



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Licenciada
en Administración de Empresas

Tema: La comunicación interna y su influencia en el rendimiento laboral de
los colaboradores de las pequeñas empresas del sector de alojamiento del
Distrito Metropolitano de Quito

Autora: Gisselle Estefanía Armijos Moposita

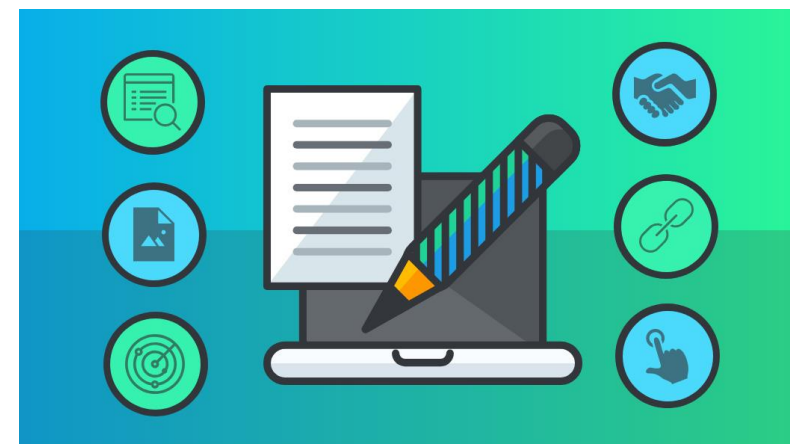
Directora: Dra. Ivonne Marlene Benavides Franco

Sangolquí, 2022

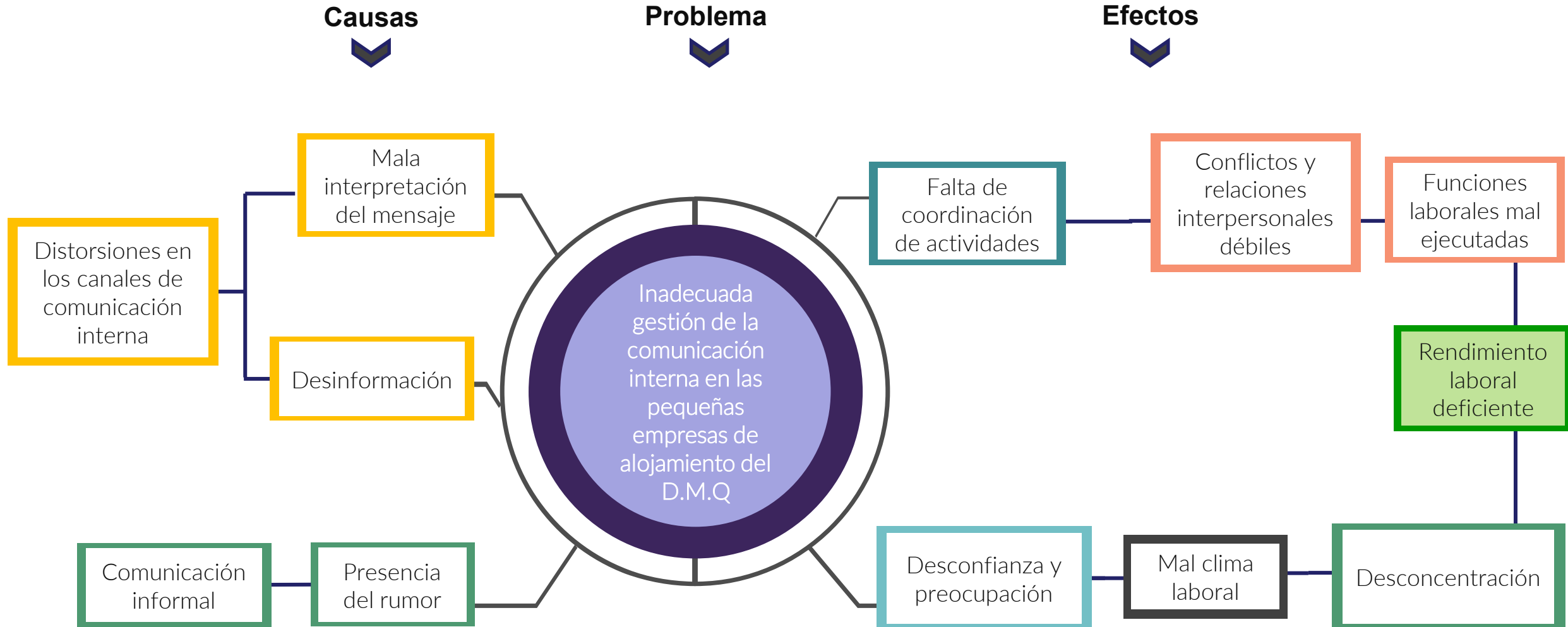


Índice de Contenido

- | | | | |
|---|---------------|---|--------------------|
| 1 | Problema | 5 | Marco metodológico |
| 2 | Objetivos | 6 | Resultados |
| 3 | Hipótesis | 7 | Conclusiones |
| 4 | Marco teórico | 8 | Recomendaciones |



1. Planteamiento del problema



2. Objetivos



General

Analizar la gestión de comunicación interna y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de las pequeñas empresas del sector de alojamiento del D.M.Q.

Específicos

1

Referentes teóricos

2

Gestión de comunicación interna

3

Nivel de rendimiento laboral

4

Establecer la Influencia

5

Plantear estrategias

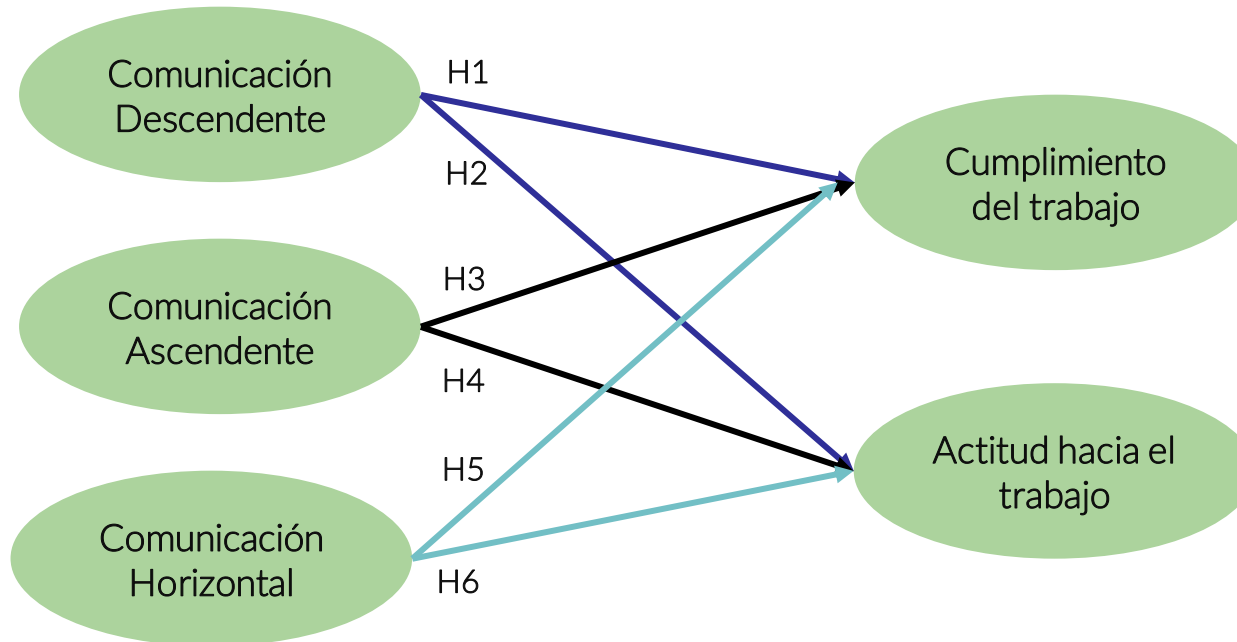


3. Hipótesis de la Investigación



General

La comunicación interna **influye positivamente** en el rendimiento laboral de los colaboradores de las pequeñas empresas del sector de alojamiento del D.M.Q.



5. Marco Teórico

Objetivo Específico 1

Carlos Ongallo (2007)

Dimensiones
comunicación interna

Comunicación Descendente

Jefes a subordinados

Comunicación Ascendente

Subordinados a jefes

Comunicación Horizontal

Surge entre compañeros de un mismo nivel

Dimensiones
rendimiento laboral

Cumplimiento del trabajo

Garantiza la ejecución de las labores asignadas

Actitud hacia el trabajo

Forma de actuar que muestra un individuo con respecto a su trabajo

Nelly Benites y Gianella Valverde (2021)



5. Marco Metodológico

Enfoque

- Cuantitativo



Control de las variables

- No experimental



Recolección y análisis de datos

- Instrumento: Cuestionario
- Técnica: Encuesta por cada variable
- Análisis de datos en SPSS 26

Alcance

- Descriptivo
- Correlacional



Espacio-temporal

- Investigación transversal
- Recolección de datos en un tiempo determinado (2022)



Unidades de análisis

- Empleados de las pequeñas empresas de alojamiento del D.M.Q y sus supervisores



Población

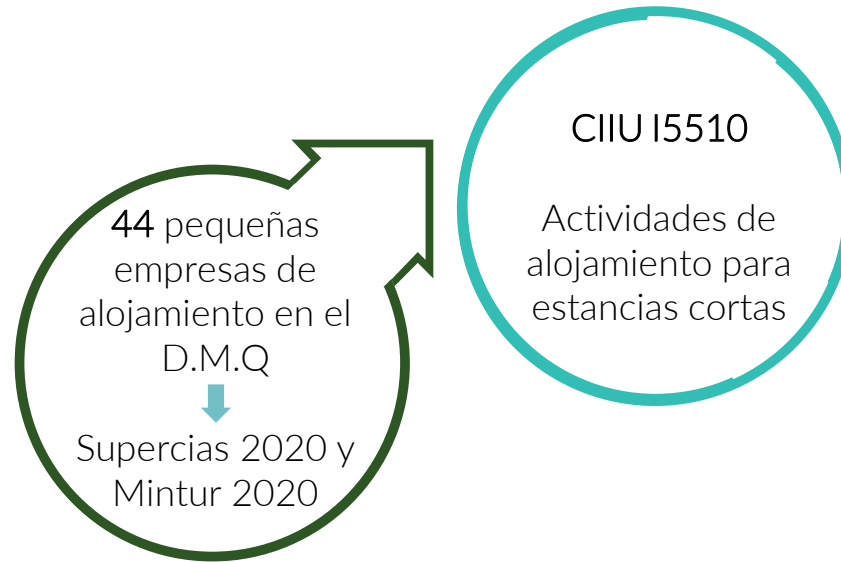
- 44 Pequeñas empresas de alojamiento del D.M.Q
- Censo




Tamaño de la Población, Censo



Pequeñas empresas del sector de alojamiento en el Distrito Metropolitano de Quito



Censo




Población objetivo de estudio pequeña

Se estableció un censo



Se filtró la información en el sitio web SRI (32 empresas)

Total de encuestas aplicadas 134



Encuesta de comunicación interna aplicada de 3-5 empleados

Encuesta de rendimiento laboral aplicada a los jefes inmediatos

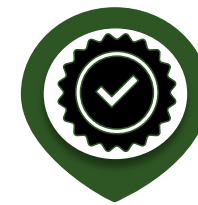
Instrumentos de medición



Validación del instrumento

Por expertos

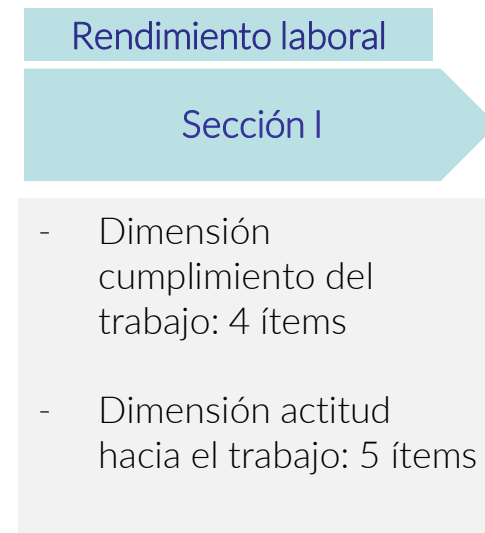
Alfa de Cronbach del 0.874



Validación del instrumento

Por expertos

Alfa de Cronbach del 0.869



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

6. Resultados

Comunicación interna

Objetivo Específico 2



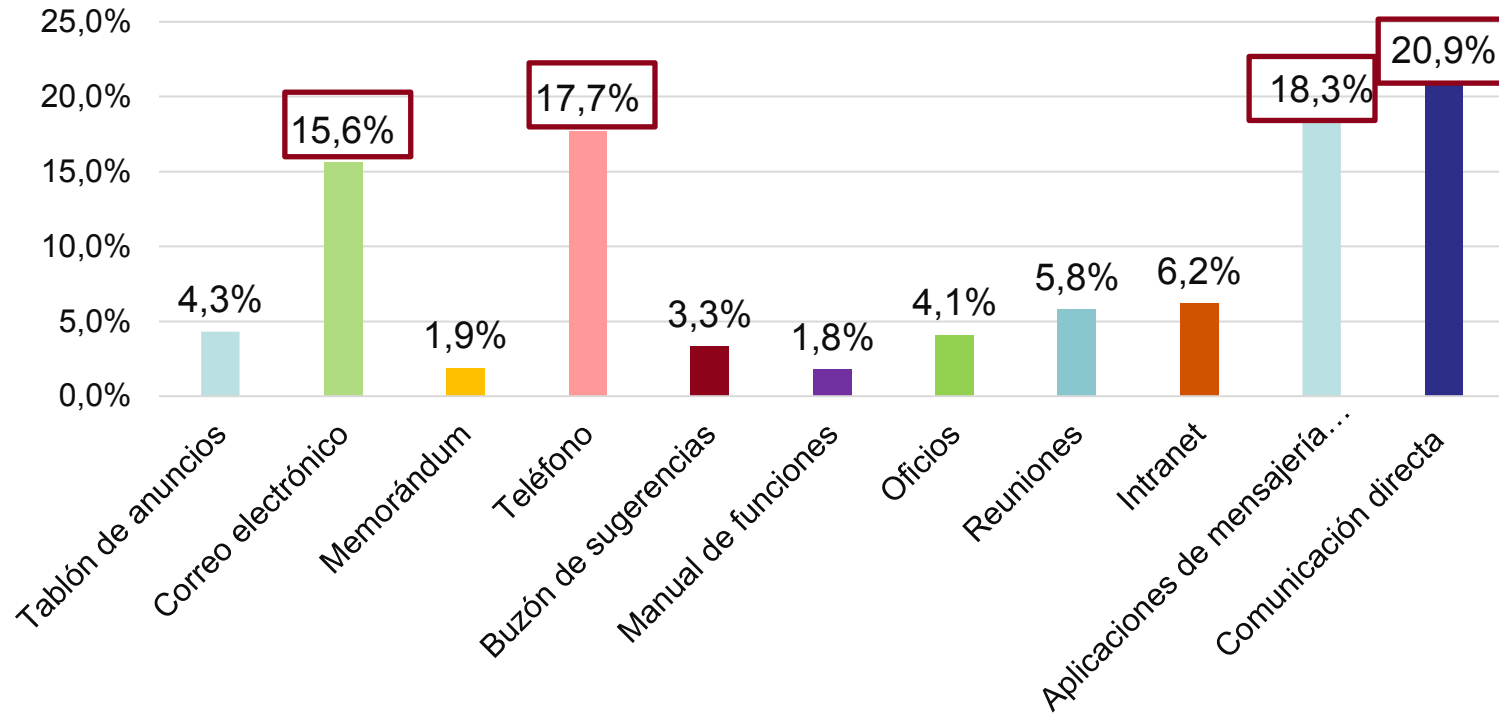
Las pequeñas empresas de alojamiento en realidad no cuentan con un departamento de comunicación

¿La empresa en la que labora es de tipo?		¿Quién es el encargado de gestionar la comunicación interna en su empresa?				Total	
		Gerente/ Propietario	Área de Marketing	Área de Recursos Humanos			
Familiar	¿La empresa en la que labora tiene un departamento de comunicación?	Sí	4.8%	0%	2.4%	7.2%	
		No	83.1%	3.6%	6.0%	92.8%	61.9%
	Total		88.0%	3.6%	8.4%	100.0%	
No familiar	¿La empresa en la que labora tiene un departamento de comunicación?	Sí	2.0%	0%	2.0%	3.9%	
		No	39.2%	15.7%	41.2%	96.1%	38.1%
	Total		41.2%	15.7%	43.1%	100.0%	
Total	¿La empresa en la que labora tiene un departamento de comunicación?	Sí	3.7%	0%	2.2%	6.0%	
		No	66.4%	8.2%	19.4%	94.0%	100%
	Total		70.1%	8.2%	21.6%	100.0%	

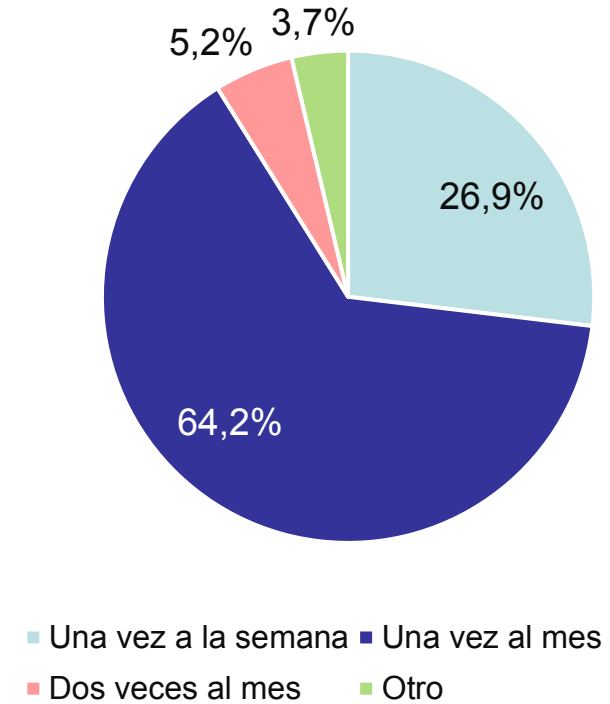


Comunicación interna

Medios de Comunicación interna

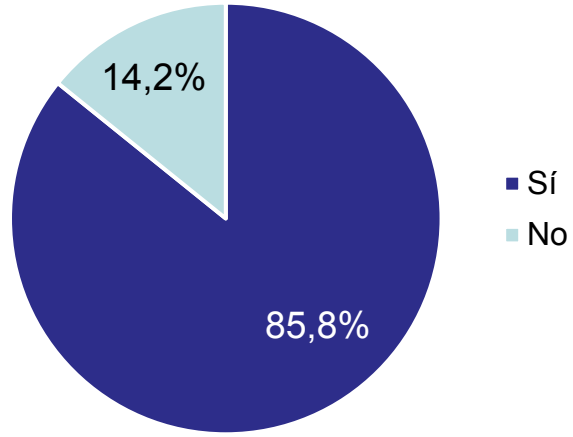


Frecuencia de reuniones de planificación

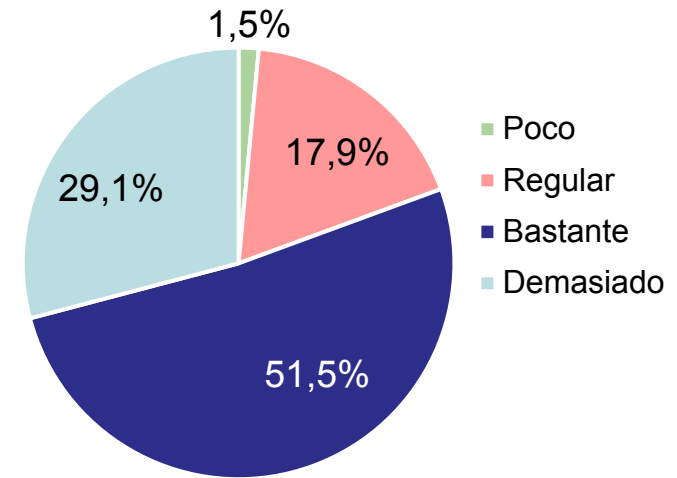


Comunicación interna

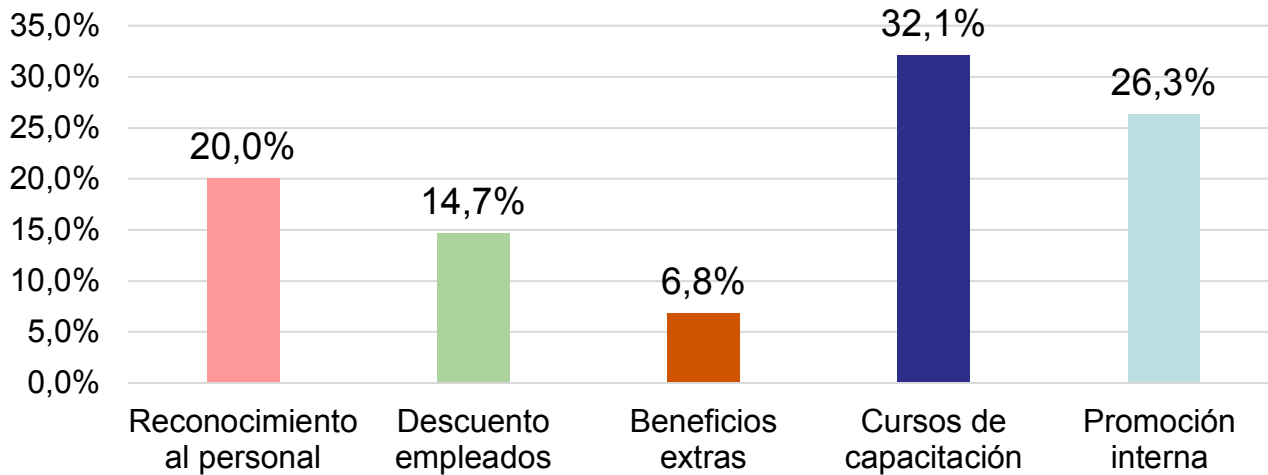
Existencia de procesos de motivación que favorezcan su rendimiento laboral



Le gusta formar parte de la empresa en la que labora



Procesos motivacionales aplicados



Dimensiones de comunicación interna



- Filosofía empresarial
- Información de interés



- Interpretación
- Información a tiempo
- Retroalimentación
- Reconocimiento en público



- Buen clima de confianza
- Comunicación cordial



- Coordinación
- Presencia notable del rumor
- El rumor sí puede afectar el rendimiento laboral

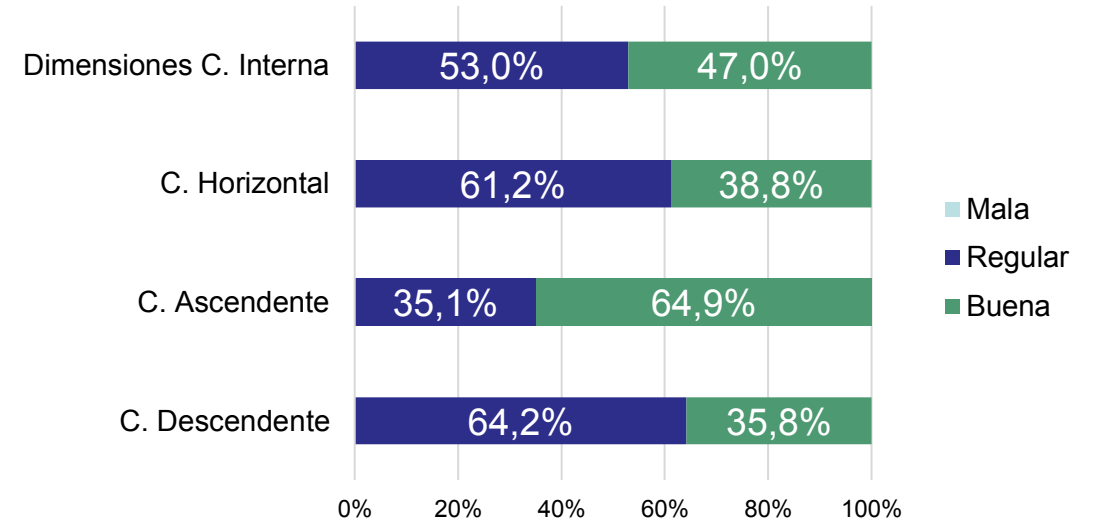


- Reuniones participativas
- Comunicación de problemas y necesidades



- Confianza empleado – supervisor
- Sugerencias tomadas en cuenta

Gestión de las dimensiones de comunicación interna



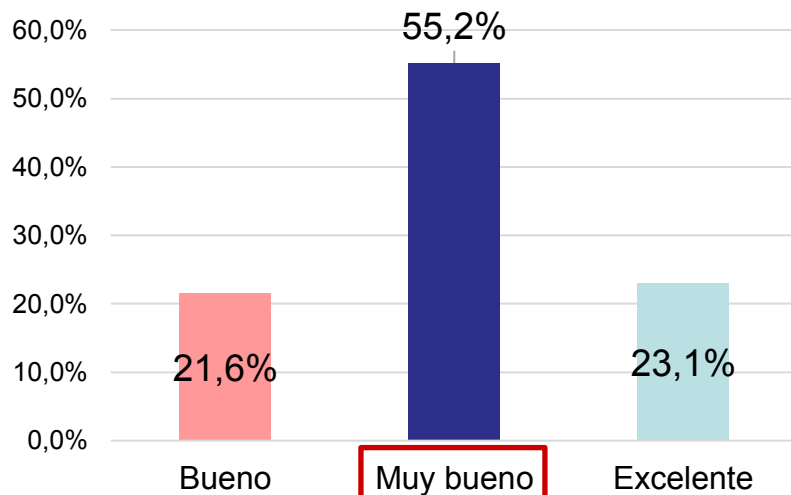
Nivel de Rendimiento Laboral

Objetivo Específico 3

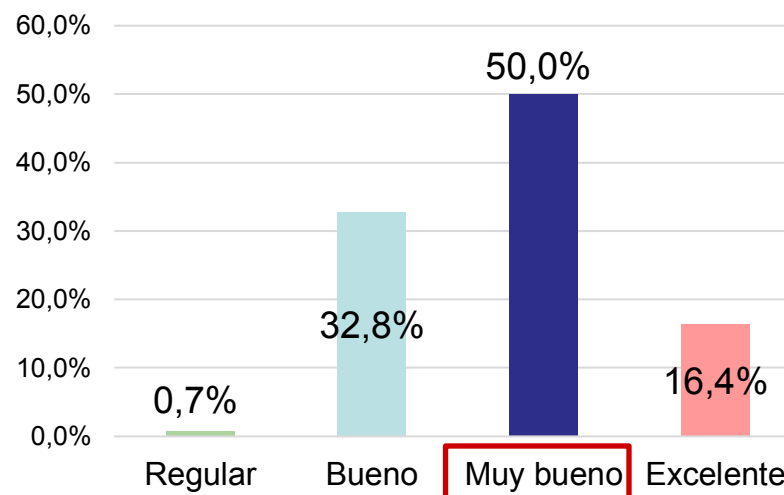
Determinación del nivel por dimensión

Determinación del nivel del rendimiento laboral

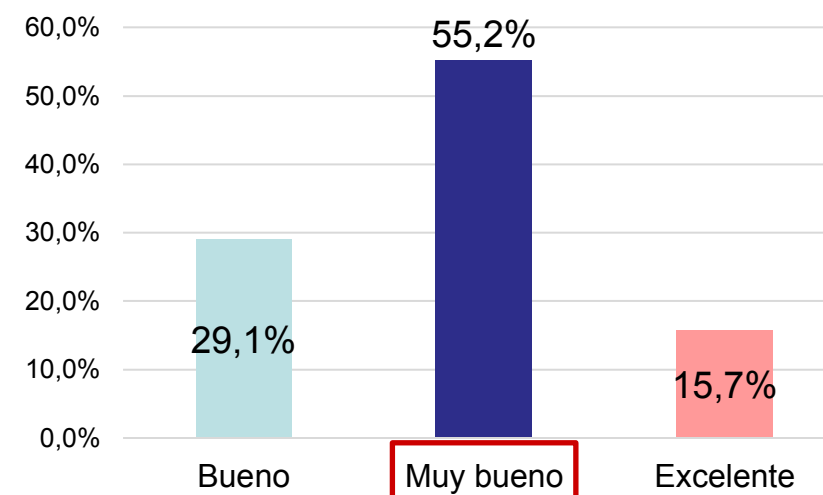
Cumplimiento del trabajo



Actitud hacia el trabajo



Nivel de rendimiento laboral



Prueba de hipótesis

Objetivo Específico 4

Prueba de hipótesis

0.11 - 0.50 Correlación positiva media

0.51 - 0.75 Correlación positiva considerable

Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	Rendimiento Laboral
			.685**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	134

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se acepta H cuando nivel de significancia < 0.05

Hipótesis comprobadas



Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	Cumplimiento del trabajo	Actitud hacia el trabajo
Descendente			.658**	.523**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	134	134
Ascendente			.544**	.452**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	134	134
Horizontal			.599**	.578**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	134	134

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Obj. 1. Contrarrestar la propagación de rumores en las organizaciones

Acciones



Intranet



Elaborar un manual de bienvenida



Análisis y mejora de intranet



Convertir a las aplicaciones de mensajería en medio de comunicación formal



Estrategia

Crear nuevos canales para comunicación formal

Estrategia

Fortalecimiento de canales de comunicación existentes



Estrategias

Objetivo Específico 5

Obj. 1. Contrarrestar la propagación de rumores en las organizaciones en las organizaciones

Acciones



Política de puertas abiertas



Reuniones periódicas



Estrategia
Aumentar la confianza y mejorar las relaciones interpersonales entre empleado – jefe

Obj. 2. Propiciar el reconocimiento como forma de motivación en los empleados

Acciones



Aplicación de círculos de calidad y gestión de proyectos



Estrategia
Establecer métodos de reconocimiento y detección de talentos



Objetivo Específico 5

Obj. 3. Mejorar la coordinación interdepartamental

Acciones



Capacitación en habilidades comunicativas



Capacitaciones en habilidades para coordinación



Estrategia
Formación en las habilidades de comunicación y manejo del personal



7. Conclusiones



La comunicación organizacional tuvo su desarrollo a través de la teoría humanista. Ongallo (2007) resalta que un correcto flujo de información permite una mayor integración del personal, favorece al clima laboral, motivación y al rendimiento laboral



Entre los aportes realizados sobre el rendimiento laboral se destaca la contribución de Benites y Valverde (2021), quienes sugieren establecer al cumplimiento del trabajo y actitud hacia el trabajo como componentes del rendimiento laboral



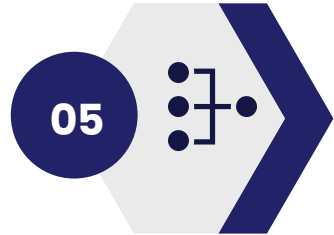
La comunicación interna en las pequeñas empresas de alojamiento posee una gestión regular al hallarse aspectos positivos como las buenas relaciones interpersonales, fuerte identidad del colaborador con la empresa, no obstante, existe la presencia del rumor, falta de retroalimentación y reconocimiento.



7. Conclusiones



Los colaboradores de las pequeñas empresas de alojamiento poseen un nivel de rendimiento muy bueno de acuerdo con la escala utilizada, esto se debe por aspectos positivos en la gestión de comunicación interna como un clima de confianza o una fuerte identidad de los colaboradores con la empresa



Los hallazgos permiten demostrar la influencia positiva que tiene la comunicación interna en el rendimiento laboral de los colaboradores de las pequeñas empresas del sector de alojamiento del D.M.Q al obtener un coeficiente de correlación de Spearman de 0.685 y una significancia menor al 0.05



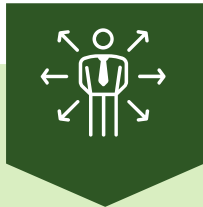
8. Recomendaciones



Realizar evaluaciones de desempeño de forma periódica, brindar retroalimentación



Realizar una auditoría de comunicación interna en estas empresas con el fin de identificar a profundidad los problemas de comunicación interna



Contar con un profesional de comunicación que permita que la comunicación sea un proceso efectivo o brindar capacitaciones adecuadas al área encargada de la comunicación interna



Las futuras investigaciones profundicen en el estudio de ambas variables, así como en el análisis de la comunicación informal



GRACIAS



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA