequeña.

En consecuencia, “El muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra...” (Ortega, 2024, s/n), por eso se aplicó en dos lugares diferentes (en cada hacienda), porque presentan la misma problemática comunicacional a evaluar; al emplear esta técnica es posible observar con facilidad los hábitos, opiniones y puntos de vista, en la condición de los trabajadores con criterios formados, su acceso a medios tecnológicos (celulares) y su dominio para responder.

La recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de una encuesta a través de la herramienta online de Google Forms, una plataforma segura y amigable. Considerándose una encuesta como un plan detallado de procedimientos que permiten la recolección de datos con un objetivo específico Sampieri et al. (2023).

La recopilación de datos consistió en elaborar un listado de 22 preguntas cerradas y abiertas, en la plataforma Drive de Google. Acto seguido se comparte vía correo electrónico el enlace generado por la misma herramienta, al número de empleados determinados estadísticamente en la muestra. Por último, se empleó la escala de Likert, definida como una técnica de medición para cuantificar actitudes y percepciones subjetivas, permitiendo un análisis estadístico de los datos procesados.

Dentro del diseño de encuesta se aplicó preguntas sobre datos sociodemográficos y las subcategorías de la variable eficiencia de la comunicación organizacional, a la muestra por conveniencia de 105 individuos de una población de 255, entre el personal de producción y administración de las haciendas bananeras para una misma empresa. La información

recolectada, fue procesada de manera estadística con el objetivo de analizar y describir la situación de la comunicación efectiva de dicha organización a través de la herramienta de Excel y con la ayuda del programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

Se ha llevado a cabo un análisis estadístico cuantitativo de los resultados de la encuesta, que aporta gran importancia en la toma de decisiones a partir del análisis e interpretación estadístico correspondiente. Para eso, se ha aplicado el Test Alfa de Crombach (ver en apéndice), la media T de Student, el análisis de la varianza de ANOVA y las Medias marginales. La estrategia correspondiente según el procedimiento estadístico consta de varias etapas: planificación del estudio, análisis, interpretación, identificación de los problemas, buscar soluciones, implementarlas y cumplir el objetivo del estudio.

Matriz demostrativa 1

Categorías, subcategorías y dimensiones previo cuestionario de encuesta.

Temas o Categorías	Subcategorías	Autor	Tipo de citas	Referencias
Comunicación efectiva	Concepto	Fernández 2022	Autor Narrativa	Revista
	Evaluación	Rodríguez 2020	Parfraseo	SciELO
	Efectividad	Fernández 2024	Parfraseo	Revista
	Importancia	Oviedo 2024	Parentético	Revista
	Motivación	Quaranta 2019	Autor narrativa	SciELO
Gestión empresarial (Gerencia)	Competencias	Mancheno 2023	Autor Narrativa	D. Unirioja
	Clima organizacional	Daza 2021	Autor Narrativa	Revista
	Habilidades interpersonales	Baque 2022	Autor Narrativa	SciELO
	Comunicación empresarial	Moreno 2021	Autor Narrativa	Redalyc
	Liderazgo Ético-Motivacional	Santiago-T. 2023	Parfraseo	Redalyc
	Cultura organizacional ética	Correa 2023	Autor Narrativa	Redalyc
	Eficiencia	Pineda 2020	Autor Narrativa	D. Unirioja
Comunicación organizacional	Intrapersonal	Castillo 2021	Autor Narrativa	Repositorio
	Inteligencia múltiple concepto	Armstrong (2017)	Autor Narrativa	Texto actual *
	Interpersonal	Chagray 2020	Parfraseo	SciELO
	Institucional	Castillo-E. 2020	Autor Narrativa	D. Unirioja
Introducción Metodología	De equipo	Ruiz 2021	Parfraseo	Redalyc
	Estudios transversales	Cvetković et al.2020	Autor Narrativa	Texto
Población y muestra	Fórmula estadística	Netquest 2024	Parfraseo	Página Web
	Muestreo por conveniencia	Ortega 2024	Parentético	Página Web
	Metodología	Sampieri et al. 2023	Parfraseo	Texto

Nota: Texto único editado en 2017, concepto Inteligencias múltiples.

Posteriormente, se redactará el informe de revisión detallado (Resultados estadísticos) que resume las diversas perspectivas identificadas en la literatura revisada. Se destacan los hallazgos más relevantes en las conclusiones, fundamentadas en la evidencia recopilada. Finalmente, el informe será sometido a una revisión para garantizar la precisión y la coherencia del contenido, asegurando que se cumplan los objetivos establecidos inicialmente.

Resultados

Tabla 1

T de Student para la eficiencia de la comunicación en comparación al sexo

Dimensiones	Sexo	N	Media	D.T	T	p
Comunicación Intrapersonal	Hombre	56	26,34	3,52	-1,33	0,186
	Mujer	49	27,14	2,50		
Comunicación interpersonal	Hombre	56	49,95	6,78	1,08	0,282
	Mujer	49	48,51	6,80		
Comunicación institucional	Hombre	56	22,20	3,76	0,36	0,722
	Mujer	49	21,92	4,23		
Comunicación efectiva	Hombre	56	98,48	12,13	0,39	0,694
	Mujer	49	97,57	11,44		

Nota: Primer variable sociodemográfica

La tabla 1 visualiza la diferencia de medias de las dos muestras independientes: el sexo hombre y mujer con respecto a las dimensiones de la comunicación efectiva. Esta variable sociodemográfica sexo presentó puntuaciones similares en cada dimensión. Lo que permite inferir que tanto los hombres y las mujeres que laboran en la empresa tienen predisposición para una buena comunicación, al presentar valores T de Student por debajo del valor permitido ($t=2,50$) y el nivel de significancia por encima del 5% ($p>0,05$), lo que permite condiciones para la eficiencia buscada en comunicación.

Tabla 2

Varianza (ANOVA) para las dimensiones de la comunicación (estado civil)

		ANOVA				
Dimensiones		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Comunicación Intrapersonal	Entre grupos	11,72	4	2,929	0,297	0,880
	Dentro de grupos	987,71	100	9,877		
	Total	999,43	104			
Comunicación interpersonal	Entre grupos	127,23	4	31,807	0,681	0,607
	Dentro de grupos	4673,76	100	46,738		
	Total	4800,99	104			
Comunicación institucional	Entre grupos	37,61	4	9,404	0,587	0,673
	Dentro de grupos	1600,92	100	16,009		
	Total	1638,53	104			
Comunicación efectiva	Entre grupos	241,38	4	60,345	0,426	0,789
	Dentro de grupos	14160,28	100	141,603		
	Total	14401,66	104			

Nota: Segunda variable sociodemográfica

La tabla 2 y la figura 1 (ver apéndice C), evidencian el análisis de las varianzas (ANOVA) a través del test de Fisher. Esta prueba de comparaciones de medias para las dimensiones de la comunicación efectiva en función de la variable sociodemográfica estado

civil de los empleados no mostró significancia estadística, es decir, el estado civil de los empleados no difiere significativamente en las medias sobre comunicación: intrapersonal, interpersonal, institucional en la comunicación efectiva dentro de la empresa objeto de estudio.

La fiabilidad comprobada mediante la aplicación del test alfa de Cronbach, permite la validación del vínculo entre las teorías que sustentan este trabajo y las dimensiones que orientan la construcción de las preguntas de encuesta, se presentan en la matriz demostrativa 2 (ver apéndice D), que muestra los resultados estadísticos de fiabilidad en el test alfa de Cronbach aplicado al instrumento con una confiabilidad excelente ($\alpha=0,920$), ya que se aproxima a uno (1) donde el estadístico indica alta confiabilidad y se aleja de cero (0) que implica menor confiabilidad, al compararlos con 22 elementos (preguntas), que contempla este test, existió persistencia en el mismo tipo de respuestas lo que demuestra alto grado de validez de las preguntas y las dimensiones analizadas.

Tabla 3

Test alfa de Crombach para la dimensión comunicación intrapersonal

DIMENSIÓN: Comunicación Intrapersonal	N	Media	D.T	Alfa de Crombach
1. Piensa y reflexiona antes de emitir una opinión o comentario.	105	4,39	0,925	0,552
2. Sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente	105	4,34	0,807	0,645
3. Dice claramente lo que piensa.	105	4,18	0,918	0,609
4. Tiene claramente definidas sus funciones y la responsabilidad de su puesto.	105	4,77	0,559	0,637
5. Su trabajo es una satisfacción, más no una obligación.	105	4,51	0,921	0,575
6. Aprovecha las críticas de sus superiores para mejorar su desempeño laboral.	105	4,51	0,962	0,586
Total	105	4,45	0,849	0,646

Nota: Análisis de confiabilidad

La tabla 3 revela el análisis de la confiabilidad alfa de Crombach para la dimensión comunicación intrapersonal de las dos haciendas estudiadas. Las preguntas evidenciaron una confiabilidad de 0,552 hasta 0,645 a través del índice de confiabilidad de Crombach, recibiendo una calificación de poca confiable. No obstante, en esta misma tabla se observa las medias de las preguntas con puntuaciones por encima de 4,00 puntos, recibiendo una calificación excelente de la comunicación intrapersonal de los empleados en la empresa. Lo que implica una amplia disposición del personal por dominar el campo del desarrollo personal o fortalecerla., sea en beneficio propio y en consecuencia de su actuación al interior

de la empresa, donde alcanzará potencialmente las condiciones para aprender a ser autónomo, solidario y comunicativo; desarrollará la escucha activa, aumentará la capacidad de controlar y disminuir su estrés.

Tabla 4

Test alfa de Crombach para la dimensión comunicación interpersonal

DIMENSIÓN: Comunicación interpersonal	N	Media	D.T	Alfa de Crombach
7. Su jefe inmediato fortalece y le brinda la confianza para comunicarse.	105	4,51	0,867	0,902
8. Su jefe le expresa claramente los objetivos de la empresa.	105	4,64	0,622	0,912
9. Su jefe le comunica y alienta a tener actitudes positivas.	105	4,61	0,753	0,907
10. Su jefe inmediato comparte opiniones e información en forma directa.	105	4,51	0,798	0,906
11. Su jefe le escucha y están abiertos a recibir Feedback y sugerencias.	105	4,40	0,936	0,901
12. Su jefe fortalece la unión y la comunicación de su equipo	105	4,49	0,867	0,895
13. Participa de las reuniones de equipo para la mejora del lugar del trabajo.	105	4,48	0,921	0,906
14. Su jefe les motiva y les alienta a cumplir con las metas de equipo en el área.	105	4,44	0,929	0,896
15. Sus compañeros de trabajo respetan sus opiniones entre sí.	105	4,18	0,969	0,907
16. Mantienen una buena comunicación entre colaboradores	105	4,45	0,796	0,905
17. La relación entre colaboradores es cordial, con respeto y empatía.	105	4,57	0,795	0,908
Total	105	4,48	0,841	0,912

Nota: Análisis de confiabilidad

La tabla 4 sobre la dimensión comunicación interpersonal, revela en el análisis de confiabilidad alfa de Crombach, una puntuación excelente ($\alpha=0,912$), se acerca a uno (1). Por su parte cada pregunta recibió puntuaciones por encima de 4,18 puntos, ubicando a estas preguntas en una calificación excelente y por defecto a la dimensión comunicación interpersonal; lo que favorece el reconocimiento de las competencias del trabajador en distintas actividades. La formación de equipos de trabajo considera la capacidad de interactuar directamente con el jefe o con sus compañeros, a quienes puede escuchar con atención, comprender la temática o la actividad a tratar, participa y deja participar a todos los miembros de su equipo a fin de alcanzar lo que se propongan, respetan sus diferencias individuales y ejecutan una relación cordial entre ellos, sus jefes y la institución.

Tabla 5

Test alfa de Crombach para la dimensión comunicación institucional

DIMENSIÓN: Comunicación institucional	N	Media	D.T	Alfa de Cronbach
18. Su empresa genera espacios que favorecen al encuentro presencial y al dialogo cara a cara	105	4,47	0,809	0,878
19. La empresa le expresa las oportunidades de crecer laboralmente.	105	4,37	1,002	0,859
20. En su empresa se realizan talleres de escucha, programas y capacitaciones para detectar oportunidades de mejora	105	4,37	1,012	0,869
21. La empresa utiliza medios de comunicación y herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación efectiva dentro del equipo.	105	4,43	0,969	0,828
22. Está satisfecho de la información que recibe de la organización a través de los canales formales y herramientas de comunicación.	105	4,43	0,989	0,863
Total	105	4,41	0,956	0,885

Nota: Análisis de Confiabilidad

La tabla 5 presenta en la confiabilidad alfa de Crombach, la dimensión comunicación institucional, capturó una confiabilidad de $\alpha=0,885$ y esta puntuación fue simultáneamente para las preguntas que conforman este indicador. El análisis de medias registró puntuaciones por encima de 4,37 puntos, ubicando a estas preguntas en una calificación de excelente.

Para revelar la incidencia de los tipos de comunicación de los empleados sobre la comunicación efectiva, la tabla 6 (ver apéndice E), indica que desde el trabajador hacia la empresa, la comunicación interpersonal ($R^2=0,946$) y comunicación institucional ($R^2=0,868$) son las que prevalecen en los empleados y con una menor ponderación la comunicación intrapersonal ($R^2=0,611$) con un nivel de confianza del 99% utilizado en esta investigación. Los datos revelan que la comunicación interpersonal e institucional son las que imperan significativamente sobre la comunicación efectiva en la empresa bananera.

En referente a las pruebas de comparaciones de las Medias obtenidas con el test de T de Student para grupos independiente de los departamentos (Producción y Administrativo) en contrastes con las dimensiones de la comunicación efectiva. La tabla 7 (ver apéndice F), revela que no existe diferencias de Medias entre los departamentos de producción y administrativos, al presentar valores probabilísticos por encima del 0,05 ($p>0,05$) y del mismo modo, el test T de Student, reveló puntuaciones por debajo del valor establecido ($T=2,50$ puntos). En este sentido, los datos permiten deducir que el personal administrativo y producción conservan una eficiente conversación que se interrelaciona en los departamentos de las empresas.

Conclusiones

Analizar el comportamiento de la comunicación efectiva dentro del departamento de producción y administración de la empresa Palvainver C.A., muestra una relación altamente positiva y eficiente entre los empleados. Este resultado se refleja en la fuerte correlación estadística observada entre las dimensiones analizadas: comunicación intrapersonal, interpersonal, institucional y efectiva. En primer lugar, la comunicación intrapersonal, que abarca la capacidad de autogestión y autorreflexión de los empleados, es esencial para mantener un ambiente laboral cohesivo. Los empleados que manejan de manera efectiva su comunicación interna tienden a mostrar mayor autoconfianza y resolución en la toma de decisiones, generando un impacto positivo en las interacciones con los demás y en el rendimiento general.

Por otro lado, se ha demostrado que la comunicación interpersonal, que se refiere a las interacciones diarias entre los empleados, es esencial para la eficiencia operativa. Las relaciones laborales basadas en el respeto, la empatía y la claridad de mensajes permiten una mejor coordinación de las tareas, la reducción de errores y la optimización de los recursos disponibles; ha llevado a una mayor productividad y un ambiente de trabajo más saludable.

Por lo tanto, la comunicación institucional abarca los flujos de información entre los diversos niveles jerárquicos y departamentos. Se ha demostrado que una estructura de comunicación bien definida y transparente aumenta el sentido de pertenencia y compromiso de los empleados con la empresa. Los procesos y políticas claras facilitan la alineación de los objetivos individuales con los objetivos corporativos, generando sinergias que impulsan el logro de los objetivos compartidos.

En definitiva, se ha descubierto que la comunicación efectiva, como resultado de la combinación de los factores anteriores, es el factor que impulsa la cohesión y la eficiencia en toda la empresa. Una comunicación clara, oportuna y bidireccional no solo mejora la coordinación de actividades, sino que también fomenta la motivación y el sentido de colaboración entre los empleados, siendo fundamental para enfrentar los desafíos del mercado bananero actual.

La falta de cohesión como equipo es producto de la desinformación, la rotación de personal y las separaciones laborales, voluntarias o forzadas, e influyen significativamente en la eficiencia, productividad y satisfacción laboral. Por lo tanto, crear estrategias de comunicación efectiva aumentan la moral y el compromiso de los empleados generando un buen clima organizacional, donde un entorno administrativo alcanza altos niveles de eficiencia y eficacia empresarial.

En conclusión, el fomento de las habilidades de comunicación intrapersonal e interpersonal a través de programas de capacitación, la optimización de los canales de comunicación institucional que garantice un flujo claro y eficiente de información, permite una cultura de comunicación abierta y efectiva donde los empleados se sienten seguros de expresar sus ideas y preocupaciones y establece mecanismos de evaluación continua para evaluar el impacto de las iniciativas de comunicación.

Referencias

- Armstrong, T. (2017). *Inteligencias múltiples en el aula. Guía práctica para educadores* (1ra ed.). Barcelona: Espasa libros. Recuperado el agosto de 2024, de proassets.planetadelibros.com:
https://proassets.planetadelibros.com/usuarios/libros_contenido/arxius/37/36195_INTELIGENCIAS_MULTIPLES_AULA.pdf
- Baque Lisenia K., D. A. (01 de abril de 2022). Las habilidades interpersonales en la eficiencia de las empresas ecuatorianas. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(1), 12. Recuperado el agosto de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000100018&lng=es&tlng=es.
- Castillo, A. (2021). *Habilidades comunicativas e inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020*. Recuperado el agosto de 2024, de repositorio.ucv.edu.pe:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77318>
- Castillo-Esparcia Antonio, Á. M.-P. (2020). Relaciones públicas y comunicación institucional ante la crisis del COVID-19. *REVISTA INTERNACIONAL DE RELACIONES PÚBLICAS, VOL. X (19)*, 01-06. Recuperado el agosto de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7632094.pdf>
- Correa Juan S., M. d. (06 de septiembre de 2023). *Influencia del liderazgo ético sobre la cultura organizacional ética. Estudio de caso en una organización colombiana*. Recuperado el agosto de 2024, de [redalyc.org](https://www.redalyc.org):
<https://www.redalyc.org/journal/1872/187277414002/>

- Cvetković Aleksandar, J. L.-V. (16 de 12 de 2020). Estudios transversales Cross-sectional studies. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1 (2021)), 7. Recuperado el agosto de 2024, de <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Daza Alexander, L. d. (30 de 03 de 2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 29(1), 65-76. Recuperado el agosto de 2024, de <https://doi.org/10.18359/rfce.4233>.
- Fernández, F. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. UF0346. Ed. 2022. (M. Á. Guevara, Ed.) Editorial Tutor Formación, 2022. doi:8419189162, 9788419189165
- Mancheno Marcelo J., J. M. (2023). Competencias gerenciales y transición digital para mipymes Zona 3-Ecuador. (Dialnet, Ed.) *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(101), 297-315. Recuperado el agosto de 2024, de dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890852:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890852>
- Moreno, C. E. (enero-abril de 2021). La comunicación empresarial como herramienta de apoyo en la gestión y desarrollo de las empresas. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(1), 115-121. Recuperado el agosto de 2024, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=721778108015>
- Nestor H. Chagray, S. E. (21 de agosto de 2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 9. Recuperado el agosto de 2024, de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-49322020000200003&script=sci_arttext
- Netquest. (2024). *Calculadoras estadísticas*. Obtenido de netquest.com:
<https://www.netquest.com/es/panel/calculadora-muestras/calculadoras-estadisticas>

- Ortega, C. (2024, s/n). *¿Qué es el muestreo por conveniencia?* Obtenido de questionpro.com:
<https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conveniencia/>
- Ortega, C. (2024, s/n). *¿Qué es el muestreo por conveniencia?* Obtenido de questionpro.com:
<https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conveniencia/>
- Oviedo, Y. (03 de 05 de 2024, p. 159). La Comunicación Como Herramienta De La Alta Gerencia. *Gerentia*(1 (2024)). Recuperado el agosto de 2024, de
<https://investigacionuft.net.ve/revista/index.php/Gerentia/article/view/1322>
- Pineda, A. E. (Januari-June de 2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial. Retos y oportunidades en el escenario digital. *GEON (Gestión-Organización-Negocios) Unirioja*, 7(1), 9-25. Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7828548>
- Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques*, XXXI(1), 26. Recuperado el agosto de 2024, de chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/<https://www.scielo.org.ar/pdf/enfoques/v31n1/v31n1a03.pdf>
- Rodríguez, J. L. (abril de 2020). *Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa*. Recuperado el agosto de 2024, de scielo.cl: chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n2/0718-0764-infotec-31-02-207.pdf>
- Ruiz, A. S. (octubre de 2021). Caracterización de las actividades de trabajo en equipo en una empresa. *Perspectiva Empresarial RPE*, 15. Recuperado el agosto de 2024, de
<https://www.redalyc.org/journal/6722/672271875011/>

Sampieri, R. H. (2023). *Metodología de la investigación-Sexta edición-UCA*. Recuperado el 8]. de enero de [2017, de uca.ac.cr: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Santiago-Torner, C. (25 de agosto de 2023). *Liderazgo ético y compromiso organizacional. El rol inesperado de la motivación intrínseca*. Recuperado el agosto de 2024, de redalyc.org: <https://www.redalyc.org/journal/1872/187277414006/>

Apéndice

A: Instrumento de encuesta

Análisis del comportamiento de la comunicación efectiva dentro del departamento de producción y administración de una empresa bananera de la ciudad de Machala.

El presente instrumento forma parte de un estudio realizado por la Maestría en Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. La información recogida será procesada guardando la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de los participantes. La información será utilizada con fines únicamente académicos que tomará aproximadamente 15-20 minutos. Tus respuestas serán anónimas y confidenciales.

Declaración de consentimiento: Al firmar este formulario, reconoces que has leído y comprendido la información proporcionada, y que estás de acuerdo en participar en este cuestionario de comunicación efectiva y si no estás de acuerdo puedes retirarte en cualquier etapa de la investigación.

Acepta participar: SI___ NO_____

Sección A

Datos sociodemográficos

1. Indique su sexo		2. Indique su edad (en años):		3. Indique su estado civil	
Mujer	<input type="checkbox"/>	Años:	-	Soltero/a	<input type="checkbox"/>
Hombre	<input type="checkbox"/>			Divorciado/a	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>			Viudo/a	<input type="checkbox"/>
				Casado/a	<input type="checkbox"/>
				Unión libre	<input type="checkbox"/>
3. Indique a que departamento corresponde:		4. Indique el cargo que ocupa:		5. Indique su nivel de estudios:	
Administrativo	<input type="checkbox"/>	_____		Primaria	<input type="checkbox"/>
Producción	<input type="checkbox"/>			Secundaria	<input type="checkbox"/>
				Título de tercer nivel	<input type="checkbox"/>
				Cursando posgrado (maestría o especialidad)	<input type="checkbox"/>
				Posee título de cuarto nivel	<input type="checkbox"/>

Sección B

Responda a las siguientes preguntas relacionadas a la Comunicación Intrapersonal. Indique su grado de afirmación de acuerdo a la siguiente escala:

Comunicación Interna Horna, A. L. V., Núñez, M. E. D. L. C., Tantapoma, M. E. V., & Jave, A. C. L. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. SCIÉND0, 24(3), 147-153.	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Comunicación Intrapersonal					
1. Piensa y reflexiona antes de emitir una opinión o comentario.					
2. Sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente					
3. Dice claramente lo que piensa.					
4. Tiene claramente definidas sus funciones y la responsabilidad de su puesto.					
5. Su trabajo es una satisfacción, más no una obligación.					
6. Aprovecha las críticas de sus superiores para mejorar su desempeño laboral.					

Sección C

Responda las siguientes preguntas basándose en la Comunicación Interpersonal en su equipo de trabajo. Use la siguiente escala para responder cada afirmación:

Comunicación Interna Horna, A. L. V., Núñez, M. E. D. L. C., Tantapoma, M. E. V., & Jave, A. C. L. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. SCIÉND0, 24(3), 147-153.	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Comunicación interpersonal					
7. Su jefe inmediato fortalece y le brinda la confianza para comunicarse.					
8. Su jefe le expresa claramente los objetivos de la empresa.					
9. Su jefe le comunica y alienta a tener actitudes positivas.					
10. Su jefe inmediato comparte opiniones e información en forma directa.					
11. Su jefe le escucha y están abiertos a recibir feedback y sugerencias.					
12. Su jefe fortalece la unión y la comunicación de su equipo					
13. Participa de las reuniones de equipo para la mejora del lugar del trabajo.					
14. Su jefe les motiva y les alienta a cumplir con las metas de equipo en el área.					
15. Sus compañeros de trabajo respetan sus opiniones entre sí.					
16. Mantienen una buena comunicación entre colaboradores					
17. La relación entre colaboradores es cordial, con respeto y empatía.					

Sección D

Responda las siguientes preguntas relacionadas a la Comunicación Institucional dentro del equipo de trabajo. Use la siguiente escala para responder cada afirmación

Comunicación Interna Horna, A. L. V., Núñez, M. E. D. L. C., Tantapoma, M. E. V., & Jave, A. C. L. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. SCIÉND0, 24(3), 147-153.	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Comunicación institucional					
18. Su empresa genera espacios que favorecen al encuentro presencial y al dialogo cara a cara					
19. La empresa le expresa las oportunidades de crecer laboralmente.					
20. En su empresa se realizan talleres de escucha, programas y capacitaciones para detectar oportunidades de mejora					
21. La empresa utiliza medios de comunicación y herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación efectiva dentro del equipo.					
22. Está satisfecho de la información que recibe de la organización a través de los canales formales y herramientas de comunicación.					

Agradecimientos

Agradecemos tu tiempo y honestidad al completar este cuestionario. Tu feedback es invaluable para mejorar nuestra comunicación y colaboración en la empresa.

B Universo, población y muestra (<https://www.netquest.com/es/gracias-calculadora-muestra>)

La fórmula es:

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2(N-1) + z^2 \cdot p \cdot q};$$

n= Tamaño muestra = ¿?

N= Tamaño Universo = 255

Z= Nivel de confianza (1,96); y $Z^2 = (1,96)^2 = 3,8416$

e= Error máximo aceptado (5%); donde $e^2 = 0,0025$

p= Porcentaje población atributo deseado (95%)= 0,95

q= Porcentaje no tiene atributo deseado (1-p) = 1- 0,95; o sea q= 0,05.

Al aplicar la fórmula se observa el siguiente proceso:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 255 \times 0,95 \times 0,05}{(0,05)^2(255-1) + (1,96)^2 \times 0,95 \times 0,05};$$

$$n = \frac{3,8416 \times 255 \times 0,95 \times 0,05}{(0,0025) (254) + 3,8416 \times 0,95 \times 0,05};$$

$$n = \frac{46,53138}{0,635 + 0,182476};$$

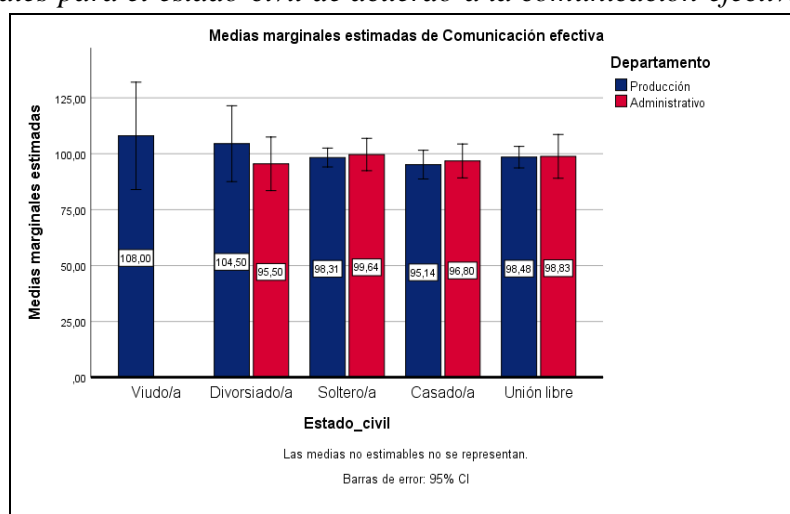
$$n = \frac{45,53138}{0,817476};$$

n = 55,69. El resultado final considerado como la muestra es:

n = 56

C Figura 1

Medias marginales para el estado civil de acuerdo a la comunicación efectiva



AUTOR: Carmen H. Ortiz Castillo

FUENTES: Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado Maestría en Administración de Empresa

D Matriz demostrativa 2

Test alfa de Crombach para el cuestionario de la eficiencia de la comunicación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,920	22

AUTOR: Carmen H. Ortiz Castillo

FUENTES: U. Católica S. de Guayaquil, Sistema de Posgrado Maestría en Adm. de Empresa

E Tabla 6*Comunicación efectiva en trabajo de equipo. Departamento de producción y administración*

Dimensiones	Test	Comunicación efectiva	Comunicación Intrapersonal	Comunicación interpersonal	Comunicación institucional
Comunicación efectiva	Correlación de Pearson	1	,611**	,946**	,868**
	Sig. (bilateral)		0,000	0,000	0,000
	N	105	105	105	105
Comunicación Intrapersonal	Correlación de Pearson	,611**	1	,411**	,327**
	Sig. (bilateral)	0,000		0,000	0,001
	N	105	105	105	105
Comunicación interpersonal	Correlación de Pearson	,946**	,411**	1	,771**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000		0,000
	N	105	105	105	105
Comunicación institucional	Correlación de Pearson	,868**	,327**	,771**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	0,001	0,000	
	N	105	105	105	105

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

AUTOR: Carmen H. Ortiz Castillo

FUENTES: U. Católica S. de Guayaquil, Sistema de Posgrado Maestría en Adm. de Empresa

F Tabla 7*Comparaciones de medias T de Student para la eficiencia de la comunicación en comparación al departamento de producción y administrativo*

Dimensiones	Departamento	N	Media	D.T	T	P
Comunicación Intrapersonal	Producción	74	26,41	3,42	-1,59	0,115
	Administrativo	31	27,45	2,03		
Comunicación interpersonal	Producción	74	49,24	7,11	-0,08	0,939
	Administrativo	31	49,35	6,08		
Comunicación institucional	Producción	74	22,42	3,66	1,41	0,161
	Administrativo	31	21,23	4,57		
Comunicación efectiva	Producción	74	98,07	12,03	0,01	0,989
	Administrativo	31	98,03	11,32		

AUTOR: Carmen H. Ortiz Castillo

FUENTES: U. Católica S. de Guayaquil, Sistema de Posgrado Maestría en Adm. de Empresa



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Carmen Honorina Ortiz Castillo** con **C.I. 0705197697** autora del trabajo de titulación: **Análisis del comportamiento de la comunicación efectiva dentro del departamento de producción y administración de una empresa bananera de la ciudad de Machala**, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, a los 17 días del mes de enero del año 2025

f. _____

Carmen Honorina Ortiz Castillo

C.I. 0705197697



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis del comportamiento de la comunicación efectiva dentro del departamento de producción y administración de una empresa bananera de la ciudad de Machala		
AUTOR(ES)	Ortíz Castillo Carmen Honorina		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Zerda Barreno Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	17 de enero de 2025	No. DE PÁGINAS:	12
ÁREAS TEMÁTICAS:	Comunicación efectiva, administración, calidad, rendimiento		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Comunicación organizacional, Comunicación interpersonal, Gestión comunicacional		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>Analizar el comportamiento de la comunicación efectiva dentro del departamento de producción y administración de la empresa Palvainver C.A., muestra una relación altamente positiva y eficiente entre los empleados. Este resultado se refleja en la fuerte correlación estadística observada entre las dimensiones analizadas: comunicación intrapersonal, interpersonal, institucional y efectiva.</p> <p>En primer lugar, la comunicación intrapersonal, que abarca la capacidad de autogestión y autorreflexión de los empleados, es esencial para mantener un ambiente laboral cohesivo. Los empleados que manejan de manera efectiva su comunicación interna tienden a mostrar mayor autoconfianza y resolución en la toma de decisiones, generando un impacto positivo en las interacciones con los demás y en el rendimiento general. Por otro lado, se ha demostrado que la comunicación interpersonal, que se refiere a las interacciones diarias entre los empleados, es esencial para la eficiencia operativa. Las relaciones laborales basadas en el respeto, la empatía y la claridad de mensajes permiten una mejor coordinación de las tareas, la reducción de errores y la optimización de los recursos disponibles; ha llevado a una mayor productividad y un ambiente de trabajo más saludable.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-95 994 4833	E-mail: carmen.ortiz04@cu.ucsg.edu.ec / carmenina_0289@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			