

Comunicación Efectiva y Procesos Administrativos en la Empresa Servicios Pesqueros Dismar S.A.C. Sechura, 2021

Effective Communication and Administrative Processes in the Company Servicios Pesqueros Dismar S.A.C. Drying, 2021

Danny Javier Eche Eche¹, Elmer Bagner Salazar Salazar²

ABSTRACT

The relationship between effective communication and the administrative processes of the company Servicios Pesqueros Dismar SAC is determined. Through a sample of 52 administrative workers and with the help of a questionnaire, it was established that the link ($r=0.726$, $\text{sig.}=0.000$), the effectiveness ($r=0.801$, $\text{sig.}=0.000$), pride ($r=0.768$, $\text{sig.}=0.000$) and identity ($r=0.726$, $\text{sig.}=0.000$) significantly influences administrative processes, as such a high significant relationship between effective communication and administrative processes is evident.

Keywords: Effective communication, Administrative processes, Administrative staff

RESUMEN

Se determina la relación entre comunicación efectiva y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC. A través de una muestra de 52 trabajadores administrativos y con la ayuda de un cuestionario se establece que el vínculo ($r=0.726$; $\text{sig.}=0.000$), la efectividad ($r=0.801$, $\text{sig.}=0.000$), el orgullo ($r=0.768$, $\text{sig.}=0.000$) y la identidad ($r=0.726$, $\text{sig.}=0.000$) influyen significativamente en los procesos administrativos, como tal se evidencia un relación significativa alta entre comunicación efectiva y procesos administrativos.

Palabras clave: Comunicación efectiva, Procesos administrativos, Personal administrativo

Received: 3 de junio del 2022

Accepted: 20 de agosto de 2022

Introducción

Desde la existencia de la humanidad ha sido de mucha relevancia las interrelaciones sociales para poder transmitir información, siendo la comunicación en todas sus formas la más importante. En pleno siglo XXI existen barreras que impiden una efectiva comunicación y que son clasificadas en diferentes categorías como mecánicas, físicas, psicológicas, sociales, ruidosas, religiosas, culturales y de idiomas.

Con el cierre de fronteras a causa de la pandemia por COVID-19, los países y organizaciones mundiales experimentaron nuevas formas de comunicación e interrelación de información para poder cumplir con los procesos que administraban, tales como Google Classroom, Zoom, Moodle, Telegram, entre otros. Las compañías y entidades nacionales venían con sus propias barreras y limitaciones a la hora de comunicarse.

En Perú, la situación la fue la excepción. La diversidad multiétnica ocasionó ciertas debilidades en la dirección del mensaje. Se evidenció algunos casos donde empezaron a implementar canales digitales y humanos para una comunicación interna adecuada como el caso de la empresa Tasa S.A.

Por su parte, la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., localizada en la provincia de Sechura (Piura), opera en el sector pesquero, generando 262 puestos de trabajo directos, y, debido al giro del negocio sus colaboradores han laborado de manera presencial, a excepción del personal administrativo que pudo trabajar de manera presencial o remota. Estos cambios por pandemia han ocasionado mayor

lentitud en los procesos administrativos, por ejemplo, la comunicación entre los proveedores y los encargados de área, generando demora en reportes al proveedor, reporte de kilos al personal, pagos y diversos documentos. Bajo ese esquema, se plantea el siguiente problema: ¿cuál es la relación entre la comunicación efectiva y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021?. El vínculo, la efectividad y el orgullo son variables claves asociadas a comunicación efectiva.

La hipótesis que se plantea es que existe relación significativa entre comunicación efectiva y los procesos administrativos en la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC, Sechura 2021.

Marco Teórico

Xu et al. (2021) examinan un nuevo enfoque utilizando una aplicación móvil de Software de gestión de cuidado infantil (CMS) de métodos mixtos, través del cual se recopila datos tanto de los maestros y padres a través de una encuesta. Los resultados revelaron que la incorporación de la aplicación CMS se ha transformado en un instrumento

¹ Universidad César Vallejo

² Universidad de San Martín de Porres. E-mail: esalazars@usmp.pe

How to cite: Eche Eche, D. J., & Salazar Salazar, E. B. (2023). Comunicación Efectiva y Procesos Administrativos en la Empresa Servicios Pesqueros Dismar S.A.C. Sechura, 2021. REVISTA DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO, 6(1), 38-41. <https://doi.org/10.24265/raef.2023.v6n1.66>



No Comercial-Compartir Igual 4.0 Internacional.

de comunicación eficiente para comunicar las actividades diarias de los niños con los padres, sin embargo, se necesita de capacitación para un uso eficiente de la aplicación móvil.

Tariq et al. (2020) en Pakistán tuvieron como objetivo observar el nivel de competencia de los docentes en Comunicación Efectiva y Uso Competente de las Tecnologías de la Información y Comunicación (ECPUICT). Se realizó una encuesta descriptiva transversal en 201 maestros de escuelas primarias (EST) del distrito de Lahore mediante muestreo aleatorio. La verificación observacional es válida y confiable. Los hallazgos mostraron que la mayoría de las tecnologías ecológicamente racionales son moderadamente competentes, sin embargo, hubo una diferencia significativa basada en el género en dos factores de ECPUICT (disposición y desempeño y habilidades), mientras que una diferencia insignificante en el conocimiento y comprensión de las tecnologías, en general se halló una diferencia significativa entre el nivel de competencia de las tecnologías ecológicamente racionales masculinas y femeninas en ECPUICT.

Por su lado, Isah et al. (2019) analizaron la influencia de la comunicación efectiva en el desempeño de la organización de la construcción, siendo su objetivo identificar los impactos de la comunicación efectiva en la organización de la construcción desde el punto de vista de los contratistas y consultores de construcción. A través de una muestra de 200 contratistas y consultores, los resultados revelaron que mejorar la productividad en la organización, reducir el retraso del proyecto, mejores precauciones de seguridad, mejor uso de materiales y equipos y mejorar la identidad y compromiso profesional son los cinco impactos principales de la comunicación efectiva hacia el desempeño de la organización de la construcción, es decir, la comunicación efectiva ayuda a facilitar un mejor entendimiento entre todas las partes en la organización de la construcción.

A nivel local, se destaca la investigación de Díaz (2019), en la cual establece la relación entre una comunicación adecuada en el centro de trabajo y motivación laboral de cada colaborador. Vía una muestra de 86 empleados, del global de 110 consultivos de atención al cliente, gracias a la aplicación de 2 cuestionarios, utilizando la escala Likert, concluye que existe relación entre las variables de comunicación efectiva y motivación en el lugar de trabajo, con correlación de Pearson de 0.507; esto reafirma que existe una correlación positiva media entre las variables de investigación.

Comunicación efectiva

El concepto de comunicación por Verderber et al. (2016) señala que es el proceso de crear un significado compartido. En su esencia, la comunicación efectiva implica formular y transmitir mensajes para lograr un entendimiento mutuo o bien motivar a las acciones, así mismo señala como elementos esenciales: participantes, mensajes, retroalimentación, canales, interferencia o ruido y contextos.

Dentro de las teorías y enfoques de la comunicación efectiva se tiene a 3 y son: i) los orígenes de la investigación en comunicación masiva que surge a principios del siglo XX, con Muñoz en 1995 en su estudio "sociología de la comunicación en masas", en la que se destacan nuevas

formas de comunicación con cambios sociales grupales y a gran escala; ii) el determinismo tecnológico y el enfoque ecológico, perfilándose en la escuela de Toronto a partir de los años 50, siendo Harold Adam Innis en 1951 que manifiesta que la tecnología de los medios contribuye de forma decisiva en las organizaciones sociopolíticas, siendo en los años 80 en la escuela de Nueva York por Neil Postman donde aparece el concepto de ecología de los medios de comunicación; y iii) el estructuralismo que empieza en la mitad del siglo XX con la incorporación de las matemáticas, lingüística y psicología destacando la filosofía de Michel Foucault y Giles Deleuze, obedeciendo a cierta estructura como autorregulada con vínculo ideológico y herramientas de poder (Aguado, 2004).

Procesos administrativos

Louffat (2016), señala que la administración la conviven las personas, las instituciones y los grupos sociales de un modo más íntimo y constante de lo que son conscientes, independientemente de sus características, entonces lo conceptualiza como el proceso encargado de administrar los recursos en las diversas áreas administrativas. En cambio, Koontz et al. (2012) define al proceso administrativo por Fayol como prever, organizar, comandar, coordinar y controlar.

De los enfoques y teorías en las administración de empresas se muestran los siguientes: i) el enfoque empírico clásico que está marcado con dos hechos, la necesidad de desarrollar la efectividad y competitividad y el crecimiento acelerado, destacando la teoría de Fayol que remarca que administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar; ii) el enfoque humanista donde se enmarca el valor del colaborador y la productividad que hasta entonces se entendía que las empresas eran máquinas, destacando personajes como Mary Parker Follet quien destaca con su teoría de trabajo en equipo; iii) el enfoque neoclásico que destaca por la actualización de los postulados clásicos adaptados a la dinámica y complejidad de las organizaciones modernas, destacando la teoría Z de William Ouchi basado en tres principios: la confianza, atención a las relaciones humanas y relaciones sociales estrechas; iv) enfoque estructuralista que destaca con dos teorías, la burocracia que se caracteriza por la división del trabajo y la estructuralista que se caracteriza por la intra e inter relacionamiento; v) el enfoque del comportamiento que concibe a las organizaciones como seres vivos destacando la teoría de Maslow con su aporte a la jerarquización de las necesidades humanas; vi) enfoque de sistemas donde Ludwig Von Bertalanffy en su teoría general de sistema considera al organismo como un todo o sistema; y vii) los nuevos enfoques de calidad total, gestión de competencias, gestión del conocimiento y otros.

Metodología

La investigación es de tipo aplicado con datos de corte transversal. Según su horizonte es de tipo explicativo ya que expone un contexto universalmente en la forma de relaciones causales y descriptiva al exhibir el conocimiento real presentado en un contexto de tiempo y espacio. Debido a que se emplea elementos y métodos numéricos, la investigación tiene naturaleza cuantitativa. Asimismo, el



Tabla 1. Distribución de comunicación efectiva

Nivel	f_i	%
Alto	5	10%
Medio	9	70%
Bajo	38	73%
Total	52	100%

diseño es no experimental puesto que las variables no pueden manipularse y son no controlables.

Las variables son comunicación efectiva (independiente) y procesos administrativos (dependiente). Los indicadores de la primera, a escala ordinal, son: compañerismo, trabajo en equipo, compromiso con la empresa, cumplimiento de tareas, logro de objetivos, ambiente laboral, reputación, responsabilidad social, crecimiento empresarial, motivación, cultura organizacional y reconocimiento laborales. Por su lado, los indicadores de la segunda, también a escala ordinal, son: objetivos, planes de acción, políticas, procedimientos, autoridad, responsabilidad, cumplimiento de funciones, actividades, motivación, facilitación de recursos, orientación, preventivo, concurrente y correctivo. La comunicación efectiva se ha organizado en cuatro dimensiones: Vínculo, efectividad, orgullo e identidad.

La población está compuesta por trabajadores que tienen responsabilidad administrativa en la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC. del distrito de Sechura, según el organigrama de la empresa, la población es de 52 trabajadores. La muestra es censal.

La técnica que se manejó en la investigación es la encuesta, mientras que el instrumento fue el cuestionario. Para un mejor soporte, el instrumento fue sometido a la revisión de tres expertos, quienes establecieron la validez del mismo, también se utilizó el Alfa de Cronbach y se obtuvo un coeficiente de 0.932. Para la aplicación de la prueba piloto y los demás cuestionarios, se coordinó y procedió de manera personal en horarios accesibles de los trabajadores, además se cuenta con la autorización del representante legal.

Resultados

Análisis descriptivo

La tabla 1 muestra la distribución de comunicación efectiva. Destaca con gran notoriedad el nivel bajo (más de 2/3 del total).

La figura 1 muestra que el nivel bajo destaca en vínculo, efectividad y orgullo, mientras que el nivel medio destaca en la dimensión identidad.

La figura 2, por su lado, destaca el nivel medio en planeación y el nivel alto en Control, llevándolo a ocupar la posición 2.

Análisis correlacional

Las correlaciones lineales de Pearson se muestran en la siguiente tabla. En todos los casos se evidencia una alta correlación de las categorías asociadas a Comunicación efectiva y los procesos administrativos. La última fila, que muestra la agregación de las 4 categorías de comunicación

Figura 1: Distribución de comunicación efectiva, según dimensiones

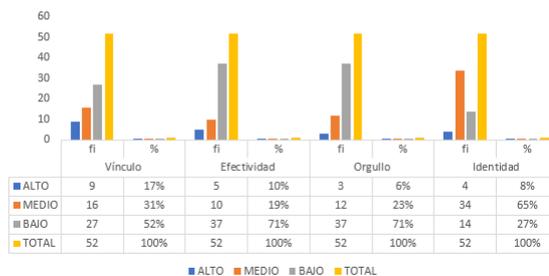
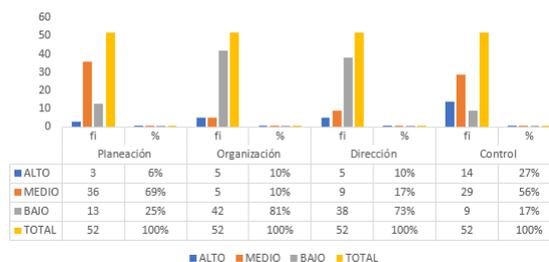


Figura 2: distribución de procesos administrativos, según categorías



efectiva, también evidencia una alta correlación positiva con los procesos administrativos.

Tabla 2. Correlaciones con Procesos administrativos

Variables	r	p-valor
Vínculo	0.726	0.000
Efectividad	0.801	0.000
Orgullo	0.801	0.000
Identidad	0.726	0.000
Comunicación efectiva	0.850	0.000

Discusiones

Respecto a la relación entre el vínculo y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021, se evidenció que un 52% de los colaboradores presenta un nivel bajo de vinculación, seguido de un 31% que tiene un nivel medio y solo un 17% tiene un nivel alto, evidenciándose que existe una barrera entre los propios trabajadores y también con la empresa. Se logró identificar un impacto significativo alto y directo en un 0.726 donde a mayor sea el vínculo mayor son los procesos administrativos, coincidiendo con lo dicho por Díaz (2017), quien resaltó la necesidad de interrelacionar y socializar los equipos de trabajo de tal forma que las tareas administrativas puedan ser más dinámicas.

En cuanto a la relación entre la efectividad y los procesos administrativos, se documentó que parte de este factor no cumple con comunicar oportunamente las actividades a realizar y no existe un buen ambiente laboral que permita la efectividad de las tareas, siendo el 71% de trabajadores administrativos que lo califica como nivel bajo, y un 19% como nivel medio y apenas 10% con nivel alto. Se identificó que el impacto significativo y directo con un 0,801 entre la efectividad y los procesos administrativos, donde a mayor sea la efectividad, mayor serán los procesos administrativos.

Estos resultados están relacionados con lo dicho por Cruz (2021), quien manifestó que existe una tendencia creciente a utilizar canales digitales y humanos en la comunicación interna.

Acercas de la relación entre el orgullo y los procesos administrativos se encuentra en un nivel bajo con un 71%, en nivel medio con un 23% y con 6% en nivel alto. Se halló un impacto significativo y directo con un 0.768 entre orgullo y procesos administrativos, donde a mayor sea el orgullo, mayor serán los procesos administrativos. Ello concuerda con lo señalado por Pazo y Cedamano (2017), quienes encontraron en un nivel de motivación bajo, una comunicación deficiente entre jefes y subordinados, no están orgullosos de trabajar y falta liderazgo entre colaboradores, generando demora en sus tareas administrativas.

En cuanto a la relación entre la identidad y los procesos administrativos, los resultados reflejan un impacto significativo y directo con un 0.726 de la identidad y los procesos administrativos, lo cual coincide con las referencias como el de Isah et al. (2019).

Finalmente, un coeficiente de correlación de 0.850 entre la variable independiente comunicación efectiva y la variable dependiente procesos administrativos, permite validar la hipótesis de investigación planteada.

Conclusiones

Se logró determinar que en los trabajadores administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC. Sechura, 2021: existe una relación significativa alta y directa entre el vínculo y los procesos administrativos ($r=0.726$), entre la efectividad y los procesos administrativos ($r=0.801$), entre orgullo y los procesos administrativos ($r=0.768$) y entre identidad y los procesos administrativos (0.726).

Bajo esa premisa, se logró determinar que, si existe una relación significativa, con una correlación de Pearson de 0.850 alta y directa entre la comunicación efectiva y los procesos administrativos en los trabajadores administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC. Sechura, 2021.

Referencias

- Abuarqoub, I. (2019). *Language barriers to effective communication* pp. 67-77.
- Cruz, D. (2021). *Preferencia de los colaboradores operativos en canales de comunicación interna en el Perú: Caso Tasa*, Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Diaz, E. (2017). *Liderazgo, comunicación y trabajo en equipo: la triada inseparable de una Gestión Escolar Integral*. Path of Science.
- Isah, L. M., Alhaji, K. M. & Folaranmi, K. A. (2019). *Impacts of Effective Communication Towards Performance of Construction Organization*. Path of Science.
- Louffat, E. (2019). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. Cengage Learning.
- Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.

Pazo, D. E. & Cedamano, V. M. (2017). *Gestión del talento humano para optimizar la motivación, comunicación y liderazgo en los colaboradores de la Estación de Servicios Lauros S.A.C. en Piura*.

Tariq, H., Nisar, A. & Aqeela, S. (2021). *Competence Analysis of Elementary School Teachers with Respect to Effective Communication and Proficient Use of Information Communication Technologies*. Bulletin of Education & Research, 117-130.

Verderber, K. S., Sellnow, D. D., & Verderber, R. F. (2016). *Comunicación oral efectiva en la era digital*. Cengage Learning.

Xu, T., Akerson, A. & Fox, B. (2021) *Incorporating technology to foster effective communication and documentation in child care programs*. Education & Information Technologies, 5685-5695.

