



Uleam

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

La comunicación interna y su influencia en el rendimiento laboral de los docentes y personal administrativo de Uleam ext. Bahía de Caráquez.

Internal communication and its influence on the work performance of teachers and administrative staff at Uleam ext. Caráquez Bay.

Autor/a:

Antonella Nicol Murillo Delgado

Tutor/a:

Ricardo Chica Cepeda

Extensión Sucre 1016E01 Bahía de Caráquez

Licenciatura en Administración de Empresas

Enero de 2025 – Bahía de Caráquez

CERTIFICACION

En calidad de docente tutor de la facultad de Ciencias Administrativas Extensión Sucre 1016E16 Bahía de Caráquez de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular Artículo científico del estudiante ANTONELLA NICOLL MURILLO DELGADO, legalmente matriculado/a en la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, período académico 2024-02, cumplimiento del total de 384 horas, cuyo tema del artículo es "La comunicación interna y su influencia en el rendimiento laboral de los docentes y personal administrativo de Uleam ext. Bahía de Caráquez".

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, 2025



Ing. Ricardo Chica Cepeda, MBA
Docente tutor

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en este trabajo pertenecen exclusivamente a la autora.

El derecho intelectual de esta investigación corresponde a la Universidad Laica "Floy Alfaro" de Manabí Extensión Sucre 1016F01 – Bahía de Caráquez

La Autora

Antonella Murillo

Antonella Nicoll Murillo Delgado

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en este trabajo pertenecen exclusivamente a la autora.

El derecho intelectual de esta investigación corresponde a la Universidad Laica "Floy Alfaro" de Manabí Extensión Sucre 1016F01 – Bahía de Caráquez

La Autora

Antonella Murillo
Antonella Nicoll Murillo Delgado

Aprobación del Trabajo

Previo del cumplimiento de los requisitos de la ley, el tribunal de grado otorga la calificación de:

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

S.E. Ana Isabel Zambrano Looz

SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

Dedicatoria

El presente trabajo de titulación es el resultado en donde se refleja mi gratitud para quienes han influido dentro de este proceso y que este sea posible.

Dedico este logro a Dios, Mis seres queridos quienes con su apoyo incondicional me han brindado fortaleza y sabiduría para alcanzar todo aquello que me proponga.

Agradezco profundamente a mi esposo e hija quienes con su amor y comprensión me ayudaron a no desistir y seguir de pie en cada etapa que se presentó en ese camino. También quiero agradecer grandemente a mis profesores, mentores y a mis compañeras del salón quienes compartieron momentos inolvidables junto a mí y que fueron de gran apoyo tanto emocional como académico.

Este logro va dedicado para ustedes, por brindarme su amor, paciencia, apoyo incondicional. Gracias por creer en mí y desearme lo mejor de esta vida siempre, sin Dios y ustedes no hubiera sido posible llegar hasta aquí y formarme como profesional.

Reconocimiento

Este artículo científico es el resultado de un esfuerzo conjunto de quienes han compartido sus conocimientos, tiempo y dedicación en este camino académico.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a cada una de las personas que fueron un pilar fundamental para la realización de este artículo científico. A mis padres, Esposo, Hija y demás familiares por guiarme por un buen camino para llegar hasta estas instancias. A mis profesores y mentores que gracias a sus conocimientos y orientación han sido la pauta necesaria para formarme como persona y profesional.

Expreso mi reconocimiento y agradecimiento mediante este escrito a el Ing. Ricardo Chica Cepeda por su importante tutoría, motivación y conocimientos que han Sido fundamentales para la creación de este trabajo.

Agradezco sinceramente a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por su compromiso en la formación de profesionales y el apoyo constante de todo su elenco. Siendo este artículo resultado de la sólida formación recibida y en el entorno académico motiva el pensamiento crítico y la excelencia.

Title: Internal communication and its influence on the work performance of teachers and administrative staff at Ulearn ext. Caráquez Bay.

Antonella Nicoll Murillo Delgado
Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro
de Manabí, Extensión Sucre
Correo: 1317954129@uleam.edu.ec

Resumen

La Comunicación interna cumple una serie de funciones que le permiten a la organización mejorar la eficacia en toda su actividad interior, lo cual redundará, sin duda, en una mayor competitividad externa de la compañía. Una buena Comunicación Interna producirá una mejora de la interactividad entre las personas de la organización, El presente trabajo, tiene como objetivo principal estudiar la relación de la comunicación interna dentro del ambiente laboral en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí ext. Sucre, para alcanzar dicho fin, se realizó una revisión bibliográfica sobre los aspectos relacionados con la comunicación interna, utilizando una encuesta para diagnosticar el estado del flujo de información que existe entre los diferentes miembros de la comunidad universitaria, los resultados permitieron evidenciar que existe una comunicación interna de manera positiva, pero es necesario fortalecer algunos aspectos como la retroalimentación y su contribución a la motivación laboral. El artículo académico se divide en cuatro secciones, la primera sección realiza una revisión bibliográfica sobre la comunicación interna con relación al rendimiento laboral, la segunda sección analiza el estado actual de la comunicación entre los docentes y personal administrativo de la ULEAM extensión Sucre, la tercera parte toma como referencia una muestra con base a la encuesta los actores involucrados para y realizar un análisis de los resultados obtenidos. Finalmente, la sección cuatro ofrece conclusiones de los autores.

Palabras claves: Comunicación interna, rendimiento laboral, uleam.

Summary

Internal communication fulfills a series of functions that allow the organization to improve efficiency in all its internal activities, which will undoubtedly result in greater external competitiveness for the company. Effective internal communication enhances interaction among individuals within the organization.

This study aims to examine the relationship between internal communication and the work environment at Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Sucre extension. To achieve this objective, a literature review was conducted on aspects related to internal communication, along with a survey to diagnose the flow of information among different members of the university community. The results revealed that internal communication is generally positive; however, certain aspects, such as feedback and its contribution to work motivation, need to be strengthened.

The academic article is divided into four sections. The first section presents a literature review on internal communication in relation to work performance. The second section analyzes the current state of communication between faculty and administrative staff at ULEAM, Sucre extension. The third section is based on a sample obtained through the survey, analyzing the perspectives of the stakeholders involved and the results obtained. Finally, the fourth section presents the authors' conclusions.

Keywords: Internal communication, Job Performance, University

1. Introducción

La comunicación interna es un componente esencial en la gestión de cualquier organización, y en el contexto educativo, su importancia se amplía debido a la necesidad de coordinación y cooperación entre los diferentes actores, como docentes y personal administrativo. Este artículo se enfoca en analizar cómo la comunicación interna influye en el rendimiento laboral de estos dos grupos en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez.

La comunicación interna se define como el proceso de intercambio de información, ideas y sentimientos dentro de una organización (Tourish & Hargie, 2004). Incluye tanto la comunicación formal, que se lleva a cabo a través de canales establecidos como correos electrónicos, reuniones y boletines, como la comunicación informal, que ocurre de manera más espontánea y no estructurada. En un entorno académico, donde la colaboración y el flujo de información son críticos para el éxito, una comunicación interna efectiva puede hacer la diferencia entre una institución funcional y una disfuncional (Robbins & Judge, 2013).

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, como institución de educación superior, enfrenta desafíos particulares en su comunicación interna debido a la diversidad de roles y funciones de sus empleados. Los docentes, encargados de la enseñanza y la investigación, y el personal administrativo, responsable de la gestión y el soporte, deben trabajar en estrecha colaboración para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La comunicación interna juega un rol crucial en la creación de un ambiente de trabajo saludable y productivo. Según Robbins y Judge (2013), la comunicación eficaz facilita la alineación de los empleados con los objetivos organizacionales, mejora la moral y fomenta un sentido de

pertenencia. Una buena comunicación interna puede ayudar a resolver conflictos, mejorar la toma de decisiones y aumentar la eficiencia operativa. Una comunicación interna deficiente puede llevar a malentendidos, conflictos y una disminución en el rendimiento laboral (Kreps, 2011).

En el ámbito educativo, la comunicación interna es vital para asegurar que todos los miembros de la institución trabajen de manera cohesiva hacia objetivos comunes. Según Bartels et al., (2007), una comunicación interna efectiva puede influir positivamente en la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados, lo cual a su vez puede mejorar el rendimiento organizacional. Además, Kreps (2011) señala que una comunicación clara y coherente puede reducir la ambigüedad y la incertidumbre, facilitando un mejor desempeño laboral.

El rendimiento laboral se refiere a la eficacia con la que los empleados cumplen con sus tareas y alcanzan los objetivos organizacionales. Diversos estudios han demostrado que una comunicación interna efectiva puede tener un impacto significativo en el rendimiento laboral (Gibson et al., 2012). Por ejemplo, una buena comunicación puede ayudar a clarificar las expectativas y responsabilidades, reducir errores y mejorar la coordinación entre equipos.

Borman y Motowidlo (1993) amplían la definición de rendimiento laboral para incluir no solo la cantidad de trabajo realizado, sino también la calidad de este y la contribución al ambiente organizacional. En este sentido, una comunicación interna efectiva puede mejorar tanto el desempeño individual como el colectivo, al facilitar una mejor comprensión de las tareas, promover la colaboración y fomentar un ambiente de trabajo positivo.

Es importante considerar cómo la comunicación interna puede afectar de manera diferente a los docentes y al personal administrativo debido a la naturaleza de sus roles. Los docentes, por su enfoque en la enseñanza y la investigación, pueden necesitar un tipo de comunicación que fomente la colaboración académica y el intercambio de conocimientos (Robbins &

Judge, 2013). Por otro lado, el personal administrativo, que maneja las operaciones diarias y el soporte logístico, puede beneficiarse de una comunicación que facilite la coordinación y la gestión eficiente de recursos (Kreps, 2011).

Este estudio busca proporcionar una comprensión integral de cómo la comunicación interna puede influir en el rendimiento laboral de los docentes y personal administrativo de la ULEAM extensión Sucre, con la finalidad de mejorar la eficiencia y efectividad organizacional al igual que ofrecer recomendaciones prácticas para mejorar dichos procesos

Para llevar a cabo el estudio, se utilizará una metodología mixta que combinará enfoques cualitativos y cuantitativos, empleando como técnicas la encuesta, entrevista y análisis documental.

El rendimiento laboral, según la RAE, es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, etc. Aplicando este concepto a la empresa, la productividad vendría determinada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos y el tiempo que se ha necesitado para lograrlos (Carvajal, 2022).

Teniendo en cuenta lo descrito por el autor, la Real Academia Española (RAE) asegura que el rendimiento laboral es un resultado que se alcanza dentro de un entorno laboral con relación a los recursos disponibles tales como Gerente, empleados, mano de obra, materiales, etc., buscando de esta manera la productividad.

Entre los principales factores situacionales pueden considerarse los siguientes:

- Factores relacionados con la naturaleza de la tarea: Mayor o menor complejidad, grado de dificultad, entrenamiento, fatiga, tedio, descanso, iluminación, ventilación, ruidos.

- Factores relacionados con la empresa: Tipo de supervisión, incentivos, remuneración, promoción, sueldos, etc. (Díaz, 2021)

De acuerdo con los principales factores que influyen en el rendimiento laboral, el factor de la naturaleza de las tareas hace referencia a las características y propiedades de una tarea laboral específica. Es importante comprender la naturaleza de dichas tareas para así ser efectivos y eficientes en lo que corresponde la ejecución.

2. Metodología

Para el desarrollo del presente artículo científico se tomó como población la totalidad de docentes de la ULEAM, extensión Sucre y el personal administrativo del periodo 2024 conformado por: 59 docentes 9 miembros del personal administrativo.

Teniendo en cuenta el reducido número de la población, no se tomó muestra para trabajar con la totalidad de la población

Métodos y técnicas

Método teórico

Los métodos teóricos posibilitan procesar los resultados obtenidos mediante el uso de los métodos empíricos, sistematizarios, analizarios, explicarios, descubrir qué tienen en común, para llegar a conclusiones confiables que permitan resolver el problema (Ortiz, 2012; Zoya & Roggero, 2015; Rodríguez, 2017).

Los métodos teóricos se utilizan de manera reiterada desde la elaboración del diseño investigativo, a partir del estudio del estado del arte sobre el problema científico, hasta la interpretación de los datos y hechos constatados y las correspondientes conclusiones y recomendaciones. (Ortiz, 2012)

Método bibliográfico

Implica consultar distintas fuentes de información (catálogos, bases de datos, buscadores, repositorios, etc.) y recuperar documentos en distintos formatos. Este proceso también es conocido como búsqueda documental, revisión de antecedentes o investigación bibliográfica o documental (Martín, 2017).

La búsqueda bibliográfica consiste en la localización de las referencias bibliográficas, sobre algún tema concreto, extraídas de diferentes fuentes de información (Arguedas, 2009).

Se utilizó una base de datos en donde se incluyó la consulta de distintas fuentes de información como catálogos, bases de datos otras, buscadores y repositorios.

Método descriptivo

En los estudios descriptivos, el investigador se limita a medir la presencia, características o distribución de un fenómeno en una población en un momento de corte en el tiempo, tal sería el caso de estudios que describen la presencia de un determinado factor ambiental, una determinada enfermedad, mortalidad en la población, etc (VEIGA , 2008).

Por su parte, el método descriptivo pretende describir un fenómeno analizando su estructura y explorando las asociaciones relativamente estables de las características que lo definen (Mosteiro, 2017).

Teniendo en cuenta lo descrito por el autor, se optó por el método descriptivo ya que resulta ser la alternativa más adecuada para examinar y caracterizar la comunicación interna en la universidad sin interferir en su funcionamiento, lo que permite obtener información valiosa para la toma de decisiones.

Técnicas

Se realizó una encuesta dirigida a los docentes la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí - Extensión Sucre, que consta de 7 preguntas de una única selección, en la escala de Likert, la misma que se realizará por medios digitales a través de la plataforma Google Forms.

3. Resultados

Se llevó a cabo la encuesta a docentes y personal administrativo de la ULEAM con el objetivo de conocer y obtener información relevante a la comunicación interna y su influencia en el rendimiento laboral, se abordaron 7 preguntas relacionadas con la comunicación entre docentes y el personal administrativo, retroalimentación oportuna y constructiva y el desempeño laboral. Se utilizó la herramienta Forms para recopilar y analizar los datos obtenidos.

Tabla 1.

¿Qué tan satisfecho está usted con la comunicación entre docentes y personal administrativo?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	8	11,8%
Satisfecho	59	86,8%
Indiferente	1	1.4%
Poco satisfecho	-	-
Nada satisfecho	-	-
	68	100%

Nota. Datos recopilados con la encuesta en forms.

El 86.8% de los encuestados indican que están satisfechos con la comunicación entre docentes y personal administrativo, mientras que el 11.8% respondieron que están muy satisfechos en lo que corresponde a la pregunta.

Los resultados obtenidos demuestran que por lo tanto si existe comunicación entre docentes y personal administrativo dentro de la universidad.

Tabla 2.

¿La claridad de la información proporcionada por la administración es adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	8.8%
Satisfecho	61	89.7%
Indiferente	1	1.5%
Poco de acuerdo	-	-
Nada de acuerdo	-	-
	68	100%

Nota. Datos recopilados con la encuesta en forms.

La mayoría de los encuestados, que corresponde el 89.7%, consideran que están de acuerdo con la información proporcionada por la administración, mientras que el 8.8% manifiestan que están totalmente de acuerdo ya que ellos consideran que la información proporcionada es netamente adecuada. Por ende, una respuesta positiva sugiere que la información es clara y fácil de entender, mientras que una respuesta negativa podría reflejar mensajes ambiguos, falta de detalle o dificultades en la difusión de información clave.

Tabla 3.

¿La comunicación entre los distintos Departamentos de la ULEAM Sucre es efectiva y fluida?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	8.8%
De acuerdo	60	88.2%
Indiferente	1	1.5%
Poco de acuerdo	1	1.5%
Nada de acuerdo		%
	68	100%

Nota. Datos recopilados con la encuesta en forms.

Según los resultados obtenidos en la encuesta el 88.2% manifiestan que están de acuerdo que la comunicación entre los distintos departamentos de la ULEAM sucre es efectiva y fluida, mientras que el 8.8% expresa que está totalmente de acuerdo con lo mencionado en la pregunta.

Los resultados demuestran que la comunicación entre los diferentes departamentos dentro de la universidad tiene efectos positivos lo que es satisfactorio para cada uno de los encuestados.

Tabla 4.

¿Siento que mi opinión es valorada y tomada en cuenta en las decisiones importantes?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	8.8%
De acuerdo	60	88.2%
Indiferente	1	1.5%
Poco de acuerdo	1	1.5%
Nada de acuerdo	-	-
	68	100%

Nota. Datos recopilados con la encuesta froms.

El 88.2% de los encuestados indicaron que consideran que sus opiniones son valoradas y a su vez tomadas en cuenta en las tomas decisiones importantes, mientras que el 8.8% expresan que están totalmente de acuerdo, finalmente el 1.5% indiferente y el 1.5% poco de acuerdo manifiestan que su respuesta es indiferente en lo que corresponde a la valoración de sus opiniones en la toma de decisiones. Por ende, una comunicación fluida facilita la resolución de problemas, la toma de decisiones y el cumplimiento de objetivos institucionales, mientras que una comunicación deficiente podría generar retrasos, malentendidos y una menor integración entre áreas.

Tabla 5.

¿Recibo retroalimentación oportuna y constructiva sobre mi desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	8.8%
De acuerdo	57	83.8%
Indiferente	5	7.4%
Poco de acuerdo	-	-
Nada de acuerdo	-	-
	68	100%

Nota. Datos recopilados con la encuesta froms.

El 83.8% de los encuestados indicaron que consideran que reciben retroalimentación oportuna y constructiva sobre mi desempeño laboral, mientras que el 8.8% expresan que están totalmente de acuerdo, finalmente el 7.4% manifiestan que su respuesta es indiferente. Por ende, si las personas se sienten escuchadas y consideran que su opinión influye en las decisiones, esto puede mejorar la motivación y el compromiso. Por el contrario, si sienten que sus ideas no son consideradas, puede generar desmotivación y desinterés en los asuntos institucionales.

Tabla 6.

¿Las reuniones y comunicaciones oficiales son efectivas para mantenerme informado/a sobre cambios y noticias relevantes?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	13.2%
De acuerdo	55	80.9%
Indiferente	4	5.9%
Poco de acuerdo	-	-
Nada de acuerdo	-	-
	68	100%

Nota. Datos recopilados con la encuesta froms.

Los encuestados indicaron que el 80.9% están de acuerdo, mientras que el 13.2% totalmente de acuerdo y el 5.9% su respuesta fue indiferente en lo que corresponde a las reuniones y comunicaciones son efectivos para mantenerse informado sobre cambios y noticias relevantes dentro de la universidad. Por ende, Si estos medios son claros y accesibles, los empleados pueden mantenerse actualizados y actuar en consecuencia. Una comunicación inefectiva, en cambio, puede generar confusión, desinformación y resistencia al cambio.

Tabla7.

¿La comunicación interna contribuye positivamente a mi motivación y rendimiento laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	10.3%
De acuerdo	8	11.8%
indiferente	48	70.6%
Poco de acuerdo	5	7.4%
Nada de acuerdo	-	-
	68	100%

Nota. Datos recopilados con la encuesta forms.

De acuerdo con los resultados obtenidos el 10.3% afirma que está totalmente de acuerdo que la comunicación interna contribuye positivamente a la motivación y rendimiento laboral de cada uno de ellos, el 11.85% está de acuerdo, el 70.6% indicaron que su respuesta es indiferente y el 7.4% es poco de acuerdo. En consecuencia, una comunicación efectiva puede fomentar un ambiente de trabajo positivo, reforzar la confianza en la institución y aumentar la productividad. Por el contrario, una comunicación deficiente puede generar estrés, desmotivación y una disminución del rendimiento.

Discusión

La comunicación interna se posiciona como un pilar esencial en la gestión organizacional, con un impacto directo en el rendimiento laboral y el clima organizacional. Según Kreps (2011), la comunicación interna no solo facilita la alineación de objetivos, sino que también reduce la confusión y conlleva a los miembros de la organización a conseguir un mismo objetivo. En el caso de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), extensión Bahía de Caráquez, los resultados de este estudio ofrecen un punto de vista amplio sobre los logros y retos asociados a su sistema de comunicación interna.

Los resultados del estudio muestran que el 86.8% de los encuestados están satisfechos con la comunicación general entre docentes y personal administrativo. Este hallazgo concuerda con los principios de Robbins y Judge (2013), quienes afirman que una comunicación efectiva mejora la moral y a su vez crea un ambiente seguro y acogedor para los miembros de la organización.

El 88.2% de los participantes manifestó que la comunicación entre departamentos es fluida y efectiva, lo que subraya la importancia de contar con canales establecidos para garantizar el flujo de información (Tourish & Hargie, 2004). Esta fortaleza sugiere que la ULEAM ha implementado estrategias que

permiten la coordinación y colaboración entre diferentes áreas, promoviendo un entorno más eficiente.

Por otro lado, el 69.1% de los encuestados manifestó indiferencia respecto a la retroalimentación recibida sobre su desempeño laboral. Esto refuerza las observaciones de Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2012), quienes argumentan que una comunicación interna efectiva debe incluir procesos de retroalimentación claros y constructivos para mejorar el desempeño individual y colectivo.

Además, solo el 10.3% de los encuestados consideró que la comunicación interna contribuye positivamente a su motivación y rendimiento laboral. Este hallazgo refleja una desconexión entre los procesos comunicativos actuales y el impacto emocional que estos deberían generar. Según Bartels, Pruyn, de Jong y Joustra (2007), la comunicación interna no solo debe centrarse en la transmisión de información, sino también en fortalecer la satisfacción y el compromiso de los empleados, factores clave para incrementar la productividad.

La escasez de retroalimentación y la falta de motivación en la comunicación interna pueden estar vinculadas a la carencia de espacios que favorecen un intercambio más humano. De acuerdo con Kreps (2011), la comunicación no debería restringirse a canales. Asimismo, el reducido porcentaje de encuestados que considera que las reuniones y comunicaciones oficiales son efectivas para mantener informados sobre cambios (solo un 13.2% está totalmente de acuerdo) resalta la necesidad de optimizar la estrategia de reuniones y boletines. Según Ciampitti y Downs (1993), es fundamental que los sistemas de comunicación tradicionales se complementen con métodos más interactivos y participativos para fortalecer la conexión entre los empleados y los objetivos.

CONCLUSIONES

- Los resultados sugieren que, aunque la comunicación interna en general se percibe de manera positiva, ciertos aspectos, como la retroalimentación y su contribución a la motivación laboral, muestran áreas de mejora.
- La comunicación interna en la ULEAM extensión Bahía de Caráquez es percibida como mayormente efectiva, ya que el 86.8% de los encuestados afirmaron estar satisfechos con la interacción entre docentes y personal administrativo. Esto indica que los canales de comunicación establecidos permiten una adecuada interacción entre los miembros de la institución.
- Es crucial fortalecer la percepción de valoración de las opiniones del personal, pues aunque el 88.2% considera que su opinión es tenida en cuenta, un porcentaje aún significativo no se siente completamente reconocido. Estrategias más inclusivas en la toma de decisiones podrían reforzar este aspecto.
- Existe una buena claridad en la información proporcionada por la administración, con un 89.7% de encuestados que consideran que esta es adecuada. Esto demuestra que los procesos formales de comunicación dentro de la universidad cumplen su función en la transmisión de mensajes clave.

Bibliografía

- Al, S. C. (2021). *LA INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL*. Savez Editorial.
- Aura Quiñones, D. M. (2021). Gerencia educativa: comunicación interna en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos caso Perú. www.revistahorizontes.org.
- ABAD, R. C. (2021). CARACTERIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO PRENDAS DE VESTIR, DISTRITO SULLANA, 2019.
- Arguedas, O. A. (2009). La búsqueda bibliográfica.
- Ávila, H. F., M. M., & S. M. (2020). La entrevista y la encuesta. Universidad Las Tunas.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt, W. C. Borman, & Associates (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98). San Francisco: Jossey-Bass.
- Benel Tuanama, K. (2022). Trabajo remoto y rendimiento laboral en el personal administrativo de un centro superior universitario de Lima Norte, 2021.
- Bartels, J., Pruyn, A., de Jong, M., & Joustra, I. (2007). Multiple organizational identification levels and the impact of perceived external prestige and communication climate. *Journal of Organizational Behavior*, 28(2), 173-190.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt, W. C. Borman, & Associates (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98). San Francisco: Jossey-Bass.
- Clampitt, P. G., & Downs, C. W. (1993). Employee perceptions of the relationship between communication and productivity: A field study. *Journal of Business Communication*, 30(1), 5-28.
- Capriotti, D. P. (2021). La comunicación interna. Universidad Rovila I Virgili.
- Díaz, M. J. (2021). PREDICCIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL A PARTIR DE INDICADORES DE MOTIVACIÓN, PERSONALIDAD Y PERCEPCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES. UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.
- Esterlín Carvajal, A. R. (2022). Estrategias de motivación para mejorar el rendimiento laboral de la Microempresa Hermanos "S" del cantón Pedro Carbo. Ciencias Económicas y Empresariales.

- Guerrero Alvarado, M., Sotelo González, J., & Cabezuelo Lorenzo, F. (2022). La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. *ADRResearch ESIC International Journal of Communication Research*, 27. <https://doi.org/10.7263/adresic-27-206>
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (14th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Goldhaber, G. M. (1993). *Organizational communication*. New York: McGraw-Hill.
- González, L. L. (2020). IMPACTO DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA EN LA ACTUALIDAD.
- Jesús Arias Gómez, M. Á. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista alergia Mexico*.
- JORGE VEIGA DE CABO, E. D. (2008). MODELOS DE ESTUDIOS EN INVESTIGACIÓN APLICADA: CONCEPTOS Y CRITERIOS PARA EL DISEÑO.
- Kreps, G. L. (1990). *Organizational communication: Theory and practice*. New York: Longman.
- Kreps, G. L. (2011). Communication and organizational effectiveness: Exploring the intersection of human communication and organizational behavior. *Communication Research Trends*, 30(4), 4-24.
- Kreps, G. L. (2011). Communication and organizational effectiveness: Exploring the intersection of human communication and organizational behavior. *Communication Research Trends*, 30(4), 4-24.
- León, M. e. (2016). *Poblacion y Muestra*.
- Martel, M. C. (2014). LA FIJACION DE OBJETIVOS EN LA DOCENCIA UNIVERSITARIA DE DISCIPLINAS ADMINISTRATIVAS: UN COMENTARIO. Recuperado el 3 de 6 de 2024, de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n15_2005/a10.pdf
- Maria Josefa Mosteiro García, A. M. (2017). *La investigación en educación*.
- Martel, M. C. (2014). LA FIJACION DE OBJETIVOS EN LA DOCENCIA UNIVERSITARIA DE DISCIPLINAS ADMINISTRATIVAS: UN COMENTARIO. Recuperado el 3 de 6 de 2024, de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n15_2005/a10.pdf
- Ortiz, D. E. (2012). *Los Niveles Teóricos y Metodológicos en la Investigación Educativa*. Universidad de Holguín (Holguín, Cuba).

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior* (15th ed.). New Jersey: Pearson.
- Reyes, L. M. (2015). *La Muestra*. CIS (Centro de investigaciones sociales).
- Santa Cruz Centurión, M. Y. (2020). *ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL*. Comunicación y Desarrollo Humano.
- Sandra Gisela Martín, V. L. (2017). Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos.
- Tourish, D., & Hargie, O. (2004). *Key issues in organizational communication*. New York: Routledge.
- Vargas, G. M. (2001). La administración curricular en la Educación Superior caso de la Universidad de Costa Rica. *Educación*, 25(2), 25-39. Recuperado el 3 de 6 de 2024, de <http://redalyc.org/pdf/440/44025203.pdf>

ANEXOS:

La comunicación interna y su influencia en el rendimiento laboral de los docentes y personal administrativo de Uleam ext. Bahía de Caráquez

ENCUESTA PARA LOS DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ULEAM EXTENSIÓN SUCRE

1. ¿Qué tan satisfecho está usted con la comunicación entre docentes y personal administrativo?

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Indiferente
- d. Poco satisfecho
- e. Nada Satisfecho

2. ¿La claridad de la información proporcionada por la administración es adecuada?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Neutral
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

3. ¿La comunicación entre los distintos departamentos de la ULEAM sucre es efectiva y fluida?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Neutral
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

4. Siento que mi opinión es valorada y tomada en cuenta en las decisiones importantes.

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Neutral
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente desacuerdo

5. Recibo retroalimentación oportuna y constructiva sobre mi desempeño laboral.

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Neutral
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

6. Las reuniones y comunicaciones oficiales son efectivas para mantenerme informado/a sobre cambios y noticias relevantes.

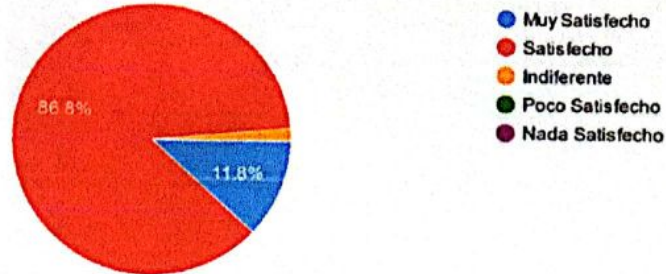
- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Neutral
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente desacuerdo

7. La comunicación interna contribuye positivamente a mi motivación y rendimiento laboral.

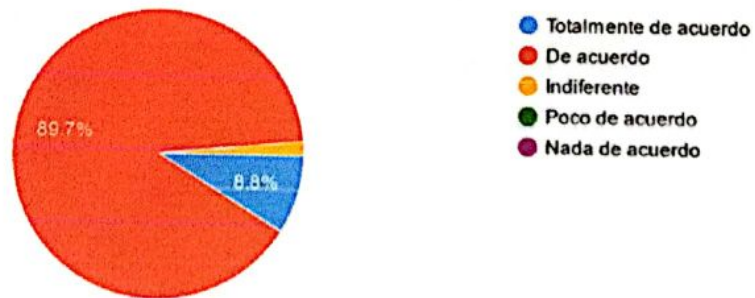
- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Neutral
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente desacuerdo

GRÁFICOS

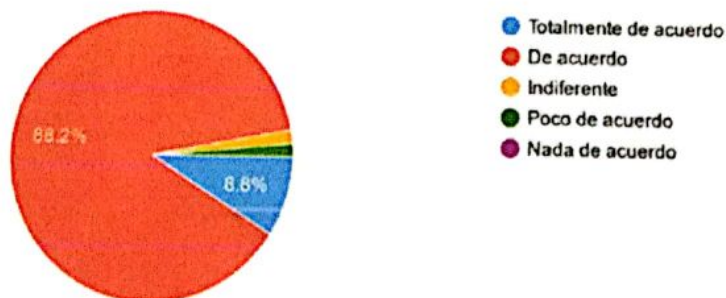
¿Qué tan satisfecho está usted con la comunicación entre docentes y personal administrativo?
68 respuestas



¿La claridad de la información proporcionada por la administración es adecuada?
68 respuestas



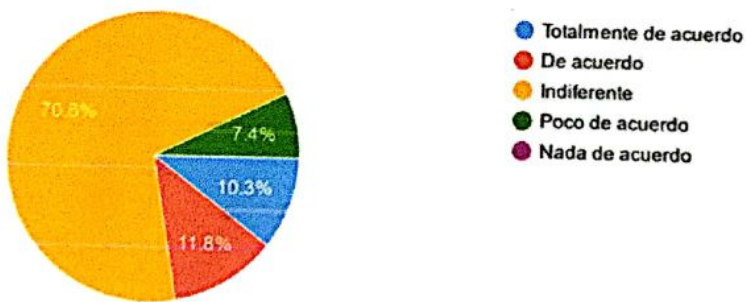
¿La comunicación entre los distintos departamentos de la ULEAM sucre es efectiva y fluida?
68 respuestas



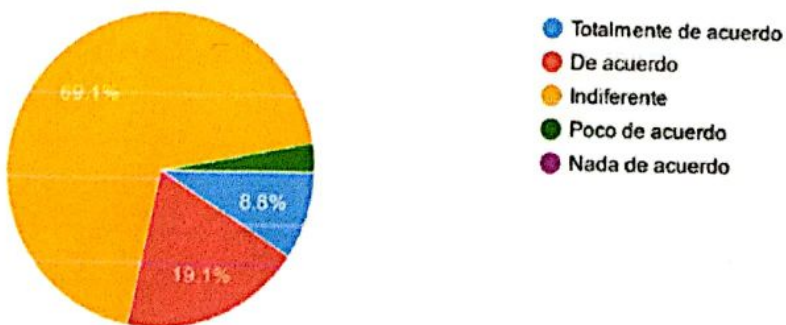
¿Siento que mi opinión es valorada y tomada en cuenta en las decisiones importantes?
68 respuestas



¿La comunicación interna contribuye positivamente a mi motivación y rendimiento laboral?
68 respuestas

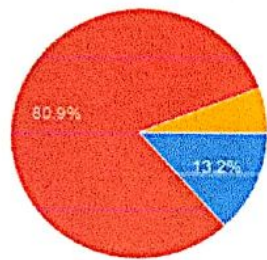


¿Recibo retroalimentación oportuna y constructiva sobre mi desempeño laboral?
68 respuestas



¿Las reuniones y comunicaciones oficiales son efectivas para mantenerme informado/a sobre cambios y noticias relevantes?

68 respuestas



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- Poco de acuerdo
- Nada de acuerdo