

Resumen

La comunicación interna es entendida como una herramienta que permite a las empresas estructurarse en equipos, compartir la información de manera oportuna y con ello buscar una mejor coordinación entre las diferentes áreas, además, impulsa a la motivación al poder transmitir y aclarar al público interno lo que se está haciendo, informar qué tan bien se lo hace y lo que se puede hacer para mejorar su rendimiento laboral. Es así como en el presente trabajo de investigación se plantea como objetivo determinar la influencia de la comunicación interna en el rendimiento laboral de los colaboradores de las pequeñas empresas del sector de alojamiento mediante un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, carácter transversal y con un alcance descriptivo-correlacional. Para ello, se utilizó un instrumento de recolección de datos para la variable de comunicación interna conformado por las dimensiones de comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal, mismo que fue aplicado a 134 empleados de 31 pequeñas empresas del sector de alojamiento del Distrito Metropolitano de Quito y otro instrumento de recolección de datos para la variable de rendimiento laboral conformado por las dimensiones de cumplimiento del trabajo y actitud hacia el trabajo aplicado a los supervisores o jefes inmediatos para evaluar el rendimiento de los empleados encuestados en el primer instrumento. Con respecto al análisis de datos y la comprobación de las hipótesis planteadas se utilizaron métodos estadísticos como la descriptiva e inferencial (coeficiente de correlación de Spearman) mediante el uso del paquete estadístico SPSS versión 26. Los resultados revelaron que la comunicación interna se correlaciona de forma positiva y considerable con el rendimiento laboral al obtener un valor de 0.685 y un nivel de significancia menor a 0.05 indicando que se encuentra asociada de forma significativa.

Palabras clave: comunicación interna, rendimiento laboral, productividad laboral

Abstract

Internal communication is understood as a tool that allows companies to structure themselves in teams, share information in a timely manner and thus seek better coordination between the different areas, in addition, it promotes motivation by transmitting and clarifying to the internal public what is being done, informing how well it is being done and what can be done to improve their work performance. Thus, the objective of this research is to determine the influence of internal communication on the work performance of employees of small companies in the lodging sector through a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and with a descriptive-correlational scope. For this purpose, a data collection instrument was used for the internal communication variable made up of the dimensions of downward communication, upward communication and horizontal communication, which was applied to 134 employees of 31 small companies of the lodging sector of the Metropolitan District of Quito, and another data collection instrument for the work performance variable made up of the dimensions of work fulfillment and attitude towards work applied to supervisors or immediate bosses to evaluate the performance of the employees surveyed in the first instrument. With respect to data analysis and testing of the hypotheses proposed, statistical methods such as descriptive and inferential (Spearman's correlation coefficient) were used using the SPSS version 26 statistical package. The results revealed that internal communication correlates positively and considerably with job performance by obtaining a value of 0.685 and a significance value of less than 0.05, indicating that it is significantly associated.

Key words: internal communication, labor productivity, job performance.