

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**



**Modalidad: Artículo Académico**

**Título**

**Impacto de la comunicación interna en el rendimiento laboral del personal  
hotelero en San Jacinto, Sucre.**

**Autor**

Velez Reyna Olger Franyer

**Extensión Sucre 1016E01 Bahía de Caráquez**

**Licenciatura en Administración de Empresas**

**Febrero del 2026 – Bahía de Caráquez**

**Tutor:**

Ing. Ricardo Chica Cepeda

## **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 **VELEZ REYNA OLGER FRANYER** legalmente matriculado en la carrera de Licenciatura en Administración de empresa, periodo académico 2025- 2026(1), cumpliendo el total de 384 horas, bajo la opción de titulación de Artículo Académico, cuyo tema del artículo es **“Impacto de la comunicación interna en el rendimiento laboral del personal hotelero en San Jacinto, Sucre”**.

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 2026

---

**Ing. Ricardo Chica Cepeda**

## 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.

Autor

Velez Olger

Velez Reyna Olger Franyer

### **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. Ana Isabel Zambrano Loor  
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

## **Dedicatoria**

La presente investigación científica está dedicada en primer lugar a mi familia, la cual a sido el pilar fundamental en esta etapa académica.

A mis padres por permitir que el sueño de ser un profesional se haga realidad, por darme siempre ese apoyo incondicional y por el esfuerzo que han hecho durante esta etapa de formación. Gracias Luví Velez y Aracely Reyna por enseñarme a nunca rendirme y con sacrificio todas las metas se pueden conseguir. La presencia de ambos ha sido indispensable para mí y ha sido el motor del día a día en esta etapa académica.

También quiero agradecer a mis hermanos, abuelos y demás familiares quienes han sido parte de este proceso académico, quienes siempre han estado motivándome y acompañándome con buenos consejos y que han contribuido a mi desarrollo profesional y humano.

De manera muy especial también reconozco el esfuerzo de muchos de mis docentes por transmitirme mucha sabiduría y dejar una huella implantada en mis conocimientos humanos y académicos.

Por último, dedico este trabajo de investigación a todas las personas que han contribuido en este logro que es uno de los más importantes en mi vida. Cada palabra, cada consejo, cada apoyo de confianza ha sido un aporte inmenso. Les agradezco mucho por su participación directa o indirectamente en la culminación de este proceso académico.

***Velez Reyna Olger Franyer***

## **Reconocimiento**

Primero quiero darle gracias a Dios por siempre guiarme por el camino correcto, por permitir que haya culminado con éxito este proceso académico. Le agradezco por nunca dejarme solo en los momentos difíciles y por darme fuerza extra que siempre necesite cuando sentía que no lo iba a lograr.

También quiero agradecer a mis padres por siempre estar a mi lado apoyándome, por siempre confiar en mí en este proceso académico. Les agradezco con todo corazón por el sacrificio que ha realizado todo este tiempo con la finalidad que yo pueda cumplir mis sueños. Y a mi familia en general por siempre aportar ese granito de arena el cual me ha fortalecido cada día más en mi formación académica y humana.

Le agradezco a todas las personas que contribuyeron de manera significativa en la finalización de esta investigación académica. Le agradezco a mi tutor por haberme guiado durante 2 semestre en la realización de este artículo, su enseñanza, conocimiento, indicaciones y consejos los cuales han sido de gran ayuda para la culminación de este trabajo investigativo. Asimismo, también le agradezco a la "ULEAM" por permitirme ser parte de ella, por la enseñanza y los valores que me brindó.

***Velez Reyna Olger Franyer***

## **Impacto de la comunicación interna en el rendimiento laboral del personal hotelero en San Jacinto, Sucre.**

## **Impact of internal communication on the job performance of hotel staff in San Jacinto, Sucre.**

### **Autores:**

#### **Chica Cepeda Ricardo**

Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí  
ricardo.chica@uleam.edu.ec  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5498-2180>  
Bahía de Caráquez – Ecuador

#### **Velez Reyna Olger Franyer**

Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí  
e1312828997@live.uleam.edu.ec  
ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-6701-2419>  
Bahía de Caráquez – Ecuador

### **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo identificar cual es el impacto que tiene la comunicación interna dentro de los hoteles de San Jacinto, y como está influye en el rendimiento del personal hotelero. Con ese propósito se aplicó una metodología cuantitativa. La población estuvo conformada por 42 empleados de distintos hoteles en la comunidad de San Jacinto “Sucre”. Los instrumentos en los que se recolectaron los datos fueron la encuesta con la escala de Likert, dirigidas a personas que trabajan en distintos hoteles en San Jacinto “Sucre” y fundamentados en el instrumento estadístico software SPSS versión 27. En este marco se recogieron resultados positivos los cuales demuestran que la comunicación interna es una herramienta fundamental para mejorar el rendimiento y la productividad de los empleados. Por otra parte, los hallazgos de la investigación muestran una relación significativa entre la comunicación interna y como está influye en el rendimiento del personal hotelero. Además, también se evidencio que la comunicación interna es muy importante dentro de los hoteles de San Jacinto ya que contribuye al mejoramiento de un clima laboral permitiendo al personal hotelero estar enfocado y motivado a la hora de realizar sus actividades. En conclusión, esta investigación demuestra que fortalecer la comunicación interna dentro de los hoteles de San

Jacinto “Sucre”, ayuda a mejorar el rendimiento y la productividad de los empleados que trabajan dentro de estos establecimientos hoteleros y favorece el logro de los objetivos personales e institucionales.

**Palabras claves:** capacitaciones, clima laboral, comunicación interna, motivación, rendimiento laboral.

### **Abstract**

This research aimed to identify the impact of internal communication within hotels in San Jacinto and how it influences the performance of hotel staff. A mixed methodology was applied, combining quantitative and qualitative methods. The population consisted of 42 employees from various hotels in the community of San Jacinto, Sucre. Data was collected through interviews and a Likert-scale survey administered to employees of different hotels in San Jacinto, Sucre, and analyzed using SPSS version 27 statistical software. The results obtained were positive, demonstrating that internal communication is a fundamental tool for improving employee performance and productivity. Furthermore, the research findings show a significant relationship between internal communication and its influence on the performance of hotel staff. Additionally, it was also evident that internal communication is very important within the hotels of San Jacinto, as it contributes to improving the work environment, allowing hotel staff to be focused and motivated when carrying out their tasks. In conclusion, this research demonstrates that strengthening internal communication within the hotels of San Jacinto, Sucre, helps improve the performance and productivity of employees working in these hotel establishments and promotes the achievement of personal and institutional objectives.

**Keywords:** internal communication, motivation, performance, training, work environment.

### **Introducción**

Existe un gran interés por parte de los turistas y de los residentes de la comunidad de San Jacinto, respecto a la calidad del servicio ofrecido por sus establecimientos de hospedaje y por el funcionamiento de la comunicación interna dentro de los mismos, así como el compromiso entre los empleados y miembros de las distintas áreas que conforman estos hoteles. La comunicación interna es un pilar indispensable para el rendimiento y productividad de estos establecimientos.

Uno de los principales objetivos de la comunicación interna es que los empleados de los hoteles alcancen un alto desempeño, lo que contribuirá al mejoramiento de un buen clima laboral y de la calidad de los servicios que ofrecen las organizaciones. Otra de las metas a destacar es que los empleados logren alinear sus objetivos, con los objetivos organizacionales para alcanzar metas establecidas y conseguir el éxito de estas organizaciones.

San Jacinto cuenta con una ubicación y recursos óptimos para fortalecer el turismo en el Cantón Sucre. No obstante, esta zona se ve afectada por la deficiente atención de los empleados hacia sus clientes, debido a problemas en los procesos de comunicación interna, que repercuten en el servicio ofrecido. Para revertir esta situación, es fundamental que los gerentes de cada Hotel implementen estrategias entre las cuales se destacan las capacitaciones y motivaciones a sus empleados con el objetivo de mejorar sus condiciones y capacidades personales.

El problema reside en que en el sector hotelero de la comunidad de San Jacinto la comunicación interna constituye un elemento clave para el funcionamiento de estos hoteles. Sin embargo, la falta de procesos comunicacionales puede generar deficiencia en el ambiente laboral, disminuir la motivación de los empleados y en consecuencia disminuir el rendimiento laboral. La limitada utilización de canales de comunicación, la falta de implementación de estrategias orientadas a la motivación y capacitación al personal hotelero representa un problema que impacta a los objetivos de estos hoteles.

El objetivo de la presente investigación es analizar el impacto de la comunicación interna en el rendimiento laboral del personal hotelero en San Jacinto “Sucre”. Con el propósito de identificar la importancia de los procesos comunicacionales interno, evaluar su influencia el ambiente laboral, y proponer estrategias orientadas al fortalecimiento de la comunicación interna que contribuyan a mejorar el desempeño del personal hotelero y el logro de los objetivos organizacionales.

San Jacinto es una comunidad muy conocida por su gastronomía, hospedaje y es fundamental que los establecimientos hoteleros funcionen adecuadamente y respondan a las necesidades de los clientes. Además, se busca identificar las fortalezas y debilidades de los empleados dentro de los Hoteles y cómo se están manejando los procesos de comunicación interna.

## **Importancia de la comunicación interna**

La comunicación interna es un proceso por la cual una organización se comunica a través de diferentes medios con el objetivo de mantener relaciones laborales positivas y lograr que el personal se sienta satisfecho en el trabajo.(Arguello Eusebia, 2022)

Lo que nos menciona Arguello, es que la comunicación interna en los Hoteles es una de las herramientas más eficientes que permite conseguir una mejor relación laboral entre el personal de la organización. Cabe mencionar que este proceso es importante para conseguir eficiencia en los procesos internos de los Hoteles y cumplir objetivos establecidos.

Para Cuervo, la comunicación interna es un arte que ha convertido con el transcurso del tiempo y con la evolución de las estructuras y dinámicas sociales, en un trabajo sistemático y organizado orientado a la concreción de objetivos específicos en el ámbito de las organizaciones.(Cuervo, 2019)

En base a lo mencionado anteriormente, es de suma importancia destacar que la comunicación dentro de los Hoteles de San Jacinto es importante para que los empleados tengan un mejor comportamiento, compromiso y se influyan mutuamente a la hora de realizar su trabajo. Además, una buena comunicación entre las personas que conforman la organización logra conseguir una buena cultura organizacional.

## **Beneficios de la comunicación interna**

La comunicación interna adquiere una relevancia clave como instrumento estratégico de management, ya que posibilita la coparticipación de todos los profesionales (internos y externos) que conforman la fuerza laboral.(Guerrero Alvarado et al., 2022)

Guerrero menciona que la comunicación interna permite la participación y el trabajo en equipo dentro de una organización. Además, permite que las organizaciones tengan varios beneficios internos, como la facilitación en la toma de decisiones, el trabajo en equipo de los empleados, más participación de los empleados y mejora el clima laboral. Cada uno de estos beneficios son indispensables para el buen funcionamiento de las organizaciones.

Por otra parte, existen múltiples beneficios de la comunicación interna, los cuales son fundamentales para mejorar el clima laboral en una organización, estos beneficios son:

- Aumento de la productividad
- Aumento de eficiencia

- Reduce conflictos
- Fortalece la cultura organizacional
- Facilita la toma de decisiones

Para Medina Pariente (2024), la comunicación interna en el entorno laboral es un recurso cada vez más importante en un mundo globalizado, donde ya no basta con informar, sino buscar una comunicación efectiva que genere interacción con el público y asegure la visibilidad de la acción o de la propia organización.

Lo que nos quiere dar a conocer Medina Pariente, es que la comunicación interna es una herramienta estratégica para conseguir el éxito, además de fomentar la interacción de las personas que conforman las organizaciones, así mismo como la participación de los empleados.

Saldaña Díaz (2023), describe que las dimensiones de la comunicación interna son tres: comunicación descendente, este tipo de comunicación va desde los niveles jerárquico más alto de la empresa hasta los más inferiores. Por otro lado, la comunicación ascendente es lo contrario de la comunicación descendente, esta va desde los niveles más bajo de la jerarquía hasta los más altos. Por último, está la comunicación horizontal, en esta la comunicación se desarrolla entre todos los empleados de un mismo nivel jerárquico.

Estas dimensiones son de suma importancia en los procesos internos de una organización. Mas que todo en el ámbito hotelero, ya que permite la comunicación eficaz dentro de todo el nivel jerárquico de la organización, desde los niveles más altos hasta los más bajo. Cabe mencionar que estas dimensiones les permiten a los empleados a expresarse más, a dar ideas, tomar mejores decisiones y mejorarla comunicación en distintos departamentos.

### **Motivación**

La motivación es un tema de gran importancia para las organizaciones, si se aplica de una buena forma puede ayudar a que los trabajadores tengan una mayor productividad, es importante para el desempeño laboral de los individuos, y así obtener mayores y mejores resultados.(Córdoba-García et al., 2023)

Los Hoteles de San Jacinto se deben enfocar más en priorizar la motivación de sus empleados con el propósito de mejorar la eficiencia laboral. Cabe destacar que los empleados son la pieza fundamental para que los Hoteles de San Jacinto tengan mayores resultados y éxito al mismo tiempo. Un empleado motivado es capaz de resolver los problemas internos eficientemente y tomar decisiones que garanticen la productividad de los Hoteles.

Venegas Mera (2022), indica que la motivación y satisfacción influyen en el rendimiento laboral, permitiendo a los empleados mantener una actitud positiva al momento de realizar sus tareas. Es por esto por lo que la motivación representa un factor fundamental para conseguir satisfacción, por lo que es pieza clave en el ambiente laboral.

Para González Castro (2023), los factores motivacionales juegan un rol importante en la organización y dirección de la conducta positiva del empleado ante el proceso de aprendizaje, pues la motivación contribuye a desarrollar sus capacidades, superar sus limitaciones y a atender sus intereses.

Estos autores nos hacen referencia que la motivación es una de las herramientas más fuertes para que los empleados tengan un rendimiento muy alto a la hora de realizar sus actividades, también se puede destacar que un empleado motivado se enfoca mucho más y superar sus limitaciones. Además, cuando los empleados están motivados desarrollan capacidades muchas más hábiles consiguiendo así una mejor productividad. En los Hoteles de San Jacinto es sumamente importante mantener a los empleados motivados para que en cada momento estén enfocados en sus actividades y en conseguir los objetivos deseados.

La motivación en el trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un individuo dé lo mejor de él, se comporte de cierta manera y accione para alcanzar un objetivo, manteniendo una dirección, un nivel de esfuerzo aportado y la persistencia de la conducta.(Torres Flórez et al., 2019)

La motivación influye significativamente en el desempeño de los empleados, impulsándolos a dar lo mejor de sí mismo, y así mismo puedan alcanzar los objetivos establecidos. Por otra parte, también es de suma importancia dentro de los Hoteles ya que permite mejorar todos sus procesos internos, aumentar la productividad de los empleados.

### **Rendimiento laboral**

El rendimiento laboral es uno de los elementos considerados dentro de la competitividad y la productividad de las organizaciones que se encuentra íntimamente ligado al desempeño individual de sus miembros, se podría decir entonces que para garantizar el éxito de una organización la clave principal es el rendimiento individual del trabajador. (Navarrete Pilacúan et al., 2023)

Lo que nos quiere decir Navarrete Pilacúan, es que el rendimiento individual es clave para garantizar el éxito de las organizaciones y que contribuye varios aspectos beneficiosos

como productividad y eficiencia, buen clima laboral y una buena comunicación interna. Además, existen varios factores indispensables para mejorar el rendimiento laboral e individual de cada empleado y estos factores son: la motivación, el liderazgo y el reconocimiento del trabajador.

Según, Díaz Dumont (2023), la satisfacción laboral ha ido en incremento, con el propósito de conocer sobre el desarrollo del rendimiento, la adaptabilidad del personal a su trabajo, con la intención de mejorar la vida laboral.

la satisfacción laboral permite el bienestar integral de cada empleado ayudándolo a que esta tenga salud mental y emocional para mejorar el rendimiento de cada empleado, con la finalidad que este sea más productivo en sus tareas establecidas. Otro de los aspectos que mejora la satisfacción laboral es el desarrollo personal continuo. Para que este más preparado y enfocado a la hora de resolver problemas y tomar decisiones.

Para Piña Ferrer y Villasmil Ferrer (2022), el rendimiento laboral es una tendencia emocional o psicológica general de un individuo, incluyendo los procesos cognitivos y conductuales de la personalidad, percibiendo la influencia motivadora de un conjunto de factores presentes en la dinámica de desempeño laboral y su contexto, y esencialmente, para satisfacer determinadas necesidades.

Lo que nos expresan los autores Piña Ferrer y Villasmil, es que el rendimiento laboral también es influenciado por la percepción y como este responde a la hora de satisfacer las necesidades y es allí donde destacan los factores psicológicos como, las condiciones en las que se encuentra el departamento donde trabaja, la satisfacción laboral y la motivación. Además, cabe mencionar que los procesos mentales y emocionales son fundamentales para obtener un excelente rendimiento laboral.

### **Características y factores del rendimiento laboral**

Calizaya López y Bellido Medina, (2020), indican que las principales características del rendimiento laboral son: la asistencia y puntualidad, la actitud hacia el trabajo, el desempeño laboral, el trabajo en equipo y la orientación hacia los resultados y planificación.

Cabe mencionar, que cada una de estas características son indispensables para el rendimiento laboral de los empleados en los Hoteles. Lo mencionado por el autor, es relevante ya que cada empleado debe ser puntual dentro de su jornada laboral, debe tener la mejor actitud para realizar todos los procesos correspondientes dentro de los Hoteles. Además, el trabajo en

Granda Carazas (2024), señala que existen varios factores que influyen en el rendimiento de los empleados de una organización como, factores físicos del trabajador, factores de entrenamiento, factores psicológicos, factores relacionados con la naturaleza de las tareas y factores relacionados con la organización.

El rendimiento laboral como un parámetro de bienestar, sin embargo, la relación entre el trabajo y quienes trabajan se ve determinada por diversos factores propios de cada uno de los elementos de esta relación y de la interacción de estos, poniéndose de manifiesto en las dificultades de adaptación al entorno ocupacional. (López et al., 2022)

Es relevante recalcar, que un buen rendimiento laboral es sinónimo de eficiencia y eficacia. Los cuales permiten a los Hoteles de San Jacinto Sucre, alcanzar los objetivos establecidos. El rendimiento de un empleado o miembro de la organización es el pilar fundamental para que los Hoteles tengan un funcionamiento interno óptimo. También nos menciona que para que una empresa sea capaz de conseguir todos sus objetivos y el éxito depende mucho del rendimiento individual de sus trabajadores. Así mismo nos indican que existe múltiples factores que permiten a los empleados a tener más productividad a la hora de realizar sus tareas asignadas, y cada uno de estos factores son indispensables para mejorar la capacidad física e intelectual de los empleados.

### **Clima organizacional**

El clima organizacional se basa en la percepción (opinión) que tienen los empleados sobre su entorno físico y humano de trabajo. según, López Torres e (2024), un ambiente adecuado favorece el trabajo en equipo y el desempeño eficiente

Un entorno laboral adecuado está relacionado directamente con el buen desempeño de los colaboradores porque contribuye a la realización de tareas eficientes, lo que promueve el trabajo en equipo involucrando todas las áreas funcionales de la organización.

El clima organizacional estudia los comportamientos, actitudes y desempeño humano en una empresa; basándose en teorías, métodos y principios de la psicología, la sociología y la antropología cultural; para entender la manera en cómo se percibe, se valora las capacidades de aprendizaje y las acciones individuales del trabajador. (Calizaya López y Bellido Medina, 2020).

Para los autores Calizaya López y Bellido Medina, el clima organizacional es fundamental para que las empresas puedan tener una productividad efectiva y tener un ambiente

laboral adecuado. Para los Hoteles de San Jacinto tener un buen clima organizacional permitirá que los procesos se realicen de forma eficiente y que los empleados o miembros que conforman esta organización tengan comportamiento y motivación con la finalidad que brinden los servicios de manera eficiente para satisfacer las necesidades de los clientes. Permitiendo que las empresas tengan una mejor reputación tanto interna como externa. Además, nos mencionan que el clima organizacional es afectado por el confort y la competitividad sana tomando en cuenta que el clima organizacional dentro de un hotel es un indicador para medir la calidad de servicios que ofrece los empleados de una organización.

El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y social de una organización, que afecta las actitudes y comportamientos de sus miembros. (Amaguaña Quezada et al., 2024)

Amaguaña nos menciona, que hay múltiples factores psicológicos y sociales que afectan el clima organizacional de una empresa. Uno de esos factores es la falta de comunicación, ya que una comunicación correcta es capaz de construir un clima positivo lo que hace que los empleados o grupos de trabajos sean más eficientes. Otro de los factores es el liderazgo, el liderazgo es indispensable para un ambiente laboral ya que es el que permite que los empleados sean más participativos y que siempre tengan un apoyo

## **Metodología**

Para el desarrollo del presente artículo académico, se utilizó una metodología de tipo cuantitativa donde se analizan diferentes tipos de datos como numéricos y respecto al entendimiento de experiencias y contextos.

Lo que permite la metodología cuantitativa es aprovechar al máximo cada enfoque para conseguir una investigación más profunda y completa.

La población objeto de este estudio, está conformada por 42 empleados de distintos hoteles ubicados en la comunidad San Jacinto, cantón Sucre. Teniendo en cuenta la reducida población, no se tomará muestra y se trabajará con la totalidad de la población. El instrumento de recopilación de datos a utilizarse en esta investigación es la encuesta.

Los datos obtenidos se analizarán con el software SPSS, y se realizara una encuesta digital con la plataforma Google Forms, compuesta de 8 preguntas en la escala de Likert dirigidas a los empleados de los hoteles de San Jacinto.

## Resultados

**Tabla 1:**

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	7

El análisis de Cronbach es un instrumento estadístico que permite medir la fiabilidad de un instrumento de investigación. En la presente indagación se observa que el análisis de Cronbach arroja un coeficiente del 0,969 para un total de 7 ítems, lo cual indica que hay un alto nivel de fiabilidad. Además, se indica que existe una alta consistencia interna. Es decir que los ítems están correlacionados entre sí y se miden de manera coherente.

**Tabla 2:**

### ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el sector hotelero?

Variabes	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Menos de 1 año	20	47,6%	47,6%
De 1 a 3 años	17	40,5%	88,1%
De 3 a 5 años	5	11,9%	100,0%
Total	42	100,0%	

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos recolectados. Procesado con Software SPSS.

De acuerdo con la información recolectada, la tabla 2 nos indica que el 42,9% de las personas encuestadas tienen menos de un año trabajando en el sector hotelero, lo que indica que una parte de estos empleados no tiene mucha experiencia en hotelería. Por otra parte, el 45,2% indicó que tienen trabajando de 1 a 3 años en este sector demostrando capacidades y conocimientos en este sector. Mientras que el 11,9 tiene trabajando de 3 a 5 años en el sector hotelero.

**Tabla 3:*****¿Ha recibido capacitación sobre comunicación organizacional?***

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	12	28,6%	28,6%
No	30	71,4%	100,0%
Total	42	100,0%	

**Nota.** Elaboración propia a partir de datos recolectados. Procesado con Software SPSS.

Según los datos presentados, un 28,6% de los encuestados manifiesta que, si han recibido capacitaciones sobre comunicación organizacional dentro de los establecimientos donde ellos trabajan, por otra parte, el 71,4% de los encuestados indicaron que no han recibido estas capacitaciones. Gracias a los resultados obtenidos podemos recalcar que estas organizaciones deberían implementar estrategias como capacitaciones para fomentar un ambiente más productivo.

**Tabla 4:*****¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación para mejorar su desempeño personal?***

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Todas las semanas	3	7,1%	7,1%
Casi todas las semanas	7	16,7%	23,8%
Ocasionalmente	20	47,6%	71,4%
Casi nunca	10	23,8%	95,2%
Nunca	2	4,8%	100,0%
Total	42	100,0%	

**Nota.** Elaboración propia a partir de datos recolectados. Procesado con Software SPSS

Con los resultados obtenidos en la tabla 4 la mayoría de los empleados que respondieron la encuesta manifestaron que ocasionalmente reciben retroalimentación en los hoteles que estos trabajan, concentrando el 47,6% de las respuestas. Por otro lado, se evidencia que el 23,8% afirma que casi nunca reciben retroalimentaciones y el 4,8% nunca las recibe. Estos resultados nos dan a entender que la mayoría de estas empresas hoteleras tienen como debilidad los procesos de seguimientos y de mejora continua. Finalmente, el 23, 8% de los encuestados manifestaron que reciben retroalimentación todas o casi todas las semanas.

**Tabla 5:*****¿Qué tan cómodo se siente compartiendo ideas o sugerencias con sus compañeros?***

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy cómodo	16	38,1%	38,1%
cómodo	14	33,3%	71,4%
Neutral	9	21,4%	92,9%
Incomodo	3	7,1%	100,0%
Total	42	100,0%	

**Nota.** Elaboración propia a partir de datos recolectados. Procesado con Software SPSS.

De acuerdo con el análisis obtenido en la tabla 5 se refleja un panorama positivo en cuanto a la confianza dentro del trabajo. El 38,1 % de los encuestados se sienten muy cómodos al compartir ideas y sugerencia con sus compañeros, y el 33,3% indico sentirse cómodo. Lo que permite demostrar que dentro de los hoteles existe un ambiente colaborativo. Sin embargo, el 21,4% de los encuestado manifestó una condición neutral, lo que significa que los hoteles hay incomodidad en compartir ideas. Por último, el 7,1% indico estar incomodo compartiendo ideas o sugerencias.

**Tabla 6:**

*¿Qué tan efectiva es la comunicación interna en su lugar de trabajo?*

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy efectiva	9	21,4%	21,4%
Efectiva	23	54,8%	76,2%
Neutral	8	19,0%	95,2%
inefectiva	2	4,8%	100,0%
Total	42	100,0%	

**Nota.** Elaboración propia a partir de datos recolectados. Procesado con Software SPSS.

A partir de los resultados obtenidos, se puede ver la importancia que tiene la comunicación interna dentro de los hoteles. El 76,2% de los encuestados mencionaron que existe una buena comunicación interna dentro de los establecimientos donde trabajan. El nivel de comunicación es muy alto permitiendo una mejor relación entre empleados. Mientras que el 19% de los encuestados manifestaron que la comunicación interna dentro de los lugares donde laboral es neutral. Y por último un 4.8% manifestó que la comunicación interna es inefectiva.

**Tabla 7:**

*¿Qué tan difícil es para usted relacionarse con sus compañeros de trabajo?*

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy difícil	2	4,8%	4,8%
Difícil	5	11,9%	16,7%

Neutral	16	38,1%	54,8%
Fácil	12	28,6%	83,3%
Muy fácil	7	16,7%	100,0%
Total	42	100,0%	

**Nota.** Elaboración propia a partir de datos recolectados. Procesado con Software SPSS.

En función de los resultados alcanzados en la tabla 7 se demuestra que el 4,8% de los encuestados manifiesta que para ellos es muy difícil relacionarse con sus compañeros de trabajo y el 11,9 % manifestó que es difícil relacionarse internamente. Por otro lado, el 38,1% mantiene una postura neutral, lo que podría considerarse como una falta de interacción constante por parte del personal hotelero. Por último, un 28% de los encuestados manifiesta que es fácil relacionarse internamente y un 16,7% que es muy fácil relacionarse con sus compañeros.

**Tabla 8:**

***¿Está usted de acuerdo que la comunicación interna contribuye a un buen ambiente laboral?***

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	24	57,1%	57,1%
De acuerdo	14	33,3%	90,5%
Neutral	3	7,1%	97,6%
En desacuerdo	1	2,4%	100,0%
Total	42	100,0%	

**Nota.** Elaboración propia a partir de datos recolectados. Procesado con Software SPSS.

Con base en los resultados recopilados en la tabla 8 se evidencia una percepción ampliamente positiva respecto a la contribución de la comunicación interna a un buen ambiente laboral. El 57,1% de las personas encuestadas manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 33,3% indico estar de acuerdo. Lo que representa un 90,1% de aceptación acumulada. Haciendo énfasis que una buena comunicación mejora la relación y rendimiento de los empleados. Por otra parte, un 7,1% manifestó estar de manera neutral y un 2,4% en desacuerdo.

**Tabla 9:**

***¿Qué tan importante considera que es la comunicación interna para mejorar el rendimiento personal?***

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy importante	22	52,4%	52,4%
Importante	13	31,0%	83,3%
Neutral	2	4,8%	88,1%
Poco importante	5	11,9%	100,0%
Total	42	100,0%	

**Nota.** Elaboración propia a partir de datos recolectados. Procesado con Software SPSS.

Considerando los datos obtenidos en la tabla 9 se demuestra que el 52,4% de los encuestados considera que la comunicación interna es muy importante para mejorar el rendimiento personal, mientras que un 31% considera que es importante. Es decir que la comunicación interna es una herramienta fundamental que impacta positivamente en el desempeño del personal hotelero. Por otra parte, el 16,7% manifiesta neutral y que es poco importante la comunicación interna para el mejorar el rendimiento personal.

## **Discusión**

Con relación a los resultados obtenidos, se pudo evidenciar que la comunicación interna es una herramienta muy importante para mejorar el rendimiento laboral en el sector hotelero de San Jacinto “Sucre”. Esta investigación respalda que una buena comunicación organizacional no solo mejora el rendimiento de los empleados dentro de una organización hotelera, sino que también fortalece el sentido de pertenencia del personal hacia la institución en el que este trabaja, permite a los empleados cumplir con sus tareas de manera eficiente generando compromiso y satisfacción laboral dentro de los hoteles de San Jacinto.

Estos resultados coinciden con lo señalado por el autor Aguayo May (2024), quien indica que la clave de un buen clima laboral es la comunicación porque está ligada con las relaciones humanas la cual creara mejores vínculos entre las personas y así se obtendrá un clima de entendimiento y buenas relaciones. Así mismo, Arnaldo Vergara Romero (2023), sostiene que la comunicación interna es uno de los pilares fundamentales para mejorar el clima laboral en cualquier organización. Ya que un clima laboral positivo tiene un impacto significativo en la motivación y productividad de cada empleado. En relación con nuestra investigación en la tabla número 9, el 83,3 % de los encuestados consideran que una buena comunicación interna es importante para mejora el rendimiento personal dentro de las instituciones hoteleras.

Otro de los aspectos importante de la presente investigación que fue identificado es que la falta de capacitaciones sobre comunicación organizacional o habilidades blandas afecta en rendimiento del personal hotelero. En la tabla 3 de la presente indagación el 71,4% de los encuestados indicaron que no recibe capacitaciones dentro de los hoteles. Según, Zoghbi (2020), el bienestar emocional está relacionado con el rendimiento laboral, algunos aspectos que afectan el rendimiento son la salud psicológica y la falta motivación. Dolores Ruiz (2023), en su artículo nos menciona que la motivación laboral es una de las herramientas más importante para mejorar el desempeño de los trabajadores y así poder lograr objetivos y metas

organizacionales. También afirma que la motivación influye mucho en la productividad y el desempeño laboral de los empleados.

Por otro lado, Hernández Jaimes (2024), nos indica que el rendimiento laboral va más allá del cumplimiento de tareas, sino que se considera un elemento tangible capaz de lograr una armonía entre el trabajador y su entorno laboral para lograr una satisfacción laboral y que esta es la impulsora para realizar tareas individuales de manera efectiva. Como podemos visualizar en la tabla 9 de la presente investigación el 83,4% de los encuestados manifestaron que para tener un excelente rendimiento laboral la comunicación interna es muy importante.

En concordancia con el planteamiento de Saldaña Díaz (2023), la comunicación interna es indispensables para un empleado en cualquier organización indistintamente en el puesto en el que se desenvuelve, ya que esta ayudar a tener una mejor toma de decisiones y fortalece el clima laboral. Además, la comunicación interna debe ir más allá que solos mensajes o comunicados organizacionales. La comunicación interna es una herramienta fundamental capaz de fomentar la confianza y el compromiso dentro de una organización hotelera.

Los resultados de esta investigación muestran una similitud con este planteamiento, ya que la mayoría de los encuestado manifestaron que una buena comunicación interna permite mejorar el rendimiento del personal hotelero. Además, en la tabla 6 de la presente investigación el 76,2% de los encuestados en el sector hotelero de San Jacinto manifestó que la comunicación interna es muy efectiva. Cuando una comunicación es efectiva dentro de una organización los empleados entienden con precisión sus funciones ya que se minimizan errores y reduce pérdidas de tiempo logrando que cada empleado sea más eficaz e incremente su productividad. Por otra parte, tener una comunicación efectiva dentro de los hoteles de San Jacinto permite mejorar la toma de decisiones y la calidad de los servicios que estos brindan, además de fomentar el trabajo en equipo.

## **Conclusiones**

- Los resultados encontrados en esta investigación permiten evidenciar que la comunicación interna es una herramienta indispensable para mejorar el rendimiento y la productividad del personal hotelero en San Jacinto. Además, es fundamental para crear un excelente clima laboral dentro de estas organizaciones hotelera. También se pudo determinar que dentro de estas organizaciones la mayoría de los empleados se sienten muy cómodos compartiendo ideas e intercambiando información con sus

compañeros, facilitando así la comprensión de sus actividades y la consecución de los objetivos personales y organizacionales.

- Así mismo, se determinó que la comunicación interna es muy indispensable para crear un buen clima laboral que fomenta la confianza entre los empleados, lo que es muy beneficioso para estas entidades hoteleras ya que le permite reducir conflictos o que se creen malentendidos entre el personal hotelero. Además, una buena comunicación descendente es de gran ayuda para mantener a los empleados motivados a la hora de realizar o coordinar sus actividades y facilita que el personal hotelero entienda los objetivos organizacionales que tienen estos hoteles.
- Por otra parte, en relación con el objetivo planteado en esta investigación que es mejorar el rendimiento del personal hotelero se llegó a la conclusión que implementar estrategias como capacitaciones dentro de estas entidades hotelera permite a los empleados desarrollar mejor sus actividades, mejorar su rendimiento, tomar mejores decisiones, evitar errores y realizar un servicio óptimo y fluido. Además, las capacitaciones son de gran ayuda para el sector hotelero ya que 30 personas de las 42 encuestadas en esta investigación manifestaron que no reciben capacitaciones en los hoteles que trabajan y al implementar capacitaciones habrá un cambio organizacional y los procesos serán más eficientes y eficaces.
- Los resultados permiten concluir que la implementación de las capacitaciones fortalece mucho al rendimiento y la productividad de los empleados, permitiéndoles adquirir nuevas habilidades y destrezas, lo que hace que mejore su desempeño laboral y realicen sus tareas de forma eficiente.

## Referencias

- Aguayo May, E. del R. (2024). Diagnóstico laboral para la mejora del clima organizacional en una escuela secundaria. In *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* (Vol. 5, Issue 1). <https://doi.org/10.56712/latam.v5i1.1609>
- Amaguaña-Quezada, J., Ramón-Ramón, D., Matamoros-Tinoco, C., & Borja-Berrones, D. (2024). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, Factores e Influencia en el Desempeño Laboral de las Secretarias. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(1). <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.1351>

- Arguello Eusebia. (2022). La importancia de la comunicación interna en las empresas educativas privadas del nivel primario y secundario. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2441](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2441)
- Arnaldo Vergara-Romero, Mgtr. (2023). Clima laboral, Retención de Colaboradores y Comunicación Interna: Cuatro Casos de Estudio. *Universidad ECOTEC*. <https://doi.org/10.21855/librosecotec.95>
- Calizaya López, J. M., & Bellido Medina, R. S. (2020). Clima organizacional y rendimiento laboral en servidores administrativos de una universidad publica de la ciudad de Arequipa. *Revista de Psicología*, 9(3). <https://doi.org/10.36901/psicologia.v9i3.701>
- Córdoba-García, N., Álvarez, N., & Gálvez-Córdoba, C. (2023). Incidencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la educación superior en Panamá. *Revista Científica Orbis Cognitiona*, 7(2). <https://doi.org/10.48204/j.orbis.v7n2.a4168>
- Cuervo, M. (2019). El desafío de la comunicación interna en las organizaciones. *Cuadernos del Centro de Estudios de Diseño y Comunicación*, 28. <https://doi.org/10.18682/cdc.vi28.1488>
- Diaz Dumont, J. R., Ledesma Cuadros, M. J., Tito Cárdenas, J. V., & Carranza Haro, L. R. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101). <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J. F., & Valdivia Rivera, M. de J. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 13(26). <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- González Castro, J. C. A., Corrales Félix, G. L., & Morquecho Sánchez, R. (2023). La motivación en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4708](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4708)
- Granda Carazas, S. E. (2014). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. *Quipukamayoc*, 13(26). <https://doi.org/10.15381/quipu.v13i26.5405>
- Guerrero Alvarado, M., Sotelo González, J., & Cabezuelo Lorenzo, F. (2022). La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. *ADResearch ESIC International Journal of Communication Research*, 27. <https://doi.org/10.7263/adresic-27-206>
- Hernández Jaimes, B. G., Guerrero Sánchez, P., Gómez Peralta, H., & Ramírez González, K. (2024). Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(107). <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.10>
- López, M. T. T., Fuentes, M. P. Q., Rosas, L. F., & Ramírez, J. H. (2022). Rendimiento Laboral del Personal de Salud Mental Relacionado con el Riesgo Psicosocial. *European Scientific Journal ESJ*, 11. <https://doi.org/10.19044/esipreprint.11.2022.p15>
- López Torres, V. G., Moreno-Moreno, L. R., Montaña-Armendáriz, A., & Pérez-Concha, J. C. (2024). Clima organizacional en empresas hoteleras de México mediante Modelo de

Ecuaciones Estructurales. *Revista Económica*, 12(1).  
<https://doi.org/10.54753/rve.v12i1.2049>

- Medina Pariente, Oyola Cortez, & Heredia Llatas. (2024). Programa de comunicación interna para el clima laboral en una red asistencial de salud del Perú. *AiBi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 12(1). <https://doi.org/10.15649/2346030x.3647>
- Navarrete Pilacuán, M. P., Galarraga Montalvo, N. J., Araujo Vilchez, I., Carlos Carmona Graterol, & Morocho Núñez, E. W. (2023). Clima organizacional y rendimiento laboral del personal del ITCA. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5434](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5434)
- Piña Ferrer, L. S., & Villasmil Ferrer, J. R. (2022). Análisis del rendimiento laboral en las organizaciones tóxicas. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v10i18.3405>
- Saldaña Díaz, E. I., Horna Rodríguez, R. F., & Troya Palomino, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Economía & Negocios*, 5(1). <https://doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>
- Torres Flórez, D., Arce Bonilla, L. C., & Ibarquén-Mosquera, H. (2019). El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia. *ECONÓMICAS CUC*, 41(1). <https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020.econ.1>
- Venegas Mera, B., Rodríguez Gamboa, M. S., Abril Beltrán, R. E., & Calero Lozada, G. T. (2022). Motivación y satisfacción del personal de enfermería en la atención de tercer nivel. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(3). <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i2.390>
- Zoghbi, P., Verano-Tacoronte, D., & Guerra-Báez, R. M. (2020). El bienestar y la conducta de los empleados de hotel en el contexto de la actual crisis económica. *Investigaciones Turísticas*, 11. <https://doi.org/10.14198/inturi2016.11.05>

## Anexos

**Normas para autores:**

**Revista para publicar:**

**El artículo académico se publicará en la Siguiete revista:**

**Revista Científica Multidisciplinaria Uleam Bahía Magazine**

**[https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam\\_bahia\\_magazine](https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam_bahia_magazine)**

La revista *ULEAM Bahía Magazine (UBM)*, adscrita a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Editada y publicada por la extensión Sucre - Bahía de Caráquez, Ecuador. Es una revista científica multidisciplinaria, en formato electrónico de acceso abierto, con DOI, publicación gratuita, en español e inglés, con periodicidad semestral, con arbitraje doble ciego (revisores externos), con un sistema de flujo continuo.

La revista UBM es producto del proyecto de investigación institucional “*Aplicación del marketing experiencial en la creación, promoción, difusión y posicionamiento de la nueva imagen de los destinos Sucre, San Vicente, Jama, Pedernales*”. Está indizada en el Catálogo 2.0 de Latindex, Google Scholar, LatinRev, EuroPub, ErihPlus, Dialnet.

## **NORMAS Y FORMATO:**

**Título: Máximo 15 palabras, negrita, 14 puntos, interlineado sencillo, tipografía Time New Román.**

***Title: Maximum 15 words, bold, 14 points, single spacing, Time New Román font.***

**Máximo 4 Autores**

**(Esta información va en la plantilla biografía de autores)**

**Nombres y apellidos (sin títulos académicos)**

**<https://orcid.org/0000-0000-0000-0000> - correo electrónico**

**Filiación institucional - País**

Máximo 6000 palabras

**Recibido: XXXXXXXX – Revisado: XXXXXXXXX - Publicado: XXXXXXXX**

**Resumen:** español e inglés, time new román, 12, interlineado simple. Máximo 250 palabras. Responde a: **Introducción / objetivo / metodología / resultados / conclusiones.** (EN UN SOLO BLOQUE).

**Palabras clave:** español e inglés, De 3 y 5 palabras.

**Abstract** (ON ITALIC)

Spanish and English, new Roman tense, 12, single spacing. Maximum 250 words. Responds to: **Introduction / objective / methodology / results / conclusions.** (IN ONE BLOCK).

**Keywords** (ON ITALIC) Spanish and English, 3 and 5 words.

### **Introducción (Centrado)**

**(Desde aquí en adelante tamaño de letra 12, Interlineado 1.5, Normas APA 7)**

Responde a: **Antecedente / delimitación – justificación / objetivo / desarrollo de la literatura.**

**Cita Narrativa (Inicio del texto)**

Según **Apellido (2018)** mejorar los estilos de vida de las personas de los estratos medios y bajos de nuestras poblaciones.

**Cita entre paréntesis (Final del texto)**

Los cierto es que para mejorar los estilos de vida de las personas de los estratos medios y bajos de nuestras poblaciones **(Apellido, 2018).**

**Citas textuales cortas menos de 40 palabras (Texto que va entre comillas)**

Los cierto es que para mejorar los estilos de vida de las personas de los estratos medios y bajos de nuestras poblaciones, señala el documento, habrá necesidad de una fuerza laboral con habilidades, competencias y conocimientos que se ajusten a las necesidad de las empresas, lo que exige a la vez una buena red de sistemas de formación profesional y capacitación **“mejorar los estilos de vida de las personas de los estratos medios y bajos de nuestras poblaciones”.** **(Apellido, 2015, p. 100)**

**Cita Narrativa de más de 40 palabras**

De acuerdo con **Apellido (2015)** Los cierto es que para mejorar los estilos de vida de las personas de los estratos medios y bajos de nuestras poblaciones, señala el documento:

habrá necesidad de una fuerza laboral con habilidades, competencias y conocimientos que se ajusten a las necesidad de las empresas, lo que exige a la vez una buena red de sistemas de formación profesional y capacitación. En suma, mejorar los sistemas educativos permitiendo un mayor acceso a las universidades provocando una sinergia entre la propuesta universitaria y el segmento laboral **(pág. 100).**

**Cita entre paréntesis de más de 40 palabras**

Los cierto es que para mejorar los estilos de vida de las personas de los estratos medios y bajos de nuestras poblaciones, señala el documento:

Los cierto es que para mejorar los estilos de vida de las personas de los estratos medios y bajos de nuestras poblaciones, señala el documento: habrá necesidad de una fuerza laboral con habilidades, competencias y conocimientos que se ajusten a las necesidad de las empresas, lo que exige a la vez una buena red de sistemas de formación profesional y capacitación. En suma, mejorar los sistemas educativos permitiendo un mayor acceso a las universidades provocando una sinergia entre la propuesta universitaria y el segmento laboral. (Apellido, 2015, p. 100).

### Metodología (Centrado)

Debe fundamentarse de acuerdo con el método de investigación seleccionado para el desarrollo del trabajo.

### Resultados (Centrado)

Expresa los resultados de los experimentos y/o análisis descritos en el material y métodos y presenta las pruebas que apoyan estos resultados. Sin duplicar textos o gráficos.

#### Tabla 1: (12 puntos)

Criterios y resultados de búsqueda

#### Ejemplo

lobortis. Cras ac orci laoreet tortor lacinia fringilla quis nec dui. Aliquam at est scelerisque, feugiat justo in, consectetur diam. Curabitur ac velit lorem. Phasellus faucibus neque ac velit imperdiet, sit amet tempor eros posuere. Quisque et orci ac est luctus rhoncus non eget elit.

**Tabla 1** ← número de tabla

Número de niñas embarazadas en colegios del sector norte y sur de Bogotá ← título de la tabla

Grado	Embarazadas	Abortos	No embarazadas
Sector Norte de Bogotá ← encabezado			
9	0	0	27
10	0	0	25
11	1	1	29
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>81</b>
Sector Sur de Bogotá			
9	2	3	20
10	4	6	17
11	8	12	15
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>52</b>

Nota. Esta tabla muestra cómo cambia la cantidad de niñas embarazadas de acuerdo con la zona dónde viven y, por lo tanto, del estrato social. ← nota de tabla

Fuente: elaboración propia

### Discusión (Centrado)

Sin duplicar los resultados. Comienza discusión de los resultados. La discusión es la confrontación de los objetivos y los resultados. Si los resultados cumplen con lo expresado en la parte teórica y finalmente la comparación de los resultados de nuestra investigación con otras dentro de la misma temática.

### **Conclusiones (Centrado)**

Cierre el documento con un razonamiento lógico validado por sus hallazgos, recuerde no es una sugerencia, ni un resumen de lo expuesto anteriormente. Debe dar respuesta al objetivo propuesto.

### **Referencias (Centrado)**

**(Para investigaciones con resultados, mínimo 12 referencias)**

**Para artículos de revisión, mínimo 25 referencias)**

Carbache, M. C. (2015). El aprendizaje en la educación superior. *Revista Internacional de Aprendizaje en la Educación Superior*, 2(5), 93-105. doi:<https://doi.org/10.37467/gka-revedusup.v2.1009>

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Impacto de la comunicación interna en el rendimiento laboral del personal hotelero en San Jacinto, Sucre

**Autor:** Velez Reyna Olger Franyer

<b>Problema de la investigación</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Métodos</b>
¿Como influye la comunicación interna en el ambiente laboral y la motivación del personal hotelero de San Jacinto, Sucre??	<p><b>General:</b></p> <p>Analizar el impacto que tiene la comunicación interna en el rendimiento laboral del personal hotelero en San Jacinto, Sucre.</p>	<p><b>Independiente</b> :</p> <p>La comunicación interna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la comunicación interna</li> <li>• Beneficios de la comunicación interna</li> <li>• Motivación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de uso de canales (reuniones, mensajes, capacitaciones)</li> </ul>	<p><b>Tipo de estudio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo)</li> <li>• Descriptivo</li> </ul>
	<p><b>Específico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer los procesos comunicacionales internos de los hoteles</li> <li>• Mejorar el desempeño del personal hotelero</li> <li>• Implementar estrategias como capacitación y motivación.</li> </ul>	<p><b>Dependiente:</b></p> <p>Rendimiento laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendimiento laboral</li> <li>• Características y factores del rendimiento laboral</li> <li>• Clima organizacional o Ambiente laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de entre compañeros para alcanzar objetivos organizacionales</li> <li>• Porcentaje de metas alcanzadas por el personal</li> </ul>	<p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta con escala de Likert</li> <li>• Entrevista</li> </ul>