



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**Comunicación interna y su influencia en el rendimiento laboral en la distribuidora
Pepe Bahía – San Vicente**

Autora:

María José Canchingre Santos
e1313979823@live.uleam.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0000-6273-0904>

**Extensión Sucre 1016E01 Bahía de Caráquez
Licenciatura en Administración de Empresas**

Tutora:

Jenny Carolina Herrera Bartolomé
jenny.herrera@uleam.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-5497-9814>

Modalidad:

Artículo Académico

Febrero, 2026 – Bahía de Caráquez

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Extensión Sucre 1016E01 de Bahía de Caráquez de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí.

CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría del estudiante **Canchingre Santos María José** legalmente matriculado en la carrera de Licenciatura en Administración, periodo académico 2025-2026 (1), cumpliendo el total de 384 horas, bajo la opción de titulación de Artículo Académico, cuyo tema del artículo es "**Comunicación interna y su influencia en el rendimiento laboral en la distribuidora Pepe**".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Bahía de Caráquez, enero de 2026



Ing. Jenny Carolina Herrera Bartolomé, Mg.

Docente Tutora

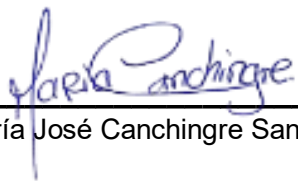
DECLARACIÓN DE AUTORIA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidos en este trabajo pertenecen exclusivamente al autor.

El derecho intelectual de esta investigación corresponde a la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez.

Bahía de Caráquez, enero de 2026

Autor (a)



María José Canchingre Santos.

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado aprueban el trabajo de titulación de acuerdo con los reglamentos emitidos por la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, otorga la calificación de:

Miembro del tribunal

Calificación

Miembro del tribunal

Calificación

S.E. Ing. Nieve Ormaza Sabando

SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico, ante todo, a mi familia, que ha sido mi apoyo constante incluso en los días difíciles. A mis hijos Justin Torres, Sofia Torres, Dereck Torres, por ser mi mayor motivación, por su cariño y por comprenderme cuando estaba agotada, por recordarme cada día por qué vale la pena seguir adelante, aun cuando el camino parecía difícil. Este logro también es de ustedes por que ha sido construido con la fuerza y el amor de ustedes.

A mi madre, Judith Teresa Santos, por ser mi ejemplo por su amor incondicional, no existen palabras suficientes para agradecer todo lo que has hecho por mí. Has sido, mi guía mi refugio mi apoyo siempre. Me enseñaste a resistir con dignidad, a levantarme con fuerza y a mantener la calma incluso en las adversidades. Gracias por quedarte cuando todo parecía difícil por animarme cuando quise rendirme y, sobre todo, por creer en mí.

A mi padre, Jonny Canchingre, que, aunque ya no esté en este mundo terrenal sé que te sientes orgulloso por este logro, te agradezco que durante tu estadía aquí me apoyaste hasta donde más pudiste, por ese cariño que siempre nos brindaste, no hay palabras suficientes para describir lo cuan agradecida estoy con usted solo espero que donde este te sientas muy orgulloso de mí.

A mis hermanas, Ariana Canchingre y Nohelia Canchingre, por el ánimo y por recordarme que no estaba sola que siempre contar con su apoyo. Este trabajo también es de ustedes, porque sin su amor, paciencia y confianza nada de esto se viera podido lograr.

María José Canchingre.

Agradecimiento

No puedo dejar de agradecer a mi familia, quienes han sido el pilar más firme en cada etapa de este recorrido. Su apoyo constante y su presencia, incluso en los momentos más complejos, fueron claves para que hoy esté aquí, culminando esta etapa con satisfacción y orgullo.

Mi gratitud también es para la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, que no solo me abrió las puertas a una formación profesional de calidad, sino que también me ofreció un entorno donde pude crecer como persona. Detrás de cada clase, cada experiencia y cada reto, hubo personas que aportaron su esfuerzo y conocimiento a este proceso, y a todas ellas les extiendo mi reconocimiento.

A cada docente por brindarme sus conocimientos y por estar siempre dispuestos en despejar dudas y por su apoyo, sus palabras de alientos sus consejos que siempre nos daban los llevo en mi corazón.

Agradezco también a mi tutora Ing. Jenny Carolina Herrera, por haberme acompañado durante el proceso de realizar mi trabajo de titulación ya que sin el apoyo de ella no lo hubiera podido realizar con éxito.

Y como no también agradecerle a la Dra. Lilia Villacis Zambrano por su apoyo y direccionamiento al principio fue parte de la creación de mi trabajo mi más sincero agradecimiento.

Por último, quiero agradecer a mi esposo, Jorge Leonardo Torres, por caminar a mi lado, por su comprensión y su apoyo silencioso pero firme que me ha dado en cada etapa de este proceso. A mi suegra, Annabel Guerrero, por su ayuda, sus palabras de aliento, su cariño, por ser ese apoyo constante por siempre estar pendiente en todo este proceso, por ayudarme a con los niños, las palabras se me quedan cortas por lo cuan agradecida estoy con usted.

María José Canchingre.

Comunicación interna y su influencia en el rendimiento laboral en la distribuidora

Pepe Bahía – San Vicente

Internal communication and its influence on job performance at the Pepe Bahía – San Vicente distributor

Autor: Jenny Carolina Herrera Bartolomé
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-5497-9814>
Correo: jenny.herrera@uleam.edu.ec
Bahía de Caráquez- Ecuador

Autor: María José Canchingre Santos
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Orcid: <https://orcid.org/0009-0000-6273-0904>
Correo: e1313979823@live.uleam.edu.ec

Bahía de Caráquez- Ecuador

Resumen

El objetivo de esta investigación se basó en comprender cómo es la comunicación interna entre los empleados y jefe dentro de la distribuidora Pepe Bahía, San Vicente, donde se utilizaron los enfoques cuantitativo, además se utilizó la técnica de encuesta donde se encuestó a 80 usuarios donde se desarrolló desde la descripción de datos con el software especializado SPSS 25 donde se pudo verificar la fiabilidad a través de Alfa de Cronbach donde dio como resultado 0.984, donde los usuarios mencionan que la comunicación interna influye en el rendimiento laboral. Esto significa que hay una oportunidad para la distribuidora Pepe de mejorar en estos aspectos. Donde se recomienda que la empresa cree más espacios para que los empleados y jefe puedan hablar abiertamente, mejorar los canales donde se comparte la información. Si la distribuidora Pepe implementa estas recomendaciones tiende que aumente la motivación y productividad en los empleados.

Palabras claves. –

Comunicación interna, rendimiento laboral, método de investigación, encuesta, Software SPSS, motivación, productividad.

Abstract

The objective of this research was based on understanding what internal communication is like between employees and managers within the Pepe Bahía distributor, San Vicente, where quantitative methods were used. In addition, the survey technique was used, where 80 users were surveyed. Data was developed from the data description with the specialized software SPSS 25. Reliability was verified through Cronbach's Alpha, which resulted in 0.984, where users mention that internal communication influences job performance. This means that there is an opportunity for Pepe distributor to improve in these aspects. Where it is recommended that the company create more spaces for employees and managers to speak openly, improving the channels where information is shared. If Pepe distributor implements these recommendations, employee motivation and productivity tend to increase.

Keywords. -

Internal communication, job performance, research method, survey, SPSS software, motivation, productivity.

Introducción

En la actualidad, la comunicación interna se ha convertido en factor clave para el éxito de las organizaciones, por lo que influyen directamente en la coordinación de tareas, en la motivación del personal y el logro de los objetivos de la misma. En el caso de la distribuidora Pepe de Bahía, San Vicente ha identificado que existen desafíos en la comunicación entre los niveles jerárquico y en el equipo de trabajo. Por lo tanto, esta situación genera confusión en la responsabilidad, retrasos en la ejecución de tareas y en algunos casos desmotivación entre los colaboradores.

El problema radica en que la falta de comunicación interna puede afectar negativamente en el rendimiento laboral, poniendo así en riesgo la productividad en el clima laboral. Es por ello que surge la necesidad de analizar cómo a comunicación interna influye en el desempeño de los empleados de la distribuidora Pepe.

El propósito de esta investigación es analizar la relación de la comunicación interna y el rendimiento laboral en las distribuidoras Pepe. Ya que este análisis permitirá mejorar la comunicación entre los colaboradores. Con el objetivo de proponer estrategias que optimicen la interacción interna y potenciar la productividad y el compromiso del personal. De este modo se busca continuar no solo al fortalecimiento del rendimiento individual y colectivo, sino que también al desarrollo sostenible de la organización.

Desarrollo

A partir de la década de los 40's se empieza a considerar a la comunicación organizacional como una disciplina independiente de otras como la psicología social y la sociología. Justamente por tratarse de una disciplina joven, los estudios disponibles al respecto son limitados, y esta una de las razones por las cuales surge la presente investigación. La comunicación organizacional se clasifica en dos grandes áreas a estudiar: la comunicación organizacional externa y la comunicación organizacional interna. la primera se refiere a aquellas comunicaciones que parten del interior de la organización hacia públicos externos y la segunda se refiere a los esfuerzos comunicativos dirigidos exclusivamente a miembros de la organización. (Pacheco, 2022)

Esto indica que la comunicación dentro de la organización es reconocida como una disciplina independiente desde la decada de los 40's ya que es un punto clave para entender la dinamica dentro y fuera de la institucion. Esta diciplina esta dividida en dos areas fundamentales para la organización las cuales son externa y interna, ya que la comunicación externa se enfoca en la interacciones del publico mientras que la interna tiene como objetivo optimizar las interacciones dentro de la organización promoviendo la coherencia, claridad y la alinacion de equipo.

La comunicación interna es una de las principales actividades de una organización, por lo que mediante estos procesos se coordinan las acciones fundamentales que le dan sentido a la organización, y se ejecutan tareas, realizan cambios, orientan las conductas interpersonales, y construyen valores de la cultura organizacional. La comunicación interna es un conjunto de funciones y de actividades concebidas a partir del proceso de transcendencia y desempeño compartidas, desarrolladas por los miembros del público interno de la Sucursal con la mediación de los elementos de la cultura y en función los objetivos organizacionales. (Oyarvide, 2017)

La comunicación interna es el pilar fundamental dentro de las organizaciones, ya que trasciende el intercambio de información, a través de la comunicación no solo se coordina la ejecución efectiva de tareas, sino que también facilita el cambio necesario, orientando la conducta interpersonal y la consolación de los valores y la identidad de la organización. Es por esto que la comunicación no se debe de entender como un medio funcional, sino como una estrategia que ayuda a los colaboradores a mantener una buena relación laboral.

Además, Montes (2022) indica que la comunicación interna es considerada como un intercambio básico de información dentro de una organización, permite distribuir información y construir relaciones en todos los niveles de la organización y es considerada como sinónimo de

comunicación interorganizacional, la comunicación interna es la que se da entre los líderes y los colaboradores, que son uno de sus públicos más importantes.

La comunicación interna es fundamental ya que es la relación entre el líder y los colaboradores, es clave ya que fomenta el compromiso y la participación en equipo. Una buena comunicación interna no solo asegura la calidad de los objetivos, sino que también impulsa la participación, el empoderamiento y el desarrollo del talento humano, llegando así al éxito de la organización.

Vilca (2021) también indica que al creer en que las instituciones estiman con una correcta comunicación se obtiene un adecuado progreso y crecimiento organizacional, relacionado con la manera de actuar y pensar a nivel externo e interno de la institución, originando un cambio en el comportamiento, teniendo como resultado dediciones acertadas, soluciones a conflictos, actitudes positivas y una labor colaborativa.

Desde el punto de vista del autor, al promover una ubicación efectiva esta fortalece el espíritu de colaboración, creando un ambiente laboral más coherente y productivo. Cuando las organizaciones priorizan la comunicación como una herramienta estratégica logrando el mejoramiento el desempeño interno y a su vez una proyección externa que refuerza su credibilidad y reputación.

El desempeño laboral es un tema que ha cobrado mucha importancia en las empresas; ante ello, y considerando los sacrificios y esfuerzos de los trabajadores para llegar a una meta, es preciso que las organizaciones se convenzan de la necesidad de buscar una participación activa del personal e integrarlo verdaderamente en un equipo, con una idea distinta del papel de jefe, sino la de un líder aceptado y reconocido genuinamente que influye de una manera diferente a como se lo hacía en décadas anteriores, y con un propósito más claro, pero similar a lo antiguo: lograr que su equipo, desde su posición, contribuya al cumplimiento de los objetivos de la organización. (Pineda, 2023)

De acuerdo con la opinión del actor el desempeño laboral es parte fundamental para el éxito de la empresa, ya que está directamente relacionado con la productividad y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Para lograrlo, es necesario que las organizaciones realicen practica activa del personal, promoviendo así un ambiente de trabajo en equipo. El liderazgo debe evolucionar asía un enfoque más colaborativo donde los jefes son visto como lideres inspiradores.

Flore (2024) indica que el rendimiento laboral no es solo una cuestión de cantidad, sino de calidad en la ejecución de las tareas asignadas, debido a que se trata de alcanzar un equilibrio delicado entre la eficiencia y la excelencia. Este equilibrio, a menudo desafiante, se convierte en el foco central si buscas sobresalir en tus responsabilidades laborales.

Por lo tanto, el rendimiento laboral no debe medirse únicamente por la cantidad de tareas, sino por la calidad con la que estas se ejecutan para alcanzar un equilibrio entre la eficiencia y excelencia ya que es esencial para destacar en el ámbito laboral, por lo que no se trata de solo cumplir con los objetivos, sino de que se haga de manera positivo y duradero. este equilibrio requiere habilidades, compromiso y una atención al convertirse en un factor clave para un desempeño sobresaliente.

El rendimiento laboral va más allá de realizar tareas, considerando que tiene una conexión específica con un factor determinante: la satisfacción laboral. Aparte de medir la productividad y la eficiencia, el rendimiento se considera un elemento tangible de la armonía entre un trabajador y su entorno laboral, y en este caso, la satisfacción laboral incluye como su “impulsor” debido a que incluye en la calidad y en la efectividad de las tareas individuales. Uno de los primeros autores que delimitaron la conceptualización fue Murphy, definiéndolo como “el conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja”. (Hernández, 2024)

Así como lo plantea Hernández (2024), el rendimiento laboral no solo se limita a ejecutar tareas, sino que está vinculada a la satisfacción laboral, que actúa como un motor clave para la calidad y efectividad del trabajo, ya que el rendimiento se define como el conjunto de conductas alineadas con la mente organizacionales, lo que implica que el ambiente laboral es muy productivo al fomentar motivación, compromiso y la armonía entre trabajadores y el entorno.

Metodología

La metodología utilizada en el estudio sobre comunicación interna y su influencia en el rendimiento laboral en la distribuidora Pepe se basa en el enfoque cuantitativo, que permite obtener datos estadísticos y analizar la percepción de los empleados sobre la importancia de la comunicación. Se diseñó una encuesta estructurada que incluía preguntas cerradas valoradas en la escala de Likert, lo que facilitó la recolección de información sobre la comunicación interna y como esta influye en el rendimiento laboral, el uso de herramientas tecnológicas y la percepción del impacto en el rendimiento laboral, así mismo, la encuesta fue aplicada a un total de 80 usuarios de la distribuidora Pepe.

Por otra parte, se utilizó la herramienta estadística SPSS versión 25 lo que permitió analizar la encuesta de manera descriptiva y estadístico, de manera resumida las características de la muestra y las respuestas a las preguntas de las encuestas. Las variables se categorizaron y se presentaron en tablas que reflejan la frecuencia y el porcentaje de la muestra, donde facilito identificar la percepción de los usuarios sobre la comunicación interna.

Al final, los resultados obtenidos se analizaron y demostraron en de la literatura existente sobre la comunicación interna y su influencia en el rendimiento laboral. Se discutieron las contradicciones de los hallazgos, destacando la necesidad de formación, los recursos para mejorar la comunicación interna entre los empleados y jefe. La metodología adoptada no solo permitió obtener una versión clara de cómo es la comunicación de empleados en la distribuidora Pepe. Sino que también asentó base para futuras investigación en el área de comunicación interna y su influencia en el rendimiento laboral dentro de una organización.

Resultados

Tabla 1.

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,984	4

El Alfa de Cronbach es un indicador estadístico que permite medir la fiabilidad y la consistencia interna de un conjunto de elementos en una determinada escala, cuyo resultado resulta ser más favorable mientras más se aproxime a la unidad. En el presente estudio, el resultado del Alfa de Cronbach es de 0,984 basada en 4 elementos, lo que demuestra que es extremadamente alto y sugiere una consistencia interna fuerte en relación con las respuestas de las preguntas en conjunto, definiendo una base sólida para la confiabilidad de los datos expuestos demostrando la confianza y que la medición ha sido de manera coherente.

Tabla 2.

Comunicación y productividad laboral

	F	%	PV	PA
Totalmente en desacuerdo	40	50,0	50,0	50,0
Desacuerdo	5	6,3	6,3	56,3
Ni de acuerdo. ni desacuerdo	4	5,0	5,0	61,3
De acuerdo	16	20,0	20,0	81,3
Totalmente de acuerdo	15	18,8	18,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Distribuidora Pepe.

Elaboración propia.

A partir de los resultados obtenidos en la tabla 2 se evidenció que el 50% está totalmente en desacuerdo, y el 38.8% está de acuerdo o totalmente de acuerdo, por lo que la mayoría de los encuestados percibe que la comunicación interna no contribuye significativamente a su productividad, lo cual es preocupante en términos de gestión interna. Como podemos notar la alta concentración de respuestas en totalmente en desacuerdo, indica una percepción mayor de que la comunicación interna no está teniendo un impacto positivo en la productividad laboral. Esto nos reflejó que hay fallos en los canales de comunicación, falta de claridad en los mensajes, o que los empleados no notan conexión directa entre la comunicación y su desempeño diario.

Tabla 3

Calidad y eficiencia en el trabajo

	F	%	PV	PA
Totalmente en desacuerdo	37	46,3	46,3	46,3
Desacuerdo	4	5,0	5,0	51,2
Ni de acuerdo. ni desacuerdo	11	13,8	13,8	65,0
De acuerdo	23	28,7	28,7	93,8
Totalmente de acuerdo	5	6,3	6,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Distribuidora Pepe.

Elaboración propia

El diagnóstico de los resultados obtenidos en la tabla 3 se pudo observar que el 51.3% no está de acuerdo o está indeciso. Mientras que el 35% está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la calidad si influye en el trabajo. Por lo que se observa que existe una división de opiniones, sin embargo, hay una tendencia hacia la percepción de que la calidad de comunicación no tiene gran impacto en la eficiencia personal. La mayoría de los trabajadores no observa la relación directa entre la calidad de la comunicación interna y la eficiencia laboral. Sin embargo, hay un grupo considerable que sí encuentra vínculo, lo que mostro una experiencia blanda de la comunicación dentro de una organización.

Tabla 4

Superiores están abiertos a escuchar

	F	%	PV	PA
Totalmente en desacuerdo	27	33,8	33,8	33,8
Desacuerdo	4	5,0	5,0	38,8
Ni de acuerdo. ni desacuerdo	10	12,5	12,5	51,2
De acuerdo	11	13,8	13,8	65,0
Totalmente de acuerdo	28	35,0	35,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Distribuidora Pepe.

Elaboración propia

Según los resultados generados en la tabla 4 se pudo comprobar que el 38.8% no está de acuerdo (totalmente en desacuerdo o en desacuerdo). 48.8% está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que sus superiores si están dispuestos a escuchar sus ideas². Aquí se observa una percepción dividida, pero un poco más favorable, lo que sugiere que algunos trabajadores sí sienten que pueden expresarse, aunque no es una mayoría contundente. Hay una división casi equilibrada en la percepción de los empleados sobre la apertura de sus superiores para escuchar sugerencias o inquietudes. Esto evidencia desigualdad en las prácticas de liderazgo dentro de la organización.

Tabla 5

Evaluar la comunicación interna para fomentar el respeto

	F	%	PV	PA
Totalmente en desacuerdo	34	42,5	42,5	42,5
Desacuerdo	6	7,5	7,5	50,0
Ni de acuerdo. ni desacuerdo	6	7,5	7,5	57,5
De acuerdo	26	32,5	32,5	90,0
Totalmente de acuerdo	8	10,0	10,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Distribuidora Pepe.

Elaboración propia

De acuerdo con los datos generados en la tabla 5 se evidencio que el 50% no está de acuerdo (totalmente en desacuerdo o desacuerdo). Solo un 42.5% está de acuerdo o totalmente de acuerdo. Se evidencio que la mitad de los encuestados no ve un ambiente de confianza y respeto derivado de la comunicación interna, lo cual puede afectar el clima organizacional. Aunque hay un porcentaje significativo que percibe un ambiente de confianza y respeto fomentado por la comunicación interna (42,5%), la mayoría (50%) no lo percibe así, lo cual es un indicio de que la cultura organizacional necesita fortalecerse en cuanto a relaciones interpersonales y clima laboral.

Tabla 6**Existe una relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral**

	F	%	PV	PA
No	14	17,5	17,5	17,5
Si	66	82,5	82,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Distribuidora Pepe.

Elaboración propia

En base a los resultados generados en la tabla 6 se comprobó que el 82.5% dijo que si, y el 17.5% dijo no. Pese a las respuestas anteriores, la mayora reconoce que existe una relación entre la calidad de la comunicación y el rendimiento laboral, un dato clave para proponer mejoras. Donde hay evidencia ampliamente compartida entre los empleados de que la calidad de la comunicación interna impacta directamente en su rendimiento laboral. Lo que representa una gran oportunidad para reforzar estrategias en la comunicación que aumente ese rendimiento.

Discusión

A partir del análisis de la problemática tratadas se ha evidenciado trabajos similares que aportan a la investigación como el de los autores Lemoine et al (2020) donde manifiestan que para identificar los problemas y necesidades de la comunicación institucional fue necesario realizar un diagnóstico en el que participaron, estudiantes docentes, personal administrativo y de servicio, mediante la realización de herramientas e instrumentos que permitieron contar con información real sobre la situación de imagen en la institución, siendo necesarias para desarrollar una estrategia de comunicación institucional para influir en comunidad universitaria a través de campañas. En la argumentación de los autores manifiestan que para mejorar la imagen de una institución no basta con suponer que está mal, sino que se necesita escuchar a todos los miembros de la institución. De acuerdo con el diagnóstico que hicieron con los estudiantes, docentes y personal, lograran obtener información clara que permita crear una estrategia de comunicación más efectivas, esto confirma que una buena imagen institucional se construye con una buena comunicación.

Tras una exhaustiva investigación, se destaca el trabajo de Armijos (2022) detrmínó, que la comunicación interna posee una gestion regular al hallarse aspectos positivos como las buenas relaciones interpersonales entre las personas a traves de actividades de integracion, una buena coordinacion en los departametos, asi como falta de retroalimentacion y reconocimiento al empleado.

La investigacion resalta que la comunicación interna en las pequeñas empresas tienen una gestion regular. Esto se debe a que existen aspectos positivos como buenas relaciones entre personas y actividades que fomentan la integracion, tambien se identifican las debilidades importante, como la falta de retroalimentacion y reconocimiento del trabajo al empleado. Estos aspectos limitan la importancia que tiene una comunicación efectiva en el rendimiento laboral.

Luego de haber analizados otros trabajos refentes a la investigacion Cabeza, (2024). Concluyendo que: la comunicación es el principal elemento para un clima laboral optimo, pues este permite no solo la comprensión y exteriorización del conocimiento organizacional, también facilita el dialogo mediante una comunicación fluida, bidireccional y simétrica, en donde se conforma un clima de confianza el cual permite compartir conocimientos y emociones, por lo que el presente documento identifico que (coordinación de los objetivos estratégicos, la gestión, la participación, la relaciones interpersonales, canales comunicacionales, percepciones y creencias), son elementos estratégicos para una comunicación organizacional interna, esperando que sean tenidas en cuenta por las empresas en pro a mejorar la dinámica al interior de las organizaciones.

De acuerdo con el siguiente estudio se puede observar que la comunicación dentro de una organización no solo se trata de compartir información, sino que es una herramienta para fortalecer al ambiente laboral. Es así que una comunicación clara fortalece la confianza, la participación y el trabajo en equipo, es por ello que las empresas tienen que tener en cuenta la comunicación, la relación humana y la alineación de objetivos, ya que estos elementos contribuyen directamente a un entorno más sano y productivo para todos los miembros de la empresa.

Para Chavez et al. (2023), la comunicación interna es una herramienta trascendental que influye directa y positivamente sobre las empresas en los últimos 5 años, puesto que, interviene demostrativamente en la motivación e identificación de los colaboradores, lo cual, suscita el acrecentamiento notorio de su desempeño y genera un elevado nivel de productividad organizacional, además de ello, es un concepto que perfecciona el bienestar empresarial, ya que, suscita un clima laboral adecuado, lo cual, es un requisito para el desarrollo correcto de los trabajadores.

La siguiente investigación dice que la comunicación es una herramienta muy importante en los últimos años para las organizaciones, por que ayuda que los empleados se sientan motivados y que son parte de la organización, esto no solo mejora el rendimiento, sino que aumenta la productividad, es bueno tener una buena comunicación dentro del equipo y crear un ambiente de trabajo más agradable y positivo, lo que favorece al desarrollo personal y profesional.

Conclusiones

- A través de esta investigación se determina que la comunicación interna influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de la distribuidora Pepe. Se constató que el problema de la comunicación entre los colaboradores y el jefe afectan directamente la motivación, la eficiencia y la calidad al momento de ejecutar las tareas. Lo que se puede decir que una buena gestión en comunicación fortalece el compromiso, la productividad y así también que se vayan integrando al equipo de trabajo.
- De igual forma, se evidencia que la comunicación interna no solo se trata de compartir información, sino que se construye un ambiente de confianza, respeto y trabajo en equipo, cuando los empleados se sienten escuchados ellos se comprometen con sus funciones. Por lo tanto, mejora la comunicación en ambas direcciones.
- Finalmente, se comprobó que los empleados reconocen que una buena comunicación puede mejorar su rendimiento laboral. Muestran unos resultados divididos, lo cual indica que hay inconsistencias en las formas que se comunican las tareas que se deben realizar. Esto denota que no basta con tener canales de comunicación, sino que esto debe funcionar de manera eficiente y clara.

Referencias

- Armijos, M. G. (8 de agosto de 2022). *Comunicación interna y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de las pequeñas empresas del sector de alojamiento del distrito Metropolitano de Quito*. Repositorio ESPE: <https://repositoriobe.espe.edu.ec/server/api/core/bitstreams/aa1a0128-becc-4d14-a7b2-f250a00aa5b8/content>
- Benítez., C. (8 de enero de 2025). *Comunicación interna y su relación con la satisfacción laboral*. Revista de investigación en ciencias sociales y humanas : <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/1045/745>
- Cabeza, L. E. (30 de diciembre de 2024). *Comunicación interna: de las dimensiones a los canales*. SCIELO http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762024000200089

- Chavez, M. L. (3 de junio de 2023). *Comunicacion Interna y su Influencia en las Empresas*. Horizonte Empresarial : <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/2482/2926>
- Flore, C. E. (6 de febrero de 2024). *13 estrategias para mejorar el rendimiento laboral y tener una organizacion mas rentable* . ieie.eu: <https://www.ieie.eu/el-rendimiento-laboral/>
- Lemoine, F. V. (18 de diciembre de 2020). *Lacomunicacion internacional para el posecionamiento de la imagen a traves de las relaciones publucas* . Revista Sinapsis: <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/sinapsis/article/view/247/515>
- Montes, C. A. (2022). Comunicacion interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenece a ranking Great to Work. *Scielo* , 21(41), 4. <https://doi.org/https://doi.org/10.22395/angr.v21n41a4>
- Oyarvide, R. R. (2017). comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas . *Revista Científica Dominio de la Ciencia* , 3(4), 299-300. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>
- Pacheco, R. M. (2022). La evolución de la comunicación organizacional y su impacto en las nuevas. *INNOVA Research Journal*, 7(3.2), 52- 71. <https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2.2022.2149>
- Pineda, J. S. (2023). Desempeño laboral: revision literaria. *revistas academica*, 33. <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>
- Rodriguez, H. C. (2020). *Lacomunicación Organizacional Interna Y Su Influencia En El Clima Laboral*. Repositorio Univercidad Cooperativa de Colombia: <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/295d7b72-a031-42be-9527-331cf24f51ee/content>
- Vilca, A. D. (2021). influencia de la comunicacion interna en el clima organizacional dentro de una empresa . *Revista Unitru*, 24(3), 147. <https://doi.org/https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.018>