

**DOI:** 10.26820/recimundo/6.(1).ene.2022.266-276

**URL:** <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1526>

**EDITORIAL:** Saberes del Conocimiento

**REVISTA:** RECIMUNDO

**ISSN:** 2588-073X

**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** Artículo de revisión

**CÓDIGO UNESCO:** 5311 Organización y Dirección de Empresas

**PAGINAS:** 266-276



## La comunicación organizacional y su incidencia en la gestión empresarial: caso asociación Asoproakuri, ciudad de Archidona

Organizational communication and its impact on business management: Asoproakuri association case, city of Archidona

Comunicação organizacional e seu impacto na gestão empresarial: caso da associação Asoproakuri, cidade de Archidona

**Gino Iván Ayón Ponce<sup>1</sup>; Miguel Augusto Baque Cantos<sup>2</sup>; Cecilia Samantha Chimbo Chimbo<sup>3</sup>**

**RECIBIDO:** 15/11/2021 **ACEPTADO:** 05/12/2021 **PUBLICADO:** 30/01/2022

1. Magister en Administración de Empresas; Magister en Gerencia Educativa; Ingeniero Comercial; Profesor Titular Principal, Facultad de Ciencias Economicas, Carrera Administración de Empresas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Manabí, Ecuador; gino.ayon@unesum.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0001-6960-3676>
2. Doctor en Administración Universidad Antenor Orrego Trujillo – Perú, Ingeniero Comercial, Universidad Técnica de Manabí; Diplomado en Autoevaluación y Acreditación Universitaria, Universidad Aconcagua de Chile; Magister en Docencia Universitaria e Investigación Educativa, Universidad Nacional de Loja; Docente Titular Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Manabí, Ecuador, miguel.baque@unesum.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0002-1529-983X>
3. Licenciada en Administración de Empresas, Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Manabí, Ecuador; chimbo-cecilia1885@unesum.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0002-4558-2695>

### CORRESPONDENCIA

Gino Iván Ayón Ponce  
gino.ayon@unesum.edu.ec

**Manabí, Ecuador**

## RESUMEN

La Asociación Asoproakuri se dedica a la compra y venta de café robusta de exportación, que se encuentra ubicada en la ciudad de Archidona, provincia de Napo. Cuenta con 16 socios de las diferentes comunidades del Pueblo Kichwa de Rukullakta. En esta asociación se han presentado problemas en flujo de la información debido a que no tienen claro el tipo de comunicación que debe haber, por ende, ha limitado el desarrollo de la gestión empresarial. La presente investigación se enfoca en la Comunicación Organizacional y su incidencia en la Gestión Empresarial, el objetivo de esta investigación es determinar de qué manera la comunicación organizacional incide en la gestión empresarial de la asociación Asoproakuri, la metodología aplicada en esta investigación fue descriptiva y de campo, los métodos fueron el deductivo, inductivo, analítico, bibliográfico además para las técnicas de investigación se utilizó la encuesta, la entrevista y observación, obteniendo como resultado que no cuentan con un plan de comunicación causando una baja productividad, problemas administrativos y operativos, de tal manera el clima laboral no es agradable por que hay dificultades en solucionar los problemas internos, por ello se concluye que la deficiente comunicación organizacional se debe a la falta de los planificación de los directivos, de tal manera se recomienda elaborar el plan de comunicación y analizar con los socios las técnicas de gestión empresarial con las que debe trabajar la asociación a través de un buen liderazgo empresarial.

**Palabras clave:** Asociación, plan de comunicación, clima organizacional, liderazgo, modelo de gestión empresarial.

## ABSTRACT

The Asoproakuri Association is dedicated to the purchase and sale of robust coffee for export and is located in the city of Archidona, Napo Province. It has 16 members from different communities of the Kichwa people of Rukullakta. In this association there have been problems in the flow of information because they are not clear about the type of communication that should be, therefore, it has limited the development of business management. This research focuses on organizational communication and its impact on business management, the objective of this research is to determine how organizational communication affects the business management of the association Asoproakuri, the methodology applied in this research was descriptive and field; the methods were deductive, inductive, analytical, bibliographic and research techniques were used for the survey, interview and observation. The result was that they do not have a communication plan causing low productivity, administrative and operational problems, so the working environment is not pleasant because there are difficulties in solving internal problems, therefore, it is concluded that it generates an impact on organizational communication, so it is recommended to develop the communication plan and discuss with partners business management techniques with which the association should work through a good business leadership.

**Keywords:** Association, communication plan, organizational climate, leadership, business management model.

## RESUMO

A Associação Asoproakuri dedica-se à compra e venda de café robusto para exportação e está localizada na cidade de Archidona, província de Napo. Tem 16 membros de diferentes comunidades do povo Kichwa de Rukullakta. Nesta associação tem havido problemas no fluxo de informação porque não são claros sobre o tipo de comunicação que deve ser, portanto, tem limitado o desenvolvimento da gestão empresarial. Esta pesquisa tem como foco a comunicação organizacional e seu impacto na gestão empresarial, o objetivo desta pesquisa é verificar como a comunicação organizacional afeta a gestão empresarial da associação Asoproakuri, a metodologia aplicada nesta pesquisa foi descritiva e de campo; os métodos foram dedutivos, indutivos, analíticos, bibliográficos e foram utilizadas técnicas de pesquisa para o levantamento, entrevista e observação, o resultado foi que não possuem um plano de comunicação causando baixa produtividade, problemas administrativos e operacionais, por isso o ambiente de trabalho não é agradável pois existem dificuldades na resolução de problemas internos, portanto, conclui-se que se gera impacto na comunicação organizacional, por isso recomenda-se desenvolver o plano de comunicação e discutir com os parceiros técnicas de gestão empresarial com as quais a associação deve trabalhar através de um bom negócio Liderança.

**Palavras-chave:** AnAssociação, plano de comunicação, clima organizacional, liderança, modelo de gestão empresarial.

## Introducción

La comunicación hoy en día es una herramienta muy importante para el desarrollo de un negocio porque ayuda a crear una identidad propia para la empresa, manteniendo una reputación agradable en la sociedad, de esta manera mejorar la productividad, potenciando las ventas. Por lo tanto, la comunicación organizacional hace referencia al proceso comunicativo que gestiona el intercambio de información interna y externa en las organizaciones ya que permite mejorar la efectividad por cuanto los procesos y la información fluyen de manera adecuada con el fin de lograr las metas propuestas. De igual manera, la gestión empresarial es el desarrollo de los procesos administrativos que permite generar estrategias en todas las áreas de la organización, así como la coordinación de equipos, personas y procesos, con el fin de adaptarse a la demanda del mercado y mantenerse en ello por mucho tiempo. (Pereira Bolaños, 2019)

La Comunicación Organizacional se entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio. (Robles Montoya, 2018)

Para Drucker (1967) afirma que el 60% de los problemas empresariales son consecuencias que puede encontrarse una empresa por la mala comunicación o por falta de ella es la existencia de rumores en la organización que pueden generar un malestar entre los empleados. Por ello puede provocar desmotivación, baja productividad, frecuencia de ausentismo, rotación del personal etc., es por eso que las empresas y los líderes necesitan de una buena comunicación para poder transmitir claramente sus ideas y proyectos, según los especialistas afirman que a mayor comunicación, mayor claridad y mayor seguridad de lograr los objetivos.

Balarezo Toro (2014) establece que a nivel mundial la comunicación organizacional ha sido considerada uno de los ejes fundamentales e importantes para poder enfrentar los retos pertinentes a lo que se refiere en la expansión de mercados, globalización, la calidad y la competitividad. Sin embargo, la deficiente comunicación en las organizaciones es capaz de crear un mal ambiente laboral, donde se puede dañar la productividad ocasionando resentimientos o frustraciones a los miembros de una organización. A diferencia, la comunicación organizacional en Latinoamérica promueve las relaciones interdinámicas y la interrelación, experimentado en las últimas décadas un desarrollo en el campo académico y en lo profesional, así como su compromiso con el cambio social. Aun así, unos de los problemas que más aquejan a las empresas latinoamericanas es la deficiente comunicación entre las áreas que hacen parte de un mismo proceso que atentan gravemente contra la eficiencia, la productividad y clima laboral de una organización. (Red de investigadores Latinoamericanos en Comunicación Organizacional, 2018)

En el Ecuador la comunicación organizacional es un fenómeno que está en pleno desarrollo. Especialmente en el campo público se puede decir que el departamento de comunicación se considera indispensable; mientras que, aún en varias empresas privadas no se considera relevante su utilización en gestión de comunicación, debido a que estas empresas se enfocan en los resultados sin importar cómo se logren. Incluso, para el sector público como el sector privado, se manejan con la teoría clásica, basada en el factor económico más que en el talento humano. (Balarezo Toro, 2014)

Paccha (2008), manifestó que muchas organizaciones no saben qué efectos positivos pueden traer una verdadera comunicación con enfoque social y muy pocas las aplican en su trabajo diario. Otras empresas tratan a la comunicación organizacional como un artículo de lujo, es decir si tienen

fondos las incorporan y si no hay dinero simplemente las botan de su agenda, por lo que no se preocupan mucho por la comunicación organizacional ya que publican un informe anual, rinden cuentas una vez al año y creen que así se hacen los procesos de comunicación.

Según Espín Nieto (2019) en la provincia de Napo, la inexistencia de lineamientos estratégicos comunicacionales en las organizaciones genera desinformación en los y las trabajadores, lo que influye a la hora de cumplir con sus actividades, además existe desinterés en conocer labores de los proyectos ejecutantes, lo cual genera carencias en la eficiencia y eficacia a la hora de trabajar en procesos conjuntos, así mismo las organizaciones no poseen un modelo de gestión estratégico de comunicación organizacional lo que genera una imagen institucional distorsionada, afectando directamente al proceso de comunicación entre quienes conforman la institución, es por eso que las instituciones necesitan nuevas alternativas para la obtención de información, un espacio en donde se fomente la participación activa de los empleados dentro de los canales de comunicación.

De tal manera se puede afirmar que la comunicación organizacional incide en la gestión empresarial, ya que este es necesario para desarrollar actividades orientadas a facilitar y agilizar el flujo de los mensajes presentes entre los miembros de una organización para intercambiar ideas y generar conocimiento, incluso diseñar estrategias para el crecimiento de la empresa en el ámbito administrativo, financiero, productivo y operativos, haciéndolas capaces de asumir los retos de la competitividad actual.

Por ello, la presente investigación se desarrolla en la asociación Asoproakuri más conocida como Waylla kuri en la ciudad de Archidona perteneciente al Pueblo Kichwa de Rukullakta, ya que se ha observado que en la asociación hay una deficiente comunicación organizacional lo que ha ocasionado

desconfianza, disolución de socios, baja productividad, entre otras afectando a la gestión empresarial, debido a que no hay un progreso airoso lo cual no cumplen con los objetivos propuestos por la asociación.

En la organización ASOPROAKURI (Asociación de Producción Agropecuaria Waylla Kuri Rukullakta) de la ciudad de Archidona, provincia de Napo, se ha observado deficiencias en la comunicación organizacional, por lo que, se considera que puede ser una de las causas que ha limitado el desarrollo de la gestión empresarial, por lo que genera retrasos en el progreso de ciertos proyectos que han sido planificados, pero que aún no son ejecutados, esto se debe a que la Junta Directiva de esta asociación carecen liderazgo y son personas que han emprendido de manera empírica, así que, tienen deficientes conocimientos técnicos sobre la comunicación organizacional, lo que ocasiona rumores falsos, conflictos entre los socios de la organización e inadecuada información financiera, como consecuencia de no considerar el desarrollo de la comunicación organizacional como una herramienta importante para la gestión y desarrollo de las actividades de la asociación. Así mismo, se refleja el uso inadecuado de medios de comunicación tecnológica, presentaciones de informes que precisan elaborarse nuevamente porque no se incluyen los datos relevantes y necesarios, además, los discursos inadecuados por parte de los directivos perjudican el flujo de trabajo. Este tipo de percances enlentecen el ritmo de todos los implicados con el mensaje concreto que se precisa comunicar en tiempo y forma, al interior de la asociación.

Siendo así, que el proyecto de investigación se justifica de manera práctica porque busca determinar de qué manera la comunicación organizacional incide en la gestión empresarial de la asociación Asoproakuri perteneciente a la ciudad de Archidona. De este modo, demostrar que la factibilidad va ligada con la disponibilidad de los recursos materiales, económicos, financieros, huma-

nos, tiempo y de información necesaria, que posea la asociación, con lo cual se obtendrán los resultados que permitirán encontrar soluciones acordes a las necesidades que enfrenta la asociación para mejorar su gestión empresarial.

### Metodología

La metodología aplicada en este trabajo de investigación es de tipo descriptiva y de campo:

Este tipo de investigación se empleó en el presente estudio “la Comunicación Organizacional y su incidencia en la Gestión Empresarial, caso: Asociación Asoproakuri ciudad de Archidona”, en cual se describen problemas, objetivos, variables en estudio, resultados, conclusiones, permitiendo observar las características de la asociación, analizar el ambiente de trabajo de los socios mediante la comunicación organizacional y la gestión empresarial. Se empleó en esta investigación mediante la recolección de datos en la asociación Asoproakuri con la aplicación de encuestas a los socios y entrevista al presidente, en cual, se obtuvo un análisis profundo acerca de la situación que está atravesando la organización.

El aporte de este método al proyecto de investigación fue analizar las variables de estudio, con el fin de averiguar la incidencia de la comunicación organizacional en la gestión empresarial de la asociación Asoproakuri, del mismo modo identificar si utilizan adecuadamente las técnicas de gestión empresarial y cómo impulsarlas en el entorno organizativo, para luego llegar a las conclusiones mediante las técnicas de investigación

La entrevista se realizó al presidente y al gerente de la asociación Asoproakuri, con el fin de obtener información más detallada para la investigación.

Al aplicar la encuesta a los socios de Asoproakuri, se obtuvo información de cada uno de ellos, así mismo conocer sus opinio-

nes acerca del presente trabajo de investigación.

La población que se consideró para este proyecto de investigación fue de 16 socios de la Asociación de Producción Agropecuaria Waylla Kuri (ASOPROAKURI). La población objeto de estudio no es de gran cantidad, por lo que, por exactitud el tamaño de la muestra será la misma.

### Resultados

Para llegar a los resultados del presente estudio de investigación sobre La Comunicación Organizacional y su incidencia en la Gestión Empresarial caso: Asociación Asoproakuri, ciudad de Archidona, en el cual, con base a la revisión de diferentes fuentes bibliográficas se determinó lo siguiente:

Que la comunicación organizacional es de carácter social debido a que relaciona a todas las personas de una empresa que tienen diferentes roles, así se puede gestionar el flujo de la información tanto interna y externa del entorno, por ende, es importante para optimizar y dirigir los mensajes para que los empleados recepten de la manera más eficiente. Por lo tanto, la gestión empresarial se refiere a la capacidad de poder organizar, controlar y dirigir a un grupo de personas a fin de conseguir los objetivos que se ha planteado la organización, de esta forma la gestión empresarial busca estrategias que permitan el correcto desarrollo con la finalidad de que empresa sea viable económicamente.

En los hallazgos encontrados a partir de las encuestas y la entrevista para lo cual se analizó cada una de las preguntas que van de acuerdo a las variables objeto de estudio, se encontró lo siguiente:

Con respecto al impacto que promueve una deficiente comunicación organizacional es principalmente a que la asociación no cuenta con un plan de comunicación ya que el 88% de los socios encuestados desconocen la existencia de esta, debido a que

no se han preocupado en la elaboración del plan ya que la asociación Asoproakuri solo tiene elaborado un POA el cual están ligado a ello para la toma de decisiones.

Teniendo en cuenta, la asociación Asoproakuri desde hace 6 años que inició sus actividades legalmente solamente realizan reuniones una vez al año según el 69% de los encuestados por la razón que se reúnen exclusivamente entre los miembros de la Junta Directiva y cuando lo ven necesario convocan a una asamblea general para todos los socios, por lo que es muy visible la carencia de un método concreto para enfocar los problemas y solucionarlos, porque tampoco cuentan con un reglamento interno que les permita una adecuada comunicación fluida entre los directivos y los socios, de manera que cuando se entrega los informes económicos a la asamblea hay una difusión de rumores y desconfianza debido a que el administrador no explica correctamente, siendo así que el 56% mencionan que no hay un buen ambiente.

En el transcurso de los 6 años han tenido problemas administrativos, operativas y comunicacionales, además los socios no utilizan plataformas de comunicación según el 75% ya que algunos de los socios de tercera edad, es así que el 38% califica como bueno a los medios de comunicación que tiene la asociación, es entonces que el 44% responde que la comunicación organizacional pocas veces fortalece las relaciones interpersonales, del mismo modo el 63% no conocen los diferentes tipos de comunicación organizacional, sin embargo el 75% considera que a través buena comunicación mejoraría la productividad en las diferentes áreas de la asociación, además el 81% manifiesta que así se podría mejorar de las actitudes de los socios, teniendo mayor motivación, una comunicación eficaz y mayor compromiso, por otro lado el 63% manifiesta que el clima organizacional no es el más adecuado en Asoproakuri, por lo que el 75% estima que la cultura organizacional si tiene influencia sobre el desarrollo de las actividades.

En cuanto a la utilización adecuada de las técnicas de gestión empresarial el 69% de los encuestados mencionaron que no conocen dichas técnicas, y solo el 31% quienes forman parte de la Junta Directiva están al tanto, aunque se ha trabajado con ciertas técnicas, pero no están al corriente en el significado de los términos, es por eso, solo el 38% representa que la mayor parte de los socios saben sobre la Gestión Ambiental, debido a que se ha trabajado con ello desde un inicio, mientras que el 13% hace referencia a la gestión financiera y a la gestión de operaciones y logística, por otra parte solo el 3% sabe de la gestión financiera, como se mencionó anteriormente una de las técnicas mayor utilizadas en Asoproakuri es la Gestión Ambiental con un 44% ya que están ligados a la conservación del medio ambiente. Pero cabe recalcar que 54% menciona que no se están utilizando adecuadamente las técnicas porque hace falta que se utilicen todas para el éxito de la asociación. Por lo que el 94% cree en la importancia de implementar todas las 7 técnicas de gestión empresarial.

De manera que, en la entrevista realizada se evidencia que se han utilizado todas las técnicas de gestión empresarial en los años que ha trabajado, lo que pasa es que no conocía por los nombres a todas las técnicas de G.E, y la técnica que mayormente a tenido en cuenta, es la Gestión Ambiental porque la marca de la asociación es reconocida en el nicho de mercados especiales, ya que el producto que exportan es producida en base a la producción ecológica en sistemas agroforestales, preservando el medio ambiente amazónico, también han trabajado con las otras técnicas que son; análisis estratégico, gestión organizacional o proceso administrativa, gestión de la tecnología de la información, en la gestión financiera hay problemas debido a que, el registro contables es inadecuado y los informes económicos no se presentan a tiempo, también está la gestión de recursos humanos, gestión de operaciones y logística,

puesto que, al no conocer el nombre de las técnicas de gestión empresarial, su utilización no ha sido muy eficiente en el desarrollo empresarial de la asociación.

Considerando que la comunicación organizacional es uno de los pilares más importantes en toda empresa y ayuda al correcto desarrollo de la gestión empresarial ya que garantiza el éxito de una organización, de modo que a través de buen liderazgo impulsaría la gestión empresarial, es entonces que el 88% de los socios si considera que el buen liderazgo debe influir en el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos y motivar a los socios, por lo tanto, los socios de Asoproakuri indican que el presidente debe ser un líder democrático con el 63%, porque debe escuchar las diferentes opiniones de los socios y donde todos estén presentes en la toma de decisiones es por eso que, se llamó a todos los socios para estuvieran presentes en la firma de un contrato importante como es el caso de un cliente alemán Quijote Kaffe a quien se le vende el producto en materia prima. También recibieron el apoyo de PNUD en la elaboración de un modelo de gestión empresarial el cual solo se trabajó con la Junta directiva.

Sin embargo, en las reuniones algunos socios conflictivos no aceptan las propuestas que beneficien a la asociación esto corresponde al 56% de los encuestados, de tal manera el 75% menciona que la asociación no tiene políticas establecidas porque no ha sido socializado y aprobado en la asamblea, por ende, el 75% no sabe cuáles son los mecanismos para impulsar la gestión empresarial. Además existen barreras de adaptación con la que tiene que enfrentarse para la gestión empresarial con el 88% representado, esto es debido a la pandemia que ha afectado a nivel mundial, afectando las ventas del producto. Pero cabe recalcar que poseen recursos empresariales que beneficien a la asociación, ya que el 56% representa a los recursos materiales porque posee maquinarias e infraestructura propias para el procesamiento del café,

en los recursos humanos, son los propios socios que trabajan en las diferentes áreas, en cambio en los recursos financieros los socios deben ir aportando una determinada cantidad de dinero, por último se ha tenido problemas con los recursos tecnológicos ya que recientemente hubo un robo en donde se llevaron todos los equipos de oficina y ya están trabajando de nuevo para adquirir nuevamente los equipos.

De acuerdo con los resultados obtenidos en relación a la Comunicación Organizacional y su incidencia en la Gestión Empresarial: caso asociación Asoproakuri de la ciudad de Archidona, se realiza una comparación de los resultados de diversos autores relevantes en la investigación

En relación a diagnosticar el impacto que promueve una deficiente comunicación organizacional en la asociación Asoproakuri, se sustenta en la investigación de Balarezo Toro (2014), ya que las falencias que presenta la comunicación organizacional interna está repercutiendo sobre la coordinación dentro de la organización, por lo tanto, la comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad de la empresa como también en las actitudes de los trabajadores. Además el clima organizacional de la empresa no es el más adecuado para el correcto desenvolvimiento de los trabajadores. (págs. 110-111)

En cambio en la investigación de Looor Bravo (2018) expresó que, la mala comunicación organizacional interna repercute en las actividades de la empresa, limitándola a alcanzar sus metas planteadas, además la comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad de la empresa Endecots así como también en las actitudes de los trabajadores, por ende los trabajadores desconocen los filtros de comunicación que se utilizan dentro de la empresa, finalmente el no ser tomado en cuenta las ideas de los empleados afecta en el desenvolvimiento del trabajador. (pág. 55)

En contexto, los resultados obtenidos en la presente investigación concuerdan con las investigaciones anteriormente expuestas ya que en la asociación Asoproakuri se evidencia que hay una deficiencia de comunicación organizacional, debido a que no cuentan con un plan de comunicación ya que el 88% desconocen la existencia de esta, lo cual ha causado un impacto negativo tanto en el entorno interno como externo, ocasionando una baja productividad y un mal ambiente laboral, desconocimientos de los tipos de comunicación organizacional y malas actitudes, por parte de los socios hacia la Junta directiva de la asociación.

En cuanto a analizar cómo utilizan las técnicas de gestión empresarial en la asociación Asoproakuri de la ciudad de Archidona se tomó en cuenta la investigación de Gama Díaz (2018), el cual considera que estas técnicas son una herramienta administrativa que busca la mejora del desempeño de la organización, por medio de la interacción de las diferentes secciones y departamentos que conforman la empresa, además es un proceso constante que requiere el compromiso de todos los integrantes de la organización, para cumplir con los objetivos.

En cambio, Muñoz, Cabrita, et al. (2015) en su investigación sobre las Técnicas de Gestión Empresarial en la globalización determinó que se requiere la recopilación, el análisis de las técnicas de gestión empresarial en cada nivel de la organización se interno o externo. Con ello, se alcanzará la alineación de los objetivos individuales de cada uno de los stakeholders con el global de la organización, de manera que, la cooperación entre cada uno de ellos inclusive la competencia, permita un liderazgo sostenible de la empresa en el mercado.

Desde esta perspectiva a comparación de investigaciones anteriormente expuestas no coinciden con los resultados obtenidos en la presente investigación ya que el 69% mencionaron que no conocen las técnicas de gestión empresarial, aunque, ya han tra-

bajado con algunas técnicas, a lo largo de los 6 años de actividad, el problema es que no conocía el nombre y el significado de cada técnica que utilizaban, por esta razón el desempeño de la asociación fluctuaba al realizar evaluaciones en las diferentes áreas de la asociación, por lo que, solo tenía en cuenta a la Técnica de Gestión Ambiental.

Con referencia a establecer como la comunicación organizacional impulsaría la gestión empresarial en la asociación Asoproakuri, se tomó en cuenta la investigación expuesta por Pineda Henao (2020) donde considera que la comunicación organizacional contribuye con la gestión empresarial, como precursora para alcanzar los objetivos trazados con todos los públicos, además independientemente del tamaño de la organización, la comunicación promueve el desarrollo empresarial y requiere de un proceso de planeación, que articule acciones emprendidas por cada una de las áreas o departamentos que conforman la empresa.

No obstante, es importante contar con la comunicación en la gestión de la organización como lo señala Ron Robalino (2017), la comunicación es una de las herramientas más importantes dentro de la gestión de una empresa u organización ya que contribuye a gestionar los cambios y fortalecer las relaciones internas y externas. Las acciones que se realizan involucran a cada uno de los trabajadores y por tanto de la entidad, se convierte en un poderoso elemento de transformación. Estratégicamente, es substancial conocer las necesidades de cada uno de los colaboradores ya que a partir de ello se podrán determinar líneas de acción, con las que se pueda crear trabajo en equipo, sentido de pertenencia, cultura organizacional, aspectos fundamentales para el desarrollo de la gestión empresarial que se los conseguirá a través de la aplicación de un buen sistema de comunicación. (pág. 77)

La investigación desarrollada concuerda con los autores antes mencionados ya que a través de un liderazgo garantizaría el éxito de una organización es por eso que el 88% de los socios considera que es bueno para alcanzar los objetivos propuestos, ya que influye en todo un equipo, por ende es un elemento poderoso para gestionar y fortalecer las estrategias, además cuentan con un modelo de gestión empresarial que les permite definir con claridad que producto se va a ofrecer al cliente por lo que cuenta con un contrato importante para la venta del producto al cliente alemán en donde se exporta un café de calidad.

### Conclusiones

Después de haber realizado un análisis sobre la Comunicación Organizacional y su incidencia en la Gestión empresarial de la asociación Asoproakuri de la ciudad de Archidona se llegó a las siguientes conclusiones:

La deficiente comunicación organizacional en la asociación Asoproakuri, se debe a la falta de planificación, organización por parte de los directivos en elaborar un plan de comunicación, ya que esto genera obstáculos en el desempeño y crecimiento de la asociación, además la falta de comunicación entre los socios se genera desinformación y el hecho de trabajar desinformados provoca fallos y conflictos en todas las áreas, es por eso que el ambiente laboral no es el más adecuado en la asociación lo cual está afectando en la productividad, por lo tanto, cabe destacar lo que más ayudo a evidenciar el impacto de la deficiente comunicación organizacional fue la desconfianza de los socios hacia algunos integrantes de la Junta Directiva porque no transmiten la información de manera adecuada, lo más difícil al realizar este diagnóstico en la asociación fue la indiferencia de ciertos socios al no estar interesados en el desempeño de la asociación porque más están preocupados en las diferentes producciones agrícolas que poseen.

No se han aplicado adecuadamente todas las técnicas de gestión empresarial en la asociación ya que desconocen el uso de cada uno de ellos a excepción de la técnica de Gestión Ambiental, así que el desconocimiento de dichas técnicas ha dificultado en los procesos Administrativos de la asociación, porque no han utilizado eficientemente la técnica del análisis estratégico, han tenido dificultades en la gestión organizacional en donde se debe determinar las funciones y estructuras necesarias para lograr con los objetivos establecidos, la gestión de la tecnología de información en esta técnica tienen problemas por el robo de los equipos tecnológicos, la gestión financiera, no hay un registro adecuado de la contabilidad de la asociación, gestión de recursos humanos y gestión de operaciones y logística de abastecimiento y distribución se encuentran en buenas condiciones.

Se estableció como la comunicación organizacional impulsaría la gestión empresarial en la asociación Asoproakuri de la ciudad de Archidona, a través de un buen liderazgo, ya que un líder debe tener muy buenas habilidades de análisis e interpretación para determinar el lenguaje de comunicación más adecuado para que todos los socios lo entiendan y no haya conflictos internos, además por una comunicación estable tienen un contrato firmado con una empresa extranjera Quijote Kaffe de Alemania el cual ha sido su principal mercado para la exportación del café, y también con asociaciones de otras ciudades para la compra de café en caso de que haga falta, incluso poseen un modelo de gestión empresarial apoyado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

La junta Directiva debe elaborar un plan de comunicación con el fin de determinar cuáles son los objetivos que se deben cumplir a corto y mediano plazo, además que la información sea transmitida de manera correcta, creando acciones que mejoren el clima laboral y de esta manera marcar un rumbo considerado en la asociación y así

que su marca comercial sea reconocida, por lo tanto, el plan de comunicación debe ser socializado a los socios y aprobado por la asamblea general.

Es pertinente convocar a una asamblea a todos los socios de Asoproakuri para analizar cada uno de las Técnicas de Gestión Empresarial con los que debe trabajar la asociación, además que logren identificar la importancia de cada una de ellas ya que las técnicas permiten un conocimiento profundo de cada nivel de gestión de la organización que faculte estructurar estrategias que permitan lograr el máximo rendimiento para el desarrollo correcto de la gestión empresarial.

El presidente de la asociación debe seguir mejorando su gestión, creando plataformas de liderazgo empresarial centradas en aspectos ambientales, productivos, financieros, sociales y entre otros, en cual, se incluya a los proveedores de materia prima de esta manera, elevar el volumen tanto como la calidad del producto de exportación, y así estar orientadas a impulsar el desarrollo de la gestión empresarial, incentivando a los socios a que participen activamente en los cambios que se realicen a futuro, logrando el empoderamiento de la misión y visión trazada por la asociación.

## **Bibliografía**

- Balarezo Toro, B. D. La Comunicación Organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero de Empresas. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Durcker, P. (1967). El Ejecutivo Eficaz.
- Espín Nieto, G. A. La situación comunicacional en el Instituto de Atención Social Prioritaria. Trabajo de Titulación modalidad Proyecto de investigación previo a la obtención. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Gama Díaz, L. E. Técnicas de Gestión Empresarial. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
- Loor Bravo, M. A. Comunicación Organizacional Interna e Incidencia en el Desarrollo de la empresa
- Endecots. Trabajo para la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Muñoz Dueñas, M. d., Cabrita, M. d., Rebeiro de Silva, M. L., & Diéguez Rincón, G. (2015). Técnicas de Gestión Empresarial en la globalización. Revista de Ciencias Sociales.
- Paccha, J. G. La comunicación organizacional y el proceso estratégico de comunicación corporativa en el programa de desarrollo de área (pda) pasasan fernando del cantón ambato, provincia del tungurahua. Previo a la obtención de Licenciado en Comunicación Social. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Pereira Bolaños, C. A. (2019). Actualidad de la Gestión Empresarial en las PYMES. Externado.
- Pineda Henao, A. E. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. Revista GEON. Obtenido de <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/1681/1/02%20LA%20COMUNICACION%20ORGANIZACIONAL%20EN%20LA%20GESTION%20EMPRESARIAL%20RETOS%20Y%20OPORTUNIDADES%20EN%20EL%20ESCENARIO%20DIGITAL%20REVISTA%20GEON.pdf>
- Red de investigadores Latinoamericanos en Comunicación Organizacional. (28 de Julio de 2018). Obtenido de [Archivo PDF]: <http://amipco.org/DOCS/MANIFIESTOESCUCHANDONUESTRAS-VOCES.pdf>
- Robles Montoya, M. d. (2018). Comunicación Organizacional: Revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. Razón y Palabra, 18. Obtenido de <http://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1134>
- Ron Robalino, R. E. (2017). Comunicación como Herramienta de Gestión interna para un adecuado Clima laboral- Caso: Fábrica Pitex en la parroquia de Yuraqui, provincia de Pichincha. Quito: Universidad Central del Ecuador.



CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0.

**CITAR ESTE ARTICULO:**

Ayón Ponce, G. I., Baque Cantos, M. A., & Chimbo Chimbo, C. S. (2022). La comunicación organizacional y su incidencia en la gestión empresarial: Caso Asociación Asoproakuri, ciudad de Archidona. RECIMUNDO, 6(1), 266-276. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(1\).ene.2022.266-276](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(1).ene.2022.266-276)