



Recepción: 20 / 11 / 2017

Aceptación: 15 / 01 / 2018

Publicación: 21 / 02 / 2018



Ciencias Sociales y políticas

Artículo Científico

## **La Comunicación como medio de retroalimentación en la Administración de Empresas**

*Communication as a means of feedback  
in Business Administration*

*Comunicação como meio de feedback  
em Administração de Empresas*

Amnuska K. Veliz-Intriago <sup>1</sup>  
[amnuskav@yahoo.com](mailto:amnuskav@yahoo.com)

Correspondencia: [eamnuskav@yahoo.com](mailto:eamnuskav@yahoo.com)

- I. Magíster en Administración de Empresas, Licenciada en Comunicación Social, Especialización en General e Institucional, Docente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador.

## Resumen

El presente trabajo investigativo propone discernir sobre el tema de la comunicación dentro de una organización empresarial, puesto que en este marco se genera un proceso importantísimo como lo es el de la retroalimentación de la gestión administrativa empresarial. En esencia lo que se pretende es describir fundamentalmente los conceptos básicos relacionados con la administración de empresas, comunicación en la empresa, comunicación efectiva, entre otros tópicos necesarios, para luego poder distinguir lo importante de la comunicación en la retroalimentación en las fases del proceso administrativo, para ello se procura adoptar un modelo de investigación documental, con un enfoque descriptivo, para ello, parafraseando y haciendo citas y referencias de las consultas hechas en diversas fuentes de la información, de origen físico, tales como libros, revistas, periódicos, folletos, ensayos, tesis, entre otros, como también las de origen digital, como lo son, publicaciones web en sus distintas especies, grabaciones, vídeos, etcétera. Cabe destacar que se tuvo claro que abarcar este tema por completo, requeriría de un desarrollo bastante amplio que distorsionaría con el objetivo específico de este trabajo, recordando que lo que se busca es describir de manera sencilla lo importante que es la Comunicación como Medio de Retroalimentación en la Administración de Empresas, es decir, la constante emisión y recolección de información en una organización empresarial, misma que trasciende hacia el alcance de los objetivos planteados en una empresa. En este orden de ideas, se puede afirmar que al concluir con la presente investigación, esta permitirá al interesado comprender de manera simple lo que se busca enseñar. Como complemento final, se concluirá haciendo mención de la importancia del evento de la retroalimentación que se produce al ejecutar las funciones básicas en la administración de empresas, entendiendo de antemano que ésta se produce de muchas maneras, y además dejando claro que, hoy en día, aprovecharla dependerá en mayor medida del cuidado y atención que han de prestar los distintos actores de un proceso administrativo.

**Palabras claves:** Administración, empresa, comunicación, control, eficacia.

## **Abstract**

The present investigative work proposes to discern on the subject of the communication within a business organization, since in this frame a very important process is generated as it is the one of the feedback of the managerial administrative management. In essence, what is intended is to describe fundamentally the basic concepts related to business administration, communication in the company, effective communication, among other necessary topics, to then be able to distinguish the important of communication in the feedback in the phases of the administrative process, for this purpose it is tried to adopt a documentary research model, with a descriptive approach, for it, paraphrasing and making citations and references of the consultations made in diverse sources of the information, of physical origin, such as books, magazines, newspapers , brochures, essays, theses, among others, as well as those of digital origin, as they are, web publications in their different species, recordings, videos, et cetera. It should be noted that it was clear that covering this issue completely, would require a fairly broad development that would distort the specific objective of this work, remembering that what is sought is to describe in a simple way how important is Communication as a means of feedback in Business Administration, that is, the constant issuance and collection of information in a business organization, which transcends the scope of the objectives set in a company. In this order of ideas, it can be affirmed that upon concluding with the present investigation, this will allow the interested party to understand in a simple way what is being taught. As a final complement, it will be concluded mentioning the importance of the feedback event that occurs when executing the basic functions in business administration, understanding in advance that this occurs in many ways, and also making it clear that, nowadays , taking advantage of it will depend to a greater extent on the care and attention that the different actors have to provide for an administrative process.

**Key Words:** Administration, Company, communication, control, efficiency.

## **Introducción.**

Cruz (2016) asegura que la comunicación eficaz es fundamental para cualquier organización y puede ayudar de muchas maneras. De hecho, la comunicación juega un papel en el desarrollo de productos, relaciones con los clientes, gestión de los empleados, entre otros.

Así mismo refiere que la comunicación efectiva construye relaciones fuertes. La confianza y la lealtad son factores clave en cualquier relación y ambos son impulsadas por la comunicación que se centra en la satisfacción de las necesidades individuales, la transmisión de información importante y proporcionar retroalimentación – positiva y constructiva

Seguidamente refiere que la comunicación eficaz de la organización traerá un fuerte trabajo en equipo y la capacidad de los empleados en todos los niveles de la organización para trabajar juntos conlleva el logro objetivos de la empresa. Además, proporcionará a los empleados el conocimiento, la estructura y el ambiente de trabajo positivo que necesitan para sentirse cómodo con el tráfico de conflictos y la solución de los problemas con eficacia.

Habiendo iniciado con la anterior idea es necesario desarrollar en lo sucesivo algunos conceptos básicos para luego retomar el objetivo planteado con el que se pretende concluir esgrimiendo sobre lo importante que es este evento de la retroalimentación al término de desarrollo de las funciones principales de la administración de empresas.

Existen un sin número de razones por las cuales la comunicación efectiva dentro de una organización puede fallar. Mayormente la información no se recibe exactamente de la forma en que el remitente pretende, por lo tanto, importante es que todo el desempeña las funciones que le competen dentro de un sistema organizativo, desarrolle preferentemente la habilidad de

comunicador que busque la retroalimentación para comprobar que el mensaje inherente a los intereses de la empresa se entienda claramente, evitando y superando las distintas y muy probables barreras comunicacionales que comúnmente se presentan, siendo de las más delicadas en una organización las de tipo sistemático en razón sistemas de información ineficientes o inadecuados, y canales de comunicación donde hay una falta de comprensión de los roles y responsabilidades de los actores para la comunicación eficiente y eficaz, situación ésta que arrastra una pérdida de tiempo y/o dinero al causar confusión y malos entendidos.

### **Materiales y métodos.**

Ha de saberse que el método científico es único, pero existen diversas formas de identificar la práctica de una investigación, de la misma manera se debe comprender entonces que, igualmente hay diferentes formas de clasificar una investigación.

Atendiendo al modelo de investigación y el enfoque de este trabajo investigativo Documental-Descriptivo, es imperioso en este aparte justificar dicha aseveración, para ello se hace referencia al siguiente concepto, la investigación documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema. Al igual que otros tipos de investigación, éste es conducente a la construcción de conocimientos (Alfonso, 1994).

Aunado a esto, se cita en Grajales (s.f.) que “la investigación documental es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.)”. De la misma manera, el mismo autor refiere que:

Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis.

Otra definición es la que nos ofrece Arias (1999) cuando explica que “Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables, y aun cuando no se formulen hipótesis, las primeras aparecerán enunciadas en los objetivos de la investigación” (p.20)

## **Resultados**

Luego de digerir cierta cantidad de consulta bibliográfica, se puede comprender que existen distintas conceptualizaciones de Administración, debido a que puede entenderse desde distintos puntos de vista, incluso, algunos autores no vacilan en considerarla una ciencia, técnica y arte.

Entonces, como este trabajo está enmarcado en el área económica, puesto que en todo momento se ha hecho referencia a las empresas, es lógico exponer un concepto de Administración en ese mismo sentido, por ello, citando a Terry (1986) quien a su vez se remite a Henry Fayol, la *Administración* se define como “un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, dirección, ejecución y control del trabajo mediante el empleo de personas y recursos de diversa índole”

Según Chiavenato (2004), la administración es “el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”.

### *Fases de la Administración*

Münch & García (2009) dicen que existen dos fases: una *estructural*, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos, y otra *operativa*, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración.

Se entendió además que la fase estructural, es la parte teórica de la administración, en la que se establece lo que debe hacerse, es decir, dirigida hacia el futuro, y la fase operativa, se refiere a cómo manejar de hecho el organismo social, entiéndase, organización.

### *Funciones de la Administración*

En la actualidad la administración se divide en cuatro funciones (actividades ejecutadas por los administradores en el ejercicio de sus cargos), alrededor de los cuales se agrupan todos los principios, conceptos, teorías, métodos y técnicas administrativas. Dichas funciones son la planificación (planeación), la organización, la dirección y el control. (Münch & García, 2009)

Seguidamente, refiriendo a Robbins & DeCenzo (2002) se puede definir lo siguiente:

#### *1. Planificación*

Es el proceso de definir metas y objetivos con sus respectivas estrategias de acción para desarrollar las actividades que permitan alcanzarlos. Si no se planea no hay un rumbo fijo para la organización. De hecho algunos autores dicen que si no existe la planificación, no existe la administración. Simplemente, si no hay objetivos claramente definidos todo el trabajo administrativo carece de sentido, ya que las personas difícilmente se esforzarían si no existiera una meta por alcanzar.

## 2. *Organización*

Implica el diseño de la estructura más adecuada para llevar a cabo los planes. Esta función determina las actividades por realizar, como se agruparan, quien las desempeñara, y señala claramente los puestos y las jerarquías dentro de la empresa. Ninguna empresa podrá lograr sus objetivos si sus recursos no son manejados adecuadamente con base en una organización eficiente.

## 3. *Dirección*

Incluye la motivación, el liderazgo, la selección de los canales de comunicación más efectivos, y la negociación y manejo de conflictos. Los administradores tienen que dirigir y coordinar eficazmente a los colaboradores de la empresa, de otra manera cada quien trabajaría por su lado, perdería el entusiasmo y los conflictos llevarían a la empresa al fracaso.

## 4. *Control*

Se refiere al seguimiento de las actividades para asegurarse de que se están realizando de acuerdo con lo planeado y, en su caso, corregir las desviaciones encontradas. Si el control es inadecuado, las fallas no se detectan. Cuando una falla no es detectada los procesos subsecuentes se ven afectados.

### *Proceso*

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad.

### *Organización (como ente)*

Es una unidad social de personas que de forma sistemática y estructurada que persiguen satisfacer una necesidad o lograr uno o varios objetivos en común sobre una base continua. La

organización tiene una estructura de gestión que determina las relaciones entre las funciones y posiciones, y se subdivide en funciones de los delegados, responsabilidades y autoridad para llevar a cabo determinadas tareas. Las organizaciones son sistemas abiertos en cuanto a que afectan y son afectados por el ambiente más allá de sus límites. (Cruz, 2016)

### *La Comunicación Organizacional*

Es un subcampo de la disciplina más amplia de los estudios de comunicación. La comunicación organizacional, como un campo, es la consideración, análisis y crítica del papel de la comunicación en contextos organizacionales. Su función principal es informar, persuadir y promover la buena voluntad. El flujo de comunicación puede ser formal o informal. La comunicación que fluye a través de canales formales son a la baja, horizontal y hacia arriba, mientras que la comunicación a través de canales informales generalmente se denomina como la vid. (Cruz, 2016)

### **Conclusiones.**

La comunicación puede romper como resultado de muchas barreras de comunicación que pueden ser atribuidos al emisor o receptor. Por lo tanto, la comunicación eficaz requiere estar familiarizado con las barreras. Elegir los canales apropiados para la comunicación también es importante, porque elegir el medio equivocado socava el mensaje. Cuando se produce la comunicación en el contexto intercultural, es necesario tener precaución adicional, dado que las diferentes culturas tienen diferentes normas relativas a la comunicación no verbal, y diferentes palabras serán interpretados de manera diferente en diferentes culturas.

En definitiva, la comunicación juega un papel protagónico en la ejecución de las funciones básicas de todo el proceso de administración de una empresa, por consiguiente, es una variable sumamente importante a la hora de determinar el logro o no de los objetivos planteados en una organización empresarial, puesto que, tomando en cuenta a Cruz (2016) la comunicación:

- Ayuda a los administradores a realizar sus trabajos y responsabilidades.
- Sirve como base para la planificación, ya que toda la información esencial debe ser comunicada a los gerentes que en giro deberán comunicar los planes a fin de ponerlas en práctica.
- Es necesaria en la función de organización, puesto que en esa fase se requiere una comunicación efectiva con los demás acerca de su tarea de trabajo.
- Promueve la motivación, informando y aclarando a los empleados acerca de la tarea a realizar, la forma en que se debe realizar la tarea, y cómo mejorar su rendimiento.
- Es una fuente de información para los miembros de la organización, para el proceso de toma de decisiones, ya que ayuda a identificar y evaluar el curso alternativo de las acciones.
- Influye en la alteración de las actitudes de los individuos, es decir, una persona bien informada tendrá una mejor actitud que un individuo menos informado.
- Ayuda en la vida social, puesto que la sola presencia de otro individuo fomenta la comunicación.
- Ayuda a controlar el comportamiento del miembro de la organización de diversas maneras. Esto es porque, en una organización hay que comunicar de manera efectiva los niveles de jerarquía y ciertos principios y directrices que deben cumplirse, entonces para que estos cumplan con las políticas de la organización, y desempeñen las funciones que

les competen en su trabajo de manera eficiente, deben estar informados, y en retrospectiva, al momento de comunicar cualquier problema de trabajo o queja a sus superiores, la comunicación sigue jugando un papel preponderante.

Un sistema de comunicación efectivo y eficiente requiere un dominio de gestión en la entrega y recepción de mensajes. Un gerente debe descubrir diversas barreras a la comunicación, analizar las razones de su ocurrencia y tomar medidas preventivas para evitar los obstáculos. Por lo tanto, la responsabilidad principal de un gerente es desarrollar y mantener un sistema de comunicación eficaz en la organización.

### **Bibliografía.**

- Alfonso, I. (1994). *Técnicas de investigación bibliográfica*. Caracas: Contexto Ediciones.
- Arias, F. (1999). *El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración*. Caracas: Episteme.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima ed.). McGraw-Hill/Interamericana.
- Cruz, J. (2016). *Emprendices*. Recuperado el 08 de Diciembre de 2017, de <https://www.emprendices.co/comunicacion-efectiva-las-organizaciones/>
- Grajales, T. (s.f.). <http://tgrajales.net>. Recuperado el 05 de Diciembre de 2017, de <http://tgrajales.net/investipos.pdf>
- Münch, L., & García, J. (2009). *Fundamentos de Administración* (2da. ed.). México: Trillas.
- Robbins, S., & DeCenzo, D. (2002). *Fundamentos de la Administración* (3ra. ed.). México: Peason Educación.
- Terry, G. (1986). *Principios de Administración*. México: Continental.