



1859



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Unidad de Educación a Distancia

Carrera de Comunicación

**Impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción
laboral de los colaboradores de la empresa Puertomar S.A. y su desempeño
en la sociedad durante el periodo 2023**

Trabajo de Integración Curricular,
previo la obtención del título de
Licenciado en Comunicación

AUTOR:

Andrés Fabian Espinel Jaramillo

DIRECTOR:

Mgs. Javier Vire Riascos

Loja - Ecuador

2024



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **VIRE RIASCOS JOSE JAVIER**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **Impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Puertomar S.A. y su desempeño en la sociedad durante el periodo 2023.**, perteneciente al estudiante **ANDRES FABIAN ESPINEL JARAMILLO**, con cédula de identidad N° **1725508764**.

Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 2 de Agosto de 2024



Función: elab@unl.edu.ec
JOSE JAVIER VIRE
RIASCOS

F)

DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-001716

1/1

Educamos para **Transformar**

Autoría

Yo, **Andrés Fabian Espinel Jaramillo**, declaro ser autor del presente Informe del Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional-Biblioteca Virtual.

Firma:



Cédula de identidad: 1725508764

Fecha: 26 de octubre de 2024

Correo electrónico: andres.espinel@unl.edu.ec

Teléfono: 0962942941

Carta de autorización por parte del autor para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo del Trabajo de Integración Curricular.

Yo, **Andrés Fabian Espinel Jaramillo**, declaro ser autor del Informe del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Puertomar S.A. y su desempeño en la sociedad durante el periodo 2023**, como requisito para optar por el título de **Licenciado en Comunicación**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, suscribo, en la ciudad de Loja, a los veintiséis días del mes de octubre de dos mil veinticuatro.



Firma:

Autor: Andrés Espinel

Cédula: 1725508764

Dirección: Quito – Ecuador

Correo electrónico: andres.espinel@unl.edu.ec

Teléfono: 0962942941

Director del Trabajo de Integración Curricular: Mgtr. José Javier Vire Riascos

Dedicatoria

A mis amados padres, sin duda, son los pilares más fuertes que tengo para cumplir todas mis metas.

Andrés Fabian Espinel Jaramillo

Agradecimiento

A mis queridos hermanos, quienes siempre me apoyan.

A todas las personas que contribuyeron en la realización del proyecto.

Andrés Fabian Espinel Jaramillo

Índice de contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Índice de anexos	ix
1. Título.....	1
2. Resumen.....	2
Abstrac.....	3
3. Introducción	4
4. Marco teórico.....	7
4.1. Estrategias de comunicación interna.....	7
4.2. Satisfacción laboral de los colaboradores	16
5. Metodología	25
5.1. Área de estudio	25
5.2 Procedimiento	26
5.3. Población y Muestra	29
5.4 Técnicas e instrumentos	30
6. Resultados	33
6.1. Resultados de la aplicación de la entrevista a profundidad a un experto de comunicación interna de la empresa Puertomar S.A.....	33
6.3. Resultados de la aplicación del grupo focal en tres colaboradores del área Administrativa de la empresa Puertomar S.A.....	36
6.4. Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores	38
7. Discusión.....	49

7.1. Discusión de la entrevista a profundidad a un experto de comunicación interna de la empresa Puertomar S.A.	49
7.2. Discusión de la entrevista a un directivo de la empresa Puertomar S.A.....	49
7.3. Discusión del grupo focal de los colaboradores del área Administrativa de la empresa Puertomar S.A.....	50
7.4. Discusión de la encuesta aplicada a los colaboradores.....	51
7.5. Guía de prácticas efectivas de comunicación interna dentro de Puertomar S.A.	67
8. Conclusiones.....	54
9. Recomendaciones.....	55
10. Bibliografía.....	57
11. Anexos.....	63

Índice de tablas:

Tabla 1. Población y muestra del estudio	30
Tabla 2. Efectividad de las estrategias de comunicación interna en Puertomar S.A	38
Tabla 3. Satisfacción laboral en Puertomar S.A	39
Tabla 4. Comunicación interna para mejorar el rendimiento laboral	40
Tabla 5. Puertomar S.A. y su impacto positivo en la sociedad.....	41
Tabla 6. Comunicación interna y el ambiente de trabajo colaborativo.....	42
Tabla 7. Información sobre los objetivos y metas de la empresa	43
Tabla 8. Comunicación interna transparente y abierta en Puertomar S.A	44
Tabla 9. Comunicación interna para entender el rol y responsabilidades de la empresa.....	45
Tabla 10. Mejora de las estrategias de comunicación interna en Puertomar S.A	46
Tabla 11. Desempeño de Puertomar S.A. en la sociedad	47

Índice de figuras:

Figura 1. Localización de la empresa Puertomar S.A.....	26
Figura 2. Efectividad de las estrategias de comunicación interna en Puertomar S.A.....	38
Figura 3. Satisfacción laboral en Puertomar S.A.....	39
Figura 4. Comunicación interna para mejorar el rendimiento laboral.....	40
Figura 5. Puertomar S.A. y su impacto positivo en la sociedad.....	41
Figura 6. Comunicación interna y el ambiente de trabajo colaborativo.....	42
Figura 7. Información sobre los objetivos y metas de la empresa.....	43
Figura 8. Comunicación interna transparente y abierta en Puertomar S.A.....	44
Figura 9. Comunicación interna para entender el rol y responsabilidades de la empresa	45
Figura 10. Mejora de las estrategias de comunicación interna en Puertomar S.A.....	46
Figura 11. Desempeño de Puertomar S.A. en la sociedad.....	47

Índice de anexos:

Anexo 1. Evaluación de banco de preguntas entrevista a profundidad para expertos de comunicación interna	63
Anexo 2. Evaluación de banco de preguntas entrevista a un directivo de Puertomar S.A.	65
Anexo 3. Evaluación de banco de preguntas agenda grupo focal para colaboradores (3 integrantes del área administrativa) de Puertomar S.A.	66
Anexo 4. Guía de prácticas efectivas de comunicación interna dentro de Puertomar S.A.	66
Anexo 5. Certificado de traducción.....	78
Anexo 6. Planteamiento del problema.....	79
Anexo 7. Instrumentos de recolección de información validados.....	100

1. Título

Impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Puertomar S.A. y su desempeño en la sociedad durante el periodo 2023.

2. Resumen

El objetivo del proyecto fue evaluar y mejorar las estrategias de comunicación interna de Puertomar S.A. para alinearlas con los objetivos a largo plazo de la empresa y mejorar la satisfacción de los trabajadores. Se empleó un enfoque de métodos mixtos, combinando encuestas cuantitativas y entrevistas cualitativas con colaboradores y directivos para recopilar datos exhaustivos sobre la eficacia de la comunicación. La población incluyó a los dependientes de Puertomar S.A., con una muestra de 85 individuos seleccionados para las encuestas y directivos para las entrevistas en profundidad. Los resultados indicaron una fuerte correlación entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción de los empleados, que se sentían más comprometidos e informados cuando los canales de comunicación eran claros y accesibles. Además, el estudio reveló que el uso de un enfoque multicanal, que incluía intranet, correo electrónico y mensajería instantánea, mejoraba significativamente la difusión de la información. Las conclusiones más relevantes destacaron la necesidad de establecer canales de comunicación claros y mecanismos de retroalimentación periódicos para fomentar una cultura de transparencia y colaboración. Asimismo, alinear las estrategias de comunicación con las iniciativas de responsabilidad social corporativa no sólo mejoró la reputación de la empresa, sino que también reforzó el rendimiento de los colaboradores. El proyecto subrayó la importancia de la evaluación y adaptación continuas de las prácticas de comunicación para satisfacer las necesidades cambiantes de los empleados y los objetivos de la organización, posicionando en última instancia a Puertomar S.A. de forma competitiva dentro de su sector.

Palabras clave: Comunicación, estrategias, rendimiento, satisfacción laboral, Puertomar S.A.

Abstract

The objective of the project was to evaluate and improve the internal communication strategies of Puertomar S.A. to align them with the long-term goals of the company and improve employee satisfaction. A mixed-methods approach was applied, combining quantitative surveys and qualitative interviews with employees and managers to gather in-depth data on communication effectiveness. The population included Puertomar S.A.'s employees, with a sample of 85 individuals selected for the surveys and managers for in-depth interviews. The results indicated a strong correlation between internal communication effectiveness and employee satisfaction, with employees feeling more engaged and informed when communication channels were clear and accessible. Furthermore, the study revealed that using a multi-channel approach, including intranet, email, and instant messaging, significantly improved information dissemination. The most relevant conclusions highlighted the need to establish clear communication channels and regular feedback mechanisms to foster a culture of transparency and collaboration. Furthermore, aligning communication strategies with corporate social responsibility initiatives not only improved the company's reputation, but also reinforced employee performance. The project underlined the importance of continuous evaluation and adaptation of communication practices to meet the changing needs of employees and organizational objectives, ultimately positioning Puertomar S.A. competitively within its sector.

Keywords: Communication, strategies, performance, job satisfaction, Puertomar S.A.

3. Introducción

La comunicación interna es un elemento crucial que afecta la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores en las organizaciones (Llamosas, 2022). La empresa Puertomar S.A., dedicada al procesamiento y comercialización de productos del mar, enfrenta el desafío de implementar estrategias efectivas en este ámbito para mejorar la satisfacción de sus empleados y su rendimiento en la sociedad.

A nivel macro, se investiga cómo las estrategias de comunicación interna influyen en la percepción social de Puertomar S.A., así como en su reputación y contribución al desarrollo sostenible (Cárdenas, 2022). Se busca entender cómo estas estrategias ayudan a construir una imagen positiva y a generar confianza entre los stakeholders de la empresa (Santa, 2020), además de su capacidad para crear valor social en la comunidad.

En el nivel meso, la investigación se enfoca en la satisfacción de los colaboradores (Bermeo, 2019). Se explora cómo las estrategias de comunicación interna afectan la percepción de los empleados sobre la empresa, su compromiso y sentido de pertenencia. La comunicación interna se considera vital para promover un clima laboral favorable y retener talento, así como para impulsar el desarrollo profesional y un ambiente saludable (Zapata, 2021).

A nivel micro, el enfoque se centra en la percepción individual de los colaboradores sobre su entorno laboral y su satisfacción general (Maiza, 2019). Se indaga cómo estas estrategias contribuyen a generar un sentido de identidad y propósito, así como a fomentar la creatividad y la autonomía en el trabajo. También se analiza cómo dichas estrategias pueden impactar positivamente la vida profesional y personal de los empleados.

En base a estos problemas, el estudio se justifica debido al impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Puertomar S.A. y su desempeño en la sociedad durante el periodo 2023 se fundamenta en la importancia de comprender y analizar cómo la comunicación interna puede influir en el bienestar de los empleados y en el impacto positivo que la empresa genera en su entorno.

En este sentido, la satisfacción laboral es un factor crucial para el rendimiento de los empleados y el éxito de la empresa (Dongo, 2021). La comunicación interna juega un papel fundamental en la promoción de un ambiente laboral positivo, en el que los colaboradores se

sientan valorados, escuchados y motivados. Además, que puedan acceder a toda la información que se genera en la operatividad de la empresa.

También, las estrategias de comunicación interna eficaces pueden mejorar la relación entre los empleados y la empresa, fomentar la transparencia, facilitar la resolución de conflictos y promover un sentido de pertenencia y compromiso con los objetivos organizacionales (Lavalle, 2023). La satisfacción laboral influye directamente en la productividad, la creatividad, la retención del talento y la calidad del trabajo realizado por los empleados.

Colaboradores satisfechos tienden a estar más comprometidos con su trabajo, a ser más proactivos, a tener una actitud positiva hacia la empresa y a contribuir de manera más significativa a los objetivos organizacionales (Judmir, 2019). Por lo tanto, comprender cómo las estrategias de comunicación interna pueden influir en la satisfacción laboral es crucial para el éxito y la competitividad de la empresa.

La satisfacción laboral no solo impacta en el desempeño individual de los colaboradores, sino que también tiene repercusiones en la sociedad en su conjunto (Cadena, 2021). Empleados satisfechos tienden a ser más felices, saludables y comprometidos con su entorno. Esto puede traducirse en una mayor responsabilidad social, en la promoción de valores positivos en la comunidad, en la generación de empleo de calidad y en la contribución al desarrollo económico y social de la región en la que opera la empresa.

En el contexto actual, marcado por cambios acelerados, diversidad generacional en el entorno laboral, avances tecnológicos y una mayor conciencia sobre la importancia del bienestar laboral, el tema cobra una relevancia aún mayor (Bermeo, 2019). Las empresas deben adaptar sus estrategias de comunicación interna para satisfacer las necesidades y expectativas de una fuerza laboral diversa y exigente, así como para demostrar su compromiso con el desarrollo sostenible y el impacto positivo en la sociedad.

Si bien se reconoce la importancia de la comunicación interna en la satisfacción laboral, es necesario contar con evidencia empírica que respalde esta relación (Miranda et al., 2021). A través de estudios e investigaciones, es posible identificar las prácticas de comunicación interna más efectivas, comprender cómo influyen en la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores, y establecer recomendaciones concretas para las empresas.

En complemento, a lo argumentado el objetivo general de este estudio es analizar el impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Puertomar S.A., así como en su desempeño en la sociedad durante el periodo 2023. Este análisis permitirá identificar prácticas efectivas y establecer recomendaciones concretas que contribuyan a mejorar la calidad de la comunicación interna, optimizando así su influencia tanto en la empresa como en la comunidad en la que opera (Marin, 2019).

En primer lugar, se propone evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de Puertomar S.A. a través de encuestas y entrevistas estructuradas (Floril, 2019). Este enfoque facilitará la identificación de las percepciones y necesidades de los empleados en relación con las estrategias de comunicación interna vigentes durante el periodo 2023. Al comprender estas percepciones, se podrán identificar áreas de mejora que respondan a las expectativas de los colaboradores.

En segundo lugar, se llevará a cabo un análisis del desempeño de Puertomar S.A. en la sociedad durante el periodo 2023, utilizando indicadores clave como la reputación corporativa y la percepción pública. Este análisis permitirá determinar cómo las estrategias de comunicación interna han influido en la imagen de la empresa y su impacto social (Marcillo, 2023). Al comprender esta relación, se podrá evaluar la efectividad de la comunicación en la construcción de una presencia positiva en la comunidad.

Finalmente, se implementará una guía de prácticas efectivas de comunicación interna en Puertomar S.A. con el objetivo de formular recomendaciones específicas que mejoren la calidad de la comunicación interna. La finalidad de esta guía será maximizar el impacto de la comunicación en el bienestar laboral de los colaboradores y potenciar la contribución positiva de la empresa hacia la sociedad (Judmir, 2019). Estas recomendaciones se basarán en los hallazgos obtenidos a lo largo del estudio y orientarán a la organización hacia una comunicación más efectiva y alineada con sus objetivos estratégicos.

4. Marco teórico

4.1. Estrategias de comunicación interna

Las estrategias de comunicación interna hacen referencia a los métodos y prácticas planificados que aplica una organización para facilitar una comunicación eficaz entre sus empleados. Estas estrategias abarcan diversos canales, herramientas y procesos diseñados para garantizar que la información fluya sin problemas dentro de la organización, fomentando una cultura de transparencia, colaboración y compromiso (Nieto, 2020). El objetivo fundamental de la comunicación interna es mantener a los empleados informados, alineados con los objetivos organizativos y motivados para contribuir al éxito colectivo de la organización.

Las estrategias eficaces de comunicación interna pueden adoptar muchas formas, incluidos canales formales como boletines, correos electrónicos e intranets, así como métodos informales como reuniones de equipo, talleres y actos sociales. Además, las nuevas tecnologías han introducido nuevas vías de comunicación, como las plataformas de mensajería instantánea, las videoconferencias y los espacios de trabajo colaborativos (Santa, 2020). Utilizando diversos canales de comunicación, las organizaciones pueden llegar a empleados de distintos niveles y crear un entorno que fomente el diálogo abierto y la retroalimentación.

Uno de los componentes críticos de las estrategias de comunicación interna es la alineación de los mensajes con la visión, la misión y los valores de la organización. Una comunicación clara y coherente ayuda a los empleados a entender no sólo lo que se espera de ellos, sino también cómo sus funciones contribuyen a los objetivos más amplios de la organización (Gonti y Vecco, 2020). Esta alineación es vital para fomentar un sentido de pertenencia y propósito entre los empleados, lo que puede conducir a una mayor satisfacción laboral y compromiso organizativo.

Además, las estrategias de comunicación interna deben adaptarse y responder a las necesidades cambiantes de los trabajadores. A medida que las organizaciones evolucionan, también lo hacen sus necesidades de comunicación (Marcillo, 2023). Es esencial que los directivos evalúen periódicamente la eficacia de sus estrategias de comunicación y realicen ajustes en función de los comentarios de los empleados, los avances tecnológicos y los cambios en la cultura organizativa. Una cultura que valore la mejora continua de la comunicación interna puede mejorar significativamente el compromiso y la colaboración de los empleados.

Las estrategias de comunicación interna desempeñan un papel crucial en la salud y el éxito generales de una organización. Constituyen la espina dorsal del compromiso de los empleados y permiten un intercambio de información claro y coherente, vital para fomentar una cultura positiva en el lugar de trabajo (Chase, 2022). Una comunicación interna eficaz garantiza que los empleados comprendan sus funciones y responsabilidades y se sientan valorados y vinculados a la misión y los objetivos de la organización. Sin un marco de comunicación sólido, una organización puede tener problemas de insatisfacción de los empleados, falta de compromiso e incluso altos índices de rotación.

Uno de los principales beneficios de las estrategias de comunicación interna sólidas es la mejora del compromiso de los empleados. Cuando los empleados están informados de las novedades, actualizaciones y cambios de la empresa, tienen un mayor sentimiento de pertenencia y propiedad de su trabajo (Vera, 2023). La información que fluye libremente dentro de la organización fomenta la participación en debates y procesos de toma de decisiones, lo que hace que los empleados no sean meros receptores pasivos de información, sino colaboradores activos. Esta participación activa puede traducirse en una mayor motivación, dedicación y rendimiento general.

Además, una comunicación interna eficaz fomenta la colaboración entre departamentos y equipos. Rompe los compartimentos estancos que a menudo obstaculizan la productividad y la innovación. Al establecer líneas de comunicación abiertas, los empleados de distintas áreas pueden compartir ideas, alinear objetivos y trabajar juntos para alcanzar metas comunes (Altamirano, 2020). Esta colaboración puede mejorar la resolución de problemas y la creatividad, al aunar perspectivas y conocimientos diversos. Asimismo, cuando los empleados colaboran eficazmente, se refuerzan las relaciones interpersonales y se construye una cultura de trabajo en equipo y apoyo mutuo.

Las estrategias de comunicación interna también desempeñan un papel importante en la gestión del cambio. Las organizaciones se enfrentan a menudo a transformaciones debidas a reestructuraciones, avances tecnológicos o cambios en la demanda del mercado. Una comunicación clara durante estas transiciones ayuda a aliviar la incertidumbre y la ansiedad de los empleados (Guerrero, 2019). Al proporcionar actualizaciones puntuales e implicar a los empleados en los debates sobre los cambios, las organizaciones pueden crear una sensación de

estabilidad y confianza. Esta transparencia es crucial para minimizar la resistencia y garantizar una transición más suave en tiempos de cambio.

También, una comunicación interna adecuada contribuye al bienestar general y a la salud mental de los empleados. Una comunicación eficaz reduce la ambigüedad y la confusión, que pueden provocar estrés y frustración. Cuando los empleados están bien informados sobre su entorno de trabajo y las expectativas de la organización, es menos probable que experimenten sentimientos de aislamiento o desvinculación (Dahan, 2022). Crear un entorno en el que los empleados se sientan seguros para expresar sus preocupaciones y hacer preguntas fomenta un sentimiento de comunidad y pertenencia, esencial para la satisfacción general en el trabajo.

Por último, unas estrategias de comunicación interna sólidas pueden tener un profundo impacto en el rendimiento y la productividad de la organización. Las organizaciones que invierten en una comunicación eficaz están mejor posicionadas para alcanzar sus objetivos estratégicos (Nieto, 2020). Cuando los empleados están alineados con los objetivos de la organización y comprenden la importancia de sus contribuciones individuales, es más probable que asuman sus responsabilidades. Como resultado, tienden a ser más productivos, a cumplir los plazos y a realizar un trabajo de mayor calidad. Esta alineación entre los resultados de los empleados y los objetivos de la organización crea un bucle de retroalimentación positiva que refuerza la importancia de la comunicación interna.

Las estrategias de comunicación interna son componentes esenciales del marco de una organización, ya que influyen directamente en el compromiso de los empleados, la productividad y el éxito general de la organización (Vera, 2023). Para crear estrategias de comunicación interna eficaces, hay que tener en cuenta varios elementos básicos. Estos elementos sientan las bases para diseñar y aplicar procesos de comunicación que garanticen que los empleados están informados, comprometidos y alineados con los objetivos de la organización.

Otro elemento clave es la coherencia. Establecer mensajes coherentes es crucial para generar confianza dentro de la organización. Cuando los mensajes se repiten a través de varios canales de comunicación y se mantienen alineados con los valores y objetivos de la organización, se ayuda a reforzar el mensaje deseado (Altamirano, 2020). Las incoherencias pueden crear confusión y dudas entre los empleados, minando la confianza y el compromiso. Por lo tanto, las organizaciones deben esforzarse por lograr la uniformidad en sus comunicaciones internas para mantener la credibilidad y una voz organizativa unificada.

La puntualidad es también un componente vital de las estrategias eficaces de comunicación interna. La información debe comunicarse con prontitud para garantizar que los empleados tengan acceso a los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones con eficacia. Los retrasos en la comunicación pueden hacer que se pierdan oportunidades de colaboración o de toma de decisiones, y también pueden mermar la moral de los empleados, ya que pueden sentirse desinformados (Santa, 2020). La comunicación oportuna fomenta una cultura de receptividad y demuestra a los empleados que la organización valora sus necesidades de información.

El compromiso representa otro elemento esencial de las estrategias de comunicación interna. Fomentar una comunicación bidireccional en la que los empleados se sientan capacitados para compartir sus ideas, hacer preguntas y dar su opinión es crucial para crear un entorno de trabajo integrador (Dahan, 2022). Esto puede lograrse a través de diversos canales, como reuniones municipales, encuestas y grupos de discusión. El compromiso ayuda a los empleados a sentirse escuchados y valorados, lo que aumenta su satisfacción laboral y su motivación para contribuir al éxito de la organización.

La tecnología desempeña un papel importante en las estrategias modernas de comunicación interna. El aprovechamiento de diversas herramientas y plataformas de comunicación como intranets, correos electrónicos, mensajería instantánea y videoconferencias puede mejorar la eficiencia y la eficacia de la comunicación (Floril, 2019). Las organizaciones deben tener en cuenta las preferencias y necesidades de su plantilla a la hora de seleccionar las tecnologías de comunicación para garantizar que los mensajes lleguen a los empleados dónde y cómo se sientan más cómodos. Adaptarse a los avances tecnológicos permite a las organizaciones seguir siendo relevantes al tiempo que atienden a las diversas preferencias de comunicación.

Otro elemento básico son los mecanismos de retroalimentación. Proporcionar vías para que los empleados den y reciban feedback es esencial para fomentar una cultura de mejora continua. La retroalimentación puede adoptar muchas formas, como revisiones del rendimiento, comprobaciones periódicas y sugerencias anónimas (Gonti y Vecco, 2020). Establecer estos mecanismos fomenta el diálogo abierto y permite a la dirección evaluar la eficacia de las estrategias de comunicación, al tiempo que aborda cualquier preocupación o sugerencia expresada por los empleados. Una organización receptiva es aquella que valora las opiniones de los empleados y actúa en consecuencia.

La estructura también es un elemento importante en las estrategias de comunicación interna. Crear una estructura de comunicación bien definida ayuda a delinear quién es responsable de comunicar información específica, así como a identificar los canales apropiados que deben utilizarse (Nieto, 2020). Un enfoque estructurado minimiza la probabilidad de errores de comunicación y garantiza que todo el mundo entienda su papel en el proceso de comunicación. Además, la claridad en la estructura ayuda a racionalizar el flujo de información, facilitando que los empleados reciban los mensajes pertinentes.

La sensibilidad cultural es otro aspecto crítico de las estrategias de comunicación interna, especialmente en organizaciones diversas. Ser consciente de las diferencias culturales en los estilos, idiomas y normas de comunicación fomenta un lugar de trabajo integrador. Establecer prácticas de comunicación que respeten la diversidad puede mejorar el entendimiento y fortalecer las relaciones entre los empleados (Chase, 2022). Las organizaciones deben promover la conciencia y la competencia cultural en sus esfuerzos de comunicación, garantizando que todos los empleados se sientan respetados y valorados independientemente de sus orígenes.

Las estrategias de comunicación interna son fundamentales para fomentar un entorno de trabajo cohesionado y productivo. Una estrategia de comunicación bien desarrollada engloba varias características fundamentales que actúan de forma concertada para promover la transparencia, el compromiso y la alineación dentro de la organización (Cuji y Sandoval, 2023). Comprender estas características es esencial para las organizaciones que desean mejorar sus comunicaciones internas y, en última instancia, su eficacia general.

Una de las principales características de las estrategias de comunicación interna es la transparencia. La comunicación transparente se refiere a compartir información abierta y

honestamente con los empleados. Esto incluye no sólo compartir los éxitos, sino también los retos, los cambios y las decisiones que puedan afectar a la plantilla (Marcillo, 2023). La transparencia fomenta una cultura de confianza y responsabilidad que permite a los empleados sentirse parte integrante de la organización. Cuando los empleados creen que tienen acceso a la información necesaria, es más probable que se sientan valorados y comprometidos.

Otra característica vital es la adaptabilidad. Una estrategia eficaz de comunicación interna debe ser flexible para adaptarse a circunstancias cambiantes, como la reestructuración de la organización, los cambios en el mercado o la evolución de las necesidades de los empleados. La adaptabilidad implica ser receptivo a los comentarios y estar dispuesto a cambiar las prácticas de comunicación para garantizar que sigan siendo pertinentes y eficaces (Nieto, 2020). Al reevaluar y modificar con frecuencia los enfoques de comunicación, las organizaciones demuestran su compromiso con la mejora y la capacidad de respuesta, lo que puede aumentar la moral y la confianza de los empleados.

La inclusividad es también una característica fundamental de las estrategias de comunicación interna. La comunicación inclusiva garantiza que todos los empleados, independientemente de su formación, funciones o ubicación, se sientan reconocidos y valorados (Guerrero, 2019). Esto implica crear prácticas de comunicación que se adapten a los diversos estilos y preferencias de comunicación, así como garantizar que la información sea accesible para todos, incluidas las personas con discapacidad. Un planteamiento integrador fomenta el sentimiento de pertenencia a la organización, mejorando la colaboración en equipo y el compromiso de grupos diversos.

El uso de varios canales de comunicación es otra característica clave de las estrategias de comunicación interna. Para llegar eficazmente a los empleados y conseguir su participación, las organizaciones deben aprovechar una combinación de canales, como correos electrónicos, boletines, intranets, redes sociales y reuniones cara a cara (Maldonado, 2020). Cada empleado puede preferir un método de comunicación distinto, y la utilización de varios canales aumenta la probabilidad de que los mensajes se reciban y comprendan. Este enfoque multicanal permite a las organizaciones adaptar sus comunicaciones a públicos diversos, mejorando la eficacia general.

La regularidad de la comunicación es también un aspecto crítico de las estrategias eficaces de comunicación interna. Las actualizaciones constantes y la comunicación continua refuerzan el mensaje transmitido y ayudan a mantener informados a los empleados (Maiza, 2019). La comunicación regular puede adoptar diversas formas, como reuniones de equipo semanales, boletines mensuales o actualizaciones trimestrales por parte de la dirección. Establecer una rutina de comunicación crea una expectativa para los empleados, lo que puede fomentar una cultura de compromiso e intercambio de información.

La retroalimentación es un elemento fundamental para el éxito de las estrategias de comunicación interna. Las organizaciones que dan prioridad al feedback crean un entorno en el que los empleados se sienten cómodos compartiendo sus pensamientos y opiniones. El establecimiento de mecanismos formales de retroalimentación como encuestas, buzones de sugerencias y conversaciones individuales fomenta el diálogo y permite conocer los sentimientos de los empleados (Marcillo, 2023). El feedback ayuda a las organizaciones a evaluar la eficacia de sus esfuerzos de comunicación y permite una mejora continua, basada en las experiencias y necesidades de los empleados.

La personalización es una característica importante que aumenta la eficacia de las estrategias de comunicación interna. La comunicación personalizada reconoce que los empleados tienen diferentes funciones, responsabilidades y preferencias, que deben reflejarse en los mensajes que reciben (Altamirano, 2020). Adaptar las comunicaciones a equipos o individuos específicos aumenta la relevancia y el impacto de la información que se comparte. Este enfoque indica a los empleados que sus contribuciones únicas son valoradas y fomenta una conexión más profunda entre la organización y sus trabajadores.

La preparación para la comunicación de crisis es otra característica vital de las estrategias de comunicación interna. Las organizaciones deben disponer de protocolos para comunicarse eficazmente en situaciones de crisis, como cambios inesperados, emergencias o trastornos organizativos (Santa, 2020). Contar con un plan de comunicación de crisis claro garantiza que los empleados reciban información puntual y precisa en situaciones de estrés, lo que ayuda a mitigar la confusión y la ansiedad. Una comunicación de crisis eficaz demuestra la transparencia y el compromiso de los directivos con el bienestar de los empleados, lo que en última instancia fomenta la confianza y la resistencia.

Las estrategias de comunicación interna son esenciales para el éxito general de una organización, ya que influyen en todos los aspectos, desde el compromiso de los empleados hasta la eficacia operativa. Estas estrategias proporcionan un enfoque estructurado de la comunicación dentro de una organización, garantizando la claridad y la alineación de los mensajes (Cuji y Sandoval, 2023). Los beneficios de unas estrategias de comunicación interna bien ejecutadas pueden ser profundos e influir tanto en la cultura de la organización como en la consecución de los objetivos empresariales.

Uno de los principales beneficios de las estrategias eficaces de comunicación interna es la mejora del compromiso de los empleados. Cuando los empleados están bien informados sobre los objetivos de la organización, los cambios y sus funciones dentro de la empresa, es más probable que se sientan vinculados a la organización y a su misión (Vera, 2023). Los empleados comprometidos están más motivados, son más productivos y están más comprometidos con su trabajo, lo que se traduce en mayores niveles de rendimiento. Una comunicación clara y coherente fomenta el sentimiento de pertenencia y puede mejorar la moral de los empleados, lo que se traduce en una plantilla deseosa de contribuir e innovar.

Otro beneficio fundamental de las estrategias de comunicación interna es la mejora de la colaboración y el trabajo en equipo. Al promover el diálogo abierto entre equipos y departamentos, las organizaciones pueden acabar con los compartimentos estancos y fomentar una cultura de colaboración (Gonti y Vecco, 2020). Las herramientas eficaces de comunicación interna - como las plataformas de colaboración, las reuniones periódicas y las actividades de creación de equipos- facilitan el intercambio de información, lo que puede dar lugar a soluciones más innovadoras y a una dinámica de equipo más cohesionada. Cuando la comunicación está estructurada, los equipos pueden trabajar de forma más eficiente y eficaz para alcanzar objetivos comunes.

A su vez, la mayor claridad y comprensión de las funciones y responsabilidades. Cuando las organizaciones comunican claramente sus expectativas, los empleados comprenden mejor sus funciones específicas y cómo contribuyen a los objetivos generales de la empresa (Dahan, 2022). Esta claridad reduce la confusión y la ambigüedad, lo que mejora la productividad y agiliza los flujos de trabajo. Además, cuando los empleados comprenden sus funciones en el contexto de la estrategia de la organización, es más probable que asuman como propio su trabajo y sean responsables de su rendimiento.

Las estrategias eficaces de comunicación interna también contribuyen a una mejor gestión del cambio. El cambio es una constante en el entorno empresarial moderno, y la forma en que una organización gestiona este cambio puede afectar significativamente a su éxito (Zapata, 2021). Una estrategia de comunicación interna sólida proporciona un marco para transmitir información sobre los cambios que se avecinan, su justificación y los resultados esperados. Mediante una comunicación abierta y regular con los empleados en tiempos de cambio, las organizaciones pueden reducir la resistencia, minimizar los malentendidos y ayudar a los empleados a adaptarse más rápidamente a los nuevos procesos o estructuras.

Además, unas estrategias de comunicación interna bien definidas pueden mejorar los índices de retención de empleados. Las organizaciones que dan prioridad a la comunicación suelen tener empleados más satisfechos que se sienten valorados y escuchados. Los mecanismos regulares de retroalimentación y las líneas abiertas de comunicación demuestran que la dirección se preocupa por las perspectivas de su personal, lo que fomenta la lealtad y reduce la rotación (Maldonado, 2020). Los altos índices de retención de empleados ahorran a las organizaciones los costes asociados a la contratación y formación de nuevos empleados, contribuyendo en última instancia a la estabilidad y el éxito de la organización a largo plazo.

Las estrategias de comunicación interna pueden reducir significativamente los cuellos de botella y las ineficiencias operativas. Al garantizar que la información fluye sin problemas por toda la organización, los empleados pueden tomar decisiones informadas y emprender las acciones adecuadas sin retrasos innecesarios (Barragán, 2022). Los mecanismos de comunicación eficaces permiten resolver problemas con mayor rapidez, agilizan los procesos y aportan claridad en la toma de decisiones. Como resultado, las organizaciones pueden adaptarse rápidamente a los cambios del mercado, manteniendo una ventaja competitiva.

Por último, la medición y evaluación de las estrategias de comunicación interna permiten a las organizaciones valorar su eficacia e impacto. Mediante el empleo de herramientas de análisis y retroalimentación, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora y optimizar sus prácticas de comunicación en consecuencia (Cuji & Sandoval, 2023). La evaluación continua de los esfuerzos de comunicación fomenta una cultura de mejora continua, garantizando que la organización evolucione junto con sus empleados y el entorno externo. El compromiso de evaluar y perfeccionar la comunicación interna conduce en última instancia al crecimiento sostenido y al éxito.

4.2. Satisfacción laboral de los colaboradores

La satisfacción laboral se refiere al nivel de agrado y realización que los individuos experimentan en sus puestos de trabajo. Abarca una serie de factores, como la naturaleza del propio trabajo, el entorno laboral, las relaciones con compañeros y supervisores y la cultura general de la organización. La satisfacción en el trabajo es un aspecto crucial de la experiencia del empleado, ya que influye no sólo en el rendimiento individual, sino también en la productividad y eficacia generales de una organización (Salazar y Bello, 2021). Unos niveles elevados de satisfacción laboral pueden dar lugar a resultados positivos como una mayor motivación, mayores tasas de retención y un mayor bienestar de los empleados.

El concepto de satisfacción laboral puede contemplarse desde múltiples ópticas, incluidos los componentes afectivo, cognitivo y conductual. El componente afectivo refleja las respuestas emocionales al puesto de trabajo, como los sentimientos de disfrute o frustración (Santiago, 2023). El componente cognitivo se refiere a los pensamientos y creencias que los empleados tienen sobre su trabajo, incluidas las percepciones de justicia, claridad de funciones y promoción profesional. Por último, el componente conductual engloba las acciones que los empleados llevan a cabo como resultado de su satisfacción laboral, incluido su nivel de implicación, compromiso y propensión a permanecer en la organización.

Se han desarrollado diversas teorías y modelos para explicar la satisfacción laboral desde varios puntos principales y objetivos. Un marco destacado sobre este tema de estudio se considera a la teoría de los dos factores de Herzberg, que distingue entre los factores higiénicos y motivadores. Los factores de higiene, como el salario y las condiciones de trabajo, pueden provocar insatisfacción si no se abordan adecuadamente, mientras que los motivadores, como el reconocimiento y la responsabilidad, contribuyen a elevar los niveles de satisfacción laboral (Pulupa, 2023). Esta teoría subraya que no basta con abordar los factores de higiene; las organizaciones deben centrarse también en potenciar los motivadores para fomentar una experiencia laboral más satisfactoria.

La satisfacción laboral depende de varios factores determinantes. Entre ellos se encuentran la naturaleza del propio trabajo, las oportunidades de promoción, el equilibrio entre la vida laboral y personal, la retribución y la calidad de las relaciones con compañeros y supervisores (Guaita, 2020). Además, las diferencias individuales, como los rasgos de personalidad, los valores y las expectativas, desempeñan un papel importante en la percepción de la satisfacción laboral de un empleado. Por ejemplo, los empleados que valoran la autonomía y la creatividad pueden sentirse más satisfechos en puestos que permiten una toma de decisiones flexible y la innovación.

Las implicaciones de la satisfacción laboral son profundas tanto para los empleados como para las organizaciones. Un alto grado de satisfacción en el trabajo se asocia a numerosos resultados positivos, como el aumento de la productividad, la reducción del absentismo y la disminución de los índices de rotación (Jiménez, 2022). Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, es más probable que muestren comportamientos de ciudadanía organizativa, como la colaboración y el apoyo a los compañeros. Por el contrario, una baja satisfacción laboral puede conducir a la falta de compromiso, a un menor rendimiento y a una cultura tóxica en el lugar de trabajo, lo que en última instancia afecta al éxito y la reputación de la organización.

La satisfacción laboral es un componente crucial del éxito organizativo, ya que desempeña un papel importante en la mejora del rendimiento y la productividad generales. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, tienden a estar más comprometidos con su labor y muestran mayores niveles de motivación (Felipa, 2023). Este mayor compromiso suele traducirse en una mejora de la calidad del trabajo y un aumento de la eficacia. Las organizaciones que dan prioridad a la satisfacción en el trabajo pueden esperar ver un efecto dominó positivo que influye no sólo en el rendimiento individual, sino también en la dinámica del equipo y en la eficacia general de la organización.

Uno de los efectos más significativos de la satisfacción laboral es su correlación con la retención de los empleados. Los altos niveles de satisfacción laboral están estrechamente relacionados con la reducción de las tasas de rotación, que pueden resultar costosas para las organizaciones en términos de contratación, formación y pérdida de productividad (Bastidas y Albarracín, 2020). Cuando los empleados se sienten valorados y satisfechos en sus funciones, es menos probable que busquen empleo en otro lugar. Al fomentar un entorno que promueva la satisfacción en el trabajo, las organizaciones pueden retener su talento y mantener una plantilla estable, lo que es fundamental para el éxito a largo plazo.

Además de la retención, es clave para fomentar una cultura positiva en el lugar de trabajo. Una plantilla satisfecha encarna actitudes positivas, colaboración y relaciones interpersonales sólidas, contribuyendo a una cultura de confianza y respeto. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, es más probable que apoyen a sus compañeros, trabajen en equipo y contribuyan a un entorno de colaboración (Escobedo y Quiñones, 2020). Una cultura positiva en el lugar de trabajo no sólo aumenta la satisfacción laboral, sino que también atrae nuevos talentos, haciendo de la organización un lugar atractivo para trabajar.

Está estrechamente relacionada con la satisfacción de los clientes y el rendimiento de la organización. Los empleados satisfechos son más propensos a prestar un servicio excepcional, ir más allá para satisfacer las necesidades del cliente y representar a la organización con entusiasmo. Esta actitud positiva no sólo repercute en la eficacia de la prestación de servicios, sino que también aumenta la fidelidad y la satisfacción de los clientes (Martínez y Tello, 2022). Las organizaciones que invierten en la satisfacción laboral de sus empleados suelen ver una correlación directa con la mejora de la experiencia de los clientes y, por consiguiente, de los resultados financieros.

La satisfacción laboral también desempeña un papel fundamental en el bienestar de los empleados. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, experimentan niveles más bajos de estrés y agotamiento, lo que contribuye a mejorar su salud mental y física (Olortegui y Flores, 2020). Las organizaciones que dan prioridad al bienestar de los empleados promoviendo la satisfacción laboral pueden beneficiarse de una disminución del absentismo y de los costes relacionados con la salud. Una plantilla sana y satisfecha no sólo es más productiva, sino que también contribuye a una imagen organizativa más positiva, haciendo de la organización un empleador deseable en el mercado laboral.

Además, impulsa la innovación y la creatividad en las organizaciones. Los empleados que están contentos en su puesto son más propensos a tomar la iniciativa, compartir ideas y contribuir a los procesos de resolución de problemas (Rosales, 2020). Un empleado satisfecho suele sentirse capacitado para sugerir mejoras y participar en innovaciones, lo que permite mejorar los procesos empresariales y el desarrollo de productos. Las organizaciones que cultivan la satisfacción laboral pueden aprovechar este potencial de innovación y, en última instancia, impulsar la ventaja competitiva en sus sectores.

Por último, la importancia de la satisfacción laboral se extiende a su papel en la consecución de los objetivos de la organización. Las organizaciones con altos niveles de satisfacción laboral pueden aprovechar el compromiso y la buena voluntad de sus empleados para impulsar el rendimiento hacia objetivos estratégicos. Los empleados satisfechos son más propensos a alinear sus objetivos personales con la misión de la organización, lo que contribuye a aumentar la cohesión y a centrar los esfuerzos en resultados compartidos (Masapanta, 2020). En esencia, la satisfacción laboral no es sólo una cuestión de felicidad de los empleados; es un imperativo estratégico que afecta significativamente a la capacidad de una organización para prosperar y adaptarse en un entorno competitivo. Al comprender y promover la importancia de la satisfacción laboral, las organizaciones pueden cultivar una plantilla leal, comprometida y de alto rendimiento.

Un elemento fundamental de la satisfacción laboral es la naturaleza del propio trabajo. Esto incluye las tareas y responsabilidades asociadas al trabajo. Cuando los empleados encuentran su trabajo atractivo, significativo y en consonancia con sus habilidades e intereses, es más probable que experimenten mayores niveles de satisfacción laboral (Guaita, 2020). Por el contrario, las tareas monótonas o demasiado exigentes pueden provocar frustración e insatisfacción. Las organizaciones deben asegurarse de que las funciones asignadas sean adecuadas a las capacidades de los empleados y ofrezcan oportunidades para el desarrollo de habilidades y el crecimiento profesional.

Otro elemento crítico es el entorno de trabajo, que abarca tanto el espacio físico de trabajo, como la cultura organizativa. Un entorno de trabajo positivo y efectivo que promueva la seguridad, comodidad y bienestar es esencial para fomentar la satisfacción laboral. Aspectos como la distribución de la oficina, los recursos disponibles e incluso las relaciones en el lugar

de trabajo contribuyen significativamente a la percepción que los empleados tienen de su entorno laboral (Bastidas y Albarracín, 2020). Además, una cultura organizativa fuerte e integradora que haga hincapié en el respeto, la colaboración y el apoyo ayuda a crear un sentimiento de pertenencia y propósito entre los empleados.

La retribución y las prestaciones también son componentes fundamentales de la satisfacción laboral. Los empleados esperan recibir una compensación justa por sus contribuciones y esfuerzos. Los salarios competitivos, las primas, las prestaciones sanitarias, los planes de jubilación y otras ventajas desempeñan un papel fundamental en el grado de satisfacción de los empleados con su trabajo (Escobedo y Quiñones, 2020). La equidad en la retribución se alinea con la percepción que tienen los empleados de su valor para la organización y puede influir directamente en su motivación y lealtad.

Las oportunidades de promoción profesional son otro elemento importante de la satisfacción laboral. Es más probable que los empleados estén satisfechos cuando ven una vía clara de crecimiento profesional dentro de la organización (Olortegui y Flores, 2020). Las oportunidades de promoción, los programas de formación y la tutoría pueden contribuir tanto a la satisfacción laboral como a la retención. Los empleados que sienten que su organización invierte en el desarrollo de su carrera suelen mostrar mayores niveles de compromiso y satisfacción.

Las relaciones con compañeros y supervisores son cruciales para la satisfacción laboral. Las interacciones positivas y la comunicación eficaz pueden mejorar el trabajo en equipo y crear un ambiente de colaboración (Salazar y Bello, 2021). Las relaciones de supervisión sólidas en las que los empleados se sienten apoyados, valorados y reconocidos contribuyen a la satisfacción laboral. Por el contrario, unas relaciones tóxicas o una gestión ineficaz pueden provocar insatisfacción y falta de compromiso.

La conciliación de la vida laboral y familiar afecta significativamente a la satisfacción en el trabajo, ya que los empleados buscan cada vez más la armonía entre su vida profesional y personal (Jiménez, 2022). Las organizaciones que promueven horarios de trabajo flexibles, opciones de trabajo a distancia y políticas de permisos favorables tienden a registrar mayores niveles de satisfacción de los empleados. Un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal permite a los empleados gestionar sus responsabilidades con eficacia, lo que reduce el estrés y aumenta la satisfacción laboral.

El reconocimiento y el agradecimiento son componentes vitales de la satisfacción laboral. Los empleados que reciben regularmente comentarios y reconocimiento por su duro trabajo tienden a sentirse más satisfechos con su trabajo (Masapanta, 2020). Cuando las organizaciones fomentan una cultura de reconocimiento, se eleva la moral y se motiva a los empleados para que sigan rindiendo a un alto nivel. Simples gestos de agradecimiento pueden marcar una diferencia significativa en la forma en que los empleados perciben sus funciones y contribuciones.

La seguridad en el empleo es otro elemento clave que influye en la satisfacción laboral. Los empleados desean estabilidad y previsibilidad en sus empleos, especialmente en tiempos de incertidumbre económica (Felipa, 2023). Las organizaciones que proporcionan una sensación de seguridad en el empleo mediante una comunicación clara sobre el rendimiento de la empresa y las perspectivas de crecimiento suelen experimentar mayores niveles de satisfacción de los empleados. Por otra parte, la falta de seguridad laboral puede generar ansiedad e insatisfacción entre los empleados.

Por último, los factores individuales, como los rasgos de personalidad y los valores personales, también influyen en la satisfacción laboral. Cada empleado puede dar prioridad a aspectos distintos de su trabajo en función de sus características únicas (Martínez y Tello, 2022). Entender estas diferencias individuales puede ayudar a las organizaciones a adaptar sus planteamientos a la satisfacción laboral, permitiendo soluciones personalizadas que se ajusten a las necesidades y preferencias de su plantilla

Una característica importante de la satisfacción laboral es la presencia de motivación intrínseca. Los empleados que encuentran un significado y un disfrute personal en su trabajo tienen más probabilidades de experimentar mayores niveles de satisfacción. La motivación intrínseca procede de la realización de tareas que están en consonancia con los valores, intereses y pasiones de cada uno (Santiago, 2023). Por ejemplo, cuando los empleados realizan un trabajo que les permite utilizar su creatividad o su capacidad para resolver problemas, su sensación de realización aumenta, lo que repercute positivamente en su satisfacción laboral.

Otra característica es el alcance de las recompensas extrínsecas. Éstas incluyen beneficios tangibles como salarios, primas y prestaciones para los colaboradores. Pues, los empleados están satisfechos cuando sienten que se les recompensa adecuadamente y de formas correctas por sus esfuerzos y contribuciones que realizan a la organización que pertenecen

(Rosales, 2020). Una retribución competitiva, unida a un paquete completo de prestaciones, puede aumentar significativamente la sensación de valor y satisfacción laboral de un empleado. Los trabajadores están más comprometidos cuando perciben que sus recompensas son equitativas y acordes con las normas del sector.

La autonomía y el control en el trabajo también son características clave de la satisfacción laboral. Los empleados que tienen libertad para tomar decisiones sobre cómo realizar sus tareas tienden a declarar niveles de satisfacción más altos (Jiménez, 2022). La autonomía fomenta el sentido de propiedad y permite a los empleados tomar la iniciativa. Cuando las organizaciones ofrecen a los empleados espacio para innovar y expresar sus ideas, se fomenta un entorno de trabajo positivo que aumenta la satisfacción laboral.

Las oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional representan otra característica esencial de la satisfacción laboral. Es más probable que los empleados se sientan satisfechos cuando ven un futuro en la organización que incluye la posibilidad de progresar profesionalmente (Bastidas & Albarracín, 2020). El acceso a la formación, los programas de tutoría y los recursos educativos pueden motivar a los empleados y aumentar su compromiso. Las organizaciones que apoyan activamente a los empleados en sus aspiraciones profesionales contribuyen a una mayor satisfacción laboral.

La conciliación de la vida laboral y personal se reconoce cada vez más como una característica crucial de la satisfacción laboral. Los empleados que sienten que pueden gestionar eficazmente sus responsabilidades profesionales junto con su vida personal tienden a manifestar una mayor satisfacción (Salazar & Bello, 2021). Los acuerdos laborales flexibles, como el trabajo a distancia y los horarios ajustables, pueden mejorar significativamente la capacidad de mantener este equilibrio. Las organizaciones que dan prioridad a la conciliación de la vida laboral y personal tienen más probabilidades de cultivar una mano de obra más satisfecha y leal.

Las interacciones sociales y la calidad de las relaciones en el lugar de trabajo también influyen significativamente en la satisfacción laboral. Las relaciones positivas con compañeros y supervisores contribuyen a crear un entorno laboral propicio. Cuando los empleados se sienten valorados y respetados por sus compañeros y por la dirección, es más probable que experimenten satisfacción laboral (Masapanta, 2020).

La alineación entre los valores y la cultura organizativa constituye otra característica de la satisfacción laboral. Los empleados tienden a sentirse más satisfechos cuando sus valores personales coinciden con los valores fundamentales de la organización (Guaita, 2020). Una cultura organizativa sólida que se alinee con las creencias individuales puede generar un sentimiento de pertenencia y propósito en el lugar de trabajo. Cuando los empleados se identifican con la misión, la visión y los valores de su organización, es más probable que se sientan comprometidos y satisfechos.

El nivel de variedad y desafío del trabajo también contribuye a la satisfacción laboral. Los empleados que tienen responsabilidades diversas y son estimulados intelectualmente tienen más probabilidades de sentirse satisfechos en su puesto (Olortegui y Flores, 2020). Cuando los puestos de trabajo ofrecen oportunidades de aprendizaje y aplicación de nuevas habilidades, los empleados se sienten comprometidos y motivados. Las organizaciones que diseñan los puestos de trabajo de modo que incluyan una variedad de tareas pueden aumentar la satisfacción laboral reduciendo la monotonía y fomentando la creatividad.

La satisfacción laboral es un elemento crítico en el lugar de trabajo que conlleva numerosos beneficios tanto para los empleados como para las organizaciones. Se refiere al nivel de satisfacción que sienten los empleados con su trabajo y puede influir en varios aspectos de su vida profesional y personal (Cedeño, 2021). Comprender los beneficios de la satisfacción laboral puede ayudar a las organizaciones a desarrollar estrategias que fomenten una mano de obra más comprometida y productiva.

Uno de los principales beneficios de la satisfacción laboral es el aumento del compromiso de los empleados. Cuando los empleados están satisfechos con sus funciones, es más probable que se impliquen en su trabajo, lo que se traduce en mayores niveles de productividad y motivación (Santiago, 2023). Los empleados comprometidos tienden a hacer un esfuerzo adicional en sus tareas, contribuyen con su mejor esfuerzo y muestran una actitud positiva que puede ser contagiosa en el lugar de trabajo. Un alto nivel de compromiso puede traducirse en un mejor rendimiento general, lo que redundará en beneficio de las metas y objetivos de la organización.

Otro beneficio importante de la satisfacción laboral es la reducción del absentismo. Los empleados satisfechos suelen estar más comprometidos con su trabajo y son menos propensos a coger bajas innecesarias. Cuando los empleados disfrutan de su entorno de trabajo, son más propensos a acudir con regularidad y contribuir eficazmente (Jiménez, 2022). Esta constancia puede dar lugar a un flujo de trabajo más estable, una mejor dinámica de equipo y una mayor productividad, contribuyendo así al éxito de la organización.

La satisfacción laboral también se ha relacionado con un mayor bienestar mental y físico entre los empleados. Las personas que experimentan satisfacción en el trabajo suelen declarar niveles más bajos de estrés y una mayor felicidad general (Bastidas y Albarracín, 2020). Un entorno de trabajo positivo fomenta un sentimiento de pertenencia y apoyo, que puede reducir los sentimientos de ansiedad y depresión. Al promover la satisfacción en el trabajo, las organizaciones pueden contribuir a mejorar el bienestar de sus empleados, lo que se traduce en una plantilla más sana y resistente.

Los beneficios de la satisfacción en el trabajo se extienden a la mejora de la reputación organizativa y la marca del empleador. Las organizaciones conocidas por la alta satisfacción de sus empleados tienen más probabilidades de atraer a los mejores talentos y mejorar su posición en el mercado (Cedeño, 2021). Los futuros empleados suelen buscar empresas con culturas positivas y plantillas satisfechas. Una sólida reputación de satisfacción de los empleados puede suponer una ventaja competitiva en la contratación, contribuyendo aún más al éxito de una organización.

Por último, la satisfacción laboral puede mejorar la satisfacción de los clientes. Es más probable que los empleados satisfechos presten un mejor servicio al cliente, ya que su actitud positiva y su compromiso influyen directamente en sus interacciones con los clientes (Rosales, 2020). Cuando los empleados están contentos y motivados, tienden a crear una mejor experiencia para los clientes, lo que conduce a niveles más altos de lealtad de los clientes y a un mayor éxito empresarial. Esta relación simbiótica pone de relieve la importancia de fomentar la satisfacción de los empleados para el crecimiento general de la organización.

5. Metodología

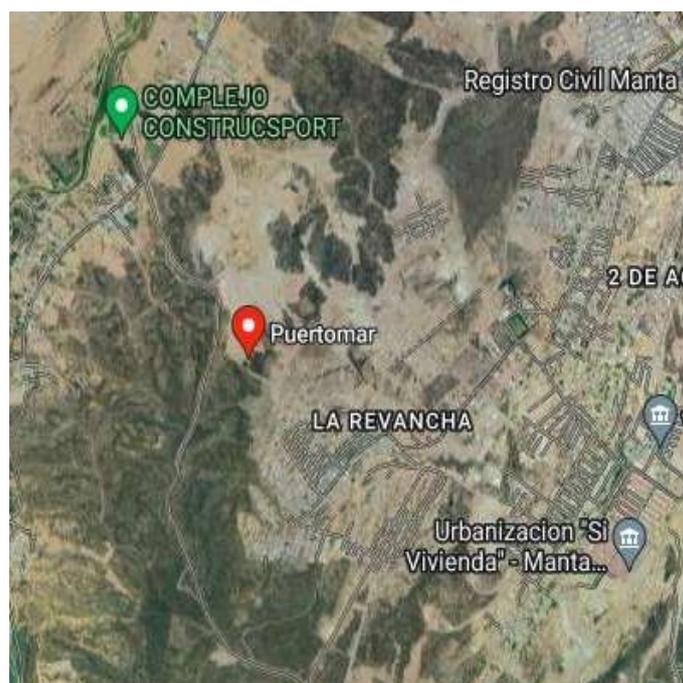
5.1. Área de estudio

Puertomar S.A., ubicada en el kilómetro 8.5 de la vía Manta, en el cantón Jaramijó, provincia de Manabí, Ecuador, se dedica a la comercialización de productos innovadores en conservas de atún y sardinas. Su misión es ofrecer productos de alta calidad que satisfagan las necesidades de sus clientes, garantizando frescura y excelencia en cada presentación. En cuanto a su visión, Puertomar S.A. aspira a ser líder en el mercado de conservas en la región y a consolidarse como un referente de innovación y sostenibilidad en la industria alimentaria, contribuyendo al desarrollo económico y social de la comunidad.

Puertomar S.A. cuenta con una moderna infraestructura ubicada en un extenso terreno que permite un desarrollo óptimo de sus operaciones. El edificio, de propiedad de la empresa, está diseñado con una distribución funcional que incluye áreas de producción, almacenamiento y oficinas administrativas, lo que facilita la eficiencia en los procesos de comercialización de conservas de atún y sardinas. La planta está dividida en secciones específicas para el manejo de materia prima, envasado y control de calidad, asegurando los más altos estándares de seguridad alimentaria. Actualmente, la empresa emplea a un total de 95 trabajadores, de los cuales 60 son hombres y 35 son mujeres, quienes desempeñan diversas funciones esenciales para el éxito de la organización y el cumplimiento de sus objetivos.

Puertomar S.A. se guía por objetivos estratégicos que buscan no solo el crecimiento empresarial, sino también la satisfacción de sus clientes y la mejora continua en la calidad de sus productos. La empresa se compromete a fomentar un ambiente de respeto y comunicación efectiva, lo que permite el desarrollo de un sólido trabajo en equipo entre todos sus empleados. Estos valores fundamentales, que incluyen honestidad, responsabilidad, credibilidad y confianza, son pilares de la cultura organizacional de Puertomar S.A. al impulsar relaciones transparentes tanto internas como externas. A través de la implementación de estos principios, la empresa busca no solo alcanzar sus metas comerciales, sino también contribuir positivamente al entorno social y económico en el que opera. En este sentido, la figura 1 muestra el croquis de localización de la empresa.

Figura 1. Localización de la empresa Puertomar S.A.



Nota. La figura muestra la ubicación Google Maps de la empresa Puertomar S.A.

5.2 Procedimiento

El uso de la metodología mixta en el impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Puertomar S.A. y su desempeño en la sociedad durante el periodo 2023 es apropiado porque permite combinar enfoques cualitativos y cuantitativos (Cuji y Sandoval, 2023). Esto es beneficioso para comprender tanto las percepciones subjetivas de los colaboradores sobre la comunicación interna y la satisfacción laboral, como para recopilar datos cuantitativos sobre el desempeño de la empresa en la sociedad.

Nivel/alcance:

- **Exploratorio:** Constituye un paso preliminar para comprender la relación entre las estrategias de comunicación interna y la satisfacción laboral de los empleados de Puertomar S.A. Esta fase se centra en la recopilación de información cualitativa a través de métodos como entrevistas y grupos focales (Hernández et al., 2014). Al explorar las percepciones, actitudes y experiencias de los trabajadores, se identifican y exploran temas clave y posibles soluciones a los problemas relacionados con la comunicación interna.
- **Descriptivo:** Pretende dar cuenta detallada del estado actual de las estrategias de comunicación interna y su correlación con la satisfacción laboral de los empleados en

Puertomar S.A. Este nivel de investigación recoge datos cuantitativos a través de encuestas estructuradas y cuestionarios diseñados para medir diversos aspectos de la comunicación interna, la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados (Cuji y Sandoval, 2023). Los resultados ofrecen una visión global, permitiendo el análisis de tendencias, patrones y características demográficas de los empleados para poner de relieve las áreas susceptibles de mejora.

- **Correlacional:** Investiga las relaciones entre las estrategias de comunicación interna y la satisfacción laboral de los empleados en Puertomar S.A. Además, emplea métodos estadísticos para analizar los datos recogidos en la fase descriptiva con el fin de determinar la fuerza y la dirección de estas relaciones (Maiza, 2019). Al identificar las correlaciones, el estudio puede revelar si una comunicación interna eficaz influye positivamente en la satisfacción laboral, lo que, a su vez, repercute en el rendimiento de los empleados en la sociedad.

Método de estudio:

- **Científico:** Sirve como enfoque sistemático para investigar el impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral y el rendimiento de los empleados de Puertomar S.A. Implica formular hipótesis basadas en teorías existentes e investigaciones previas y, a continuación, recopilar datos empíricos (Hernández et al., 2014). Mediante el empleo de técnicas rigurosas de recogida y análisis de datos, se pone a prueba estas hipótesis y se extraen conclusiones objetivas sobre la relación entre la comunicación interna y los resultados de los empleados.
- **Inductivo:** Se centra en deducir principios generales a partir de observaciones específicas relacionadas con las estrategias de comunicación interna y la satisfacción laboral en Puertomar S.A., se empieza por recopilar datos cualitativos mediante entrevistas o grupos focales, examinando las experiencias y percepciones de los empleados en relación con las prácticas de comunicación (Bastidas y Albarracín, 2020). A partir de estos datos específicos, se identifica tendencias, nuevas teorías o marcos basados en las experiencias vividas por los colaboradores.
- **Analítico:** Consiste en desglosar la compleja relación entre las estrategias de comunicación interna, la satisfacción laboral y el rendimiento de los empleados en componentes más pequeños para examinarlos en detalle (Maldonado, 2020). Esto permite evaluar los factores individuales que contribuyen a la satisfacción general de los

empleados y cómo estos factores interactúan con las prácticas de comunicación dentro de Puertomar S.A. A través de análisis cualitativos y cuantitativos, los investigadores pueden identificar los factores clave de la satisfacción laboral, descubriendo ideas que pueden informar las decisiones sobre la mejora de las estrategias de comunicación interna y el impulso del compromiso de los empleados.

- **Sintético:** Pretende integrar los resultados de diversos estudios y fuentes de datos para crear una comprensión global del impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los empleados de Puertomar S.A. Al sintetizar datos cualitativos y cuantitativos, se forma una visión holística que tenga en cuenta múltiples perspectivas y factores que afectan a la satisfacción laboral y al rendimiento (Hernández et al., 2014). Facilita elaborar recomendaciones y estrategias prácticas que tengan en cuenta las complejidades tanto de la dinámica de comunicación como de las experiencias de los empleados y, en última instancia, orienten prácticas organizativas eficaces.

Enfoque de la investigación:

- **Cualitativo:** Tiene como objetivo conocer en profundidad las experiencias y percepciones subjetivas de los empleados en relación con la comunicación dentro de la organización. Implica la recopilación de datos relevantes a través de métodos como entrevistas y grupos focales (Santiago, 2023). Al explorar motivaciones e interpretaciones de los empleados sobre las prácticas de comunicación, se descubren los matices con los que estas estrategias influyen en la satisfacción laboral y en la dinámica general del lugar de trabajo.
- **Cuantitativo:** Es cuantificar la relación entre las variables a través del análisis estadístico. Implica la recopilación de datos numéricos a través de encuestas y métricas estructuradas, lo que permite medir los niveles de satisfacción laboral y la eficacia de las estrategias de comunicación (Lavalle, 2023). Mediante el empleo de técnicas estadísticas, se examina correlaciones y tendencias que ilustran cómo la comunicación interna afecta a la satisfacción general en el trabajo y al rendimiento de los empleados.

Tipo de investigación:

- **No experimental:** Explorar las relaciones entre variables sin manipularlas, permite observar y analizar las prácticas de comunicación existentes y los niveles de satisfacción de los empleados en un entorno natural, proporcionando información sobre cómo influye la comunicación en la satisfacción y el rendimiento laboral (Velarde y Trinidad, 2023). De

esta manera, se generan resultados que reflejen escenarios de diagnóstico, lo que permite una comprensión más profunda de las dinámicas en juego, al tiempo que se garantizan las consideraciones éticas, ya que no hay interferencia con el entorno organizativo.

- **Corte transversal:** Recopila datos en un único punto en el tiempo para evaluar el impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral y el rendimiento de los empleados de Puertomar S.A. durante 2023 (Hernández et al., 2014). Al examinar una muestra diversa de empleados en un momento dado, la investigación transversal puede poner de relieve en qué medida se percibe que las estrategias de comunicación interna influyen en la satisfacción laboral y el rendimiento general, proporcionando información valiosa para futuras mejoras y estrategias organizativas.

Muestreo de la población:

- **No probabilístico:** Permite recoger datos, seleccionando a los participantes en función de criterios específicos que sean relevantes para el estudio, que estén fácilmente disponibles y dispuestos a participar, lo que facilita una recolección de datos rápida y eficaz. Este método de muestreo por conveniencia implica centrarse en las personas que tienen más probabilidades de aportar información valiosa, como los empleados de diferentes departamentos o funciones dentro de la organización (Cedeño, 2021). Al elegir intencionadamente a participantes con distintas experiencias con la comunicación interna, la investigación puede explorar diversas perspectivas y recopilar datos cualitativos y cuantitativos, lo que conduce a una comprensión más profunda de cómo estas estrategias de comunicación interactúan con la satisfacción laboral.

5.3. Población y Muestra

Población: La población de interés para este estudio abarca a los empleados de Puertomar S.A. durante el año 2023. Esta compañía, con una notable presencia en su sector, cuenta con una diversidad de trabajadores en cuanto a edades, géneros, niveles educativos y trayectorias dentro de la organización. Estos empleados tienen roles diversos que van desde actividades operativas hasta responsabilidades de dirección y gestión. En cuanto al enfoque de la muestra cualitativa, se contempla la realización de entrevistas detalladas con una selección representativa de empleados de diferentes niveles y áreas dentro de Puertomar S.A.

También se considera la posibilidad de llevar a cabo grupos de discusión para explorar las percepciones colectivas y las interacciones de comunicación interna en la empresa. Este

método permitirá capturar una amplia gama de perspectivas y vivencias que contribuirán a entender cómo las estrategias de comunicación interna inciden en la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados, así como en su impacto en la sociedad durante el año 2023. De esta forma, la tabla 1 muestra la población sujeta a la investigación.

Muestra: La selección de los participantes para este estudio se basará en el criterio de saturación de categorías. Esto implica que no se determinará un tamaño de muestra predefinido de antemano; en cambio, se entrevistará a los individuos hasta que se alcance la saturación teórica, es decir, hasta que se haya explorado y comprendiendo todas las categorías relevantes relacionadas con el efecto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de Puertomar S.A. y su influencia en la sociedad durante el año 2023.

En síntesis, se llevarán a cabo entrevistas en profundidad y grupos de discusión con una muestra inicial de colaboradores que representen diversos niveles jerárquicos y áreas dentro de la empresa. A medida que se analicen los datos cualitativos obtenidos de estas entrevistas, se identificarán y desarrollarán las categorías temáticas pertinentes, tales como la percepción de la comunicación interna, los niveles de satisfacción laboral, el impacto en el desempeño laboral y la influencia en la sociedad. La tabla 1 muestra la muestra del estudio.

Tabla 1. Población y muestra del estudio

N°	Universo	Instrumento	Cantidad
1	Experto de comunicación interna	Entrevista a profundidad	1
2	Directivo	Entrevista estructurada	1
3	Administradores	Grupo focal	3
4	Colaboradores	Encuesta	85
TOTAL			90

5.4 Técnicas e instrumentos

Técnica:

- **Observación:** Se empleó la técnica de la observación para analizar el impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los empleados de Puertomar S.A. Se observaron de forma no intrusiva las interacciones y reuniones diarias

en el lugar de trabajo para evaluar cómo se difundía la información entre los empleados. Mediante la observación del flujo de comunicación, el lenguaje corporal y el compromiso de los empleados durante varias reuniones internas.

- **Entrevista:** Se realizó una entrevista estándar a un Directivo de la empresa Puertomar S.A. para recabar datos cualitativos sobre sus percepciones de las estrategias de comunicación interna y su correlación con la satisfacción laboral. Esta entrevista permitió explorar en detalle las experiencias de gestión y comprender cómo afecta la comunicación a su vida laboral diaria. Se compartió puntos de vista sobre la claridad de la información, la accesibilidad y la capacidad de respuesta, creando una base para comprender cómo estos factores contribuyen no sólo a la satisfacción laboral, sino también al rendimiento organizacional.
- **Entrevista a profundidad:** La entrevista en profundidad proporcionó una exploración más profunda desde la visión de un experto en comunicación interna. Esta técnica implicó una comprensión exhaustiva y matizada de los conocimientos y expectativas hacia las estrategias de comunicación interna en Puertomar S.A. A través de preguntas abiertas, se obtuvieron detalles específicos como los mecanismos de retroalimentación, estilos de comunicación de los líderes y la interacción con los compañeros, revelando cómo estos elementos influían significativamente en sus niveles de satisfacción laboral y, en consecuencia, en su rendimiento laboral y en la sociedad en general.
- **Grupo focal:** Se organizó un grupo focal con 3 personas pertenecientes al área administrativa de la empresa Puertomar S.A., para facilitar el debate en grupo sobre las estrategias de comunicación interna, lo que permitió compartir puntos de vista colectivamente y entablar un diálogo sobre sus experiencias. Esta técnica fomentó el intercambio de ideas y perspectivas sobre las prácticas de comunicación, ayudando a descubrir retos compartidos y estrategias exitosas, mostrando también cómo una comunicación eficaz fomenta un entorno de trabajo colaborativo que afecta al rendimiento general de la sociedad.
- **Encuesta:** Con el fin de evaluar cuantitativamente la relación entre las estrategias de comunicación interna y la satisfacción laboral, se distribuyó una encuesta estructurada entre 85 empleados de Puertomar S.A. La encuesta incluía una serie de preguntas cerradas diseñadas para evaluar la percepción de la eficacia de la comunicación, la frecuencia y el impacto en el rendimiento laboral. Además, permitió reunir una cantidad sustancial de datos para el análisis estadístico e identificar tendencias y correlaciones que indican cómo

las variaciones en las estrategias de comunicación están conectadas con la satisfacción de los empleados y su rendimiento.

Instrumento:

- **Guía de entrevista:** La guía de entrevista constaba de preguntas abiertas que animaban al o los participantes a compartir sus experiencias y percepciones personales sobre las prácticas de comunicación interna en la organización. Las preguntas se centraban en aspectos como la claridad de la información compartida, la eficacia de los mecanismos de retroalimentación y el impacto general de la comunicación en la vida laboral. Mediante el uso de esta guía, se recopiló datos cualitativos que proporcionaron una comprensión de la influencia de la comunicación interna en la satisfacción y el rendimiento de los empleados, contribuyendo así al contexto más amplio de la eficacia organizativa y el rendimiento social.
- **Cuestionario:** El cuestionario desarrollado para esta investigación tenía como objetivo evaluar cuantitativamente la relación entre las estrategias de comunicación interna y la satisfacción laboral de los empleados de Puertomar S.A. Incluía preguntas para medir las percepciones de los empleados sobre diversos aspectos de la comunicación, como la frecuencia, la claridad y la accesibilidad de la información. Otras indagaban en indicadores de satisfacción laboral como el compromiso y la satisfacción general en el lugar de trabajo. Al distribuir ampliamente este cuestionario se recopiló datos estadísticos sólidos que ayudaron a identificar tendencias y correlaciones de la influencia de la comunicación en la satisfacción y el rendimiento de los empleados en la sociedad.

6. Resultados

6.1. Resultados de la aplicación de la entrevista a profundidad a un experto de comunicación interna de la empresa Puertomar S.A.

Pregunta 1.- Desde una perspectiva de comunicación estratégica, ¿cómo evalúa la efectividad de las estrategias de comunicación interna implementadas por Puertomar S.A., en términos de alcanza sus objetivos organizacionales?

Las estrategias de comunicación interna de Puertomar S.A. han demostrado su eficacia a la hora de alinear a los empleados con los objetivos organizativos de la empresa. Al fomentar un diálogo abierto mediante actualizaciones periódicas y mecanismos de retroalimentación, hemos creado una cultura de transparencia y compromiso. El resultado ha sido una mayor colaboración entre departamentos, lo que ha contribuido a mejorar la productividad y la innovación. En general, nuestras estrategias han transmitido con éxito mensajes clave, han fomentado la alineación con nuestra misión de ofrecer productos innovadores de atún y sardina, y han tenido un impacto positivo en la moral de los empleados, que es esencial para lograr nuestros objetivos empresariales.

Pregunta 2.- ¿Qué recomendaciones ofrecería en comunicación estratégica entre las estrategias de comunicación interna de Puertomar S.A., y sus objetivos empresariales a largo plazo?

Recomiendo que integremos aún más nuestras estrategias de comunicación interna con nuestros objetivos empresariales a largo plazo, estableciendo canales de comunicación claros que reflejen nuestras metas. Esto puede lograrse estableciendo KPI específicos que vinculen directamente las iniciativas de comunicación a nuestros objetivos estratégicos, como aumentar la innovación en el desarrollo de productos o mejorar la satisfacción del cliente. Además, es crucial asegurarse de que todos los empleados entienden cómo contribuyen sus funciones a estos objetivos. Unas sesiones de formación periódicas que pongan de relieve nuestros objetivos empresariales y el modo en que la comunicación interna los respalda pueden mejorar esta alineación.

Pregunta 3.- ¿Cuáles considera los aspectos clave que Puertomar S.A. debería tener en cuenta al diseñar e implementar nuevas estrategias de comunicación interna para mantenerse competitiva en su sector y fortalecer su posición en la sociedad?

Entre los aspectos clave a tener en cuenta figura la adaptabilidad de los métodos de comunicación para dar cabida a las diversas necesidades de los empleados, ya que nuestra mano de obra es cada vez más dinámica y variada. Hacer hincapié en las herramientas de comunicación digital puede mejorar la flexibilidad y la accesibilidad. Además, debemos dar prioridad a la comunicación bidireccional, garantizando que los empleados se sientan escuchados y valorados. Por último, alinear nuestras estrategias de comunicación con nuestras iniciativas de responsabilidad social corporativa (RSC) no sólo reforzará nuestra posición en la sociedad, sino también nuestra reputación, conectando nuestra cultura interna con nuestros compromisos externos.

Pregunta 4.- ¿Cómo evalúa la comunicación estratégica el impacto del desempeño de comunicación interna en la reputación y percepción pública de una empresa como Puertomar S.A.?

La comunicación estratégica evalúa el rendimiento de la comunicación interna examinando la eficacia con la que se comparte la información y cómo los empleados encarnan los valores de la empresa de cara al exterior. Una comunicación interna positiva fomenta una cultura organizativa sólida que se refleja en el comportamiento de los empleados y su compromiso con las partes interesadas externas. El seguimiento del sentimiento de los empleados y su percepción de los valores de la empresa mediante encuestas puede informarnos sobre nuestra reputación y cómo se percibe en el mercado. Además, las historias sobre nuestros productos innovadores y nuestras prácticas responsables, comunicadas internamente con eficacia, pueden contribuir a dar una imagen pública positiva.

Pregunta 5.- ¿Qué métricas o indicadores considera más relevantes para medir el éxito del desempeño de la comunicación interna en una organización como Puertomar S.A.?

Las métricas relevantes incluyen las puntuaciones de compromiso de los empleados, los índices de respuesta a los comentarios y la participación en iniciativas o foros internos. También hacemos un seguimiento de la eficacia de los canales de comunicación analizando los índices de apertura y clics de los boletines o notificaciones internas. Además, la evaluación de la concordancia entre la comprensión de los objetivos de la empresa por parte de los

empleados y sus comentarios sobre las comunicaciones internas puede ilustrar hasta qué punto estamos cumpliendo nuestros objetivos de comunicación y repercutiendo en la satisfacción general en el trabajo.

Pregunta 6.- ¿Cuáles son algunas prácticas recomendadas en comunicación estratégica para mejorar y optimizar el desempeño de la comunicación interna en empresas como Puertomar S.A.?

Las prácticas recomendadas incluyen el establecimiento de auditorías de comunicación periódicas para evaluar la claridad, la eficacia y las áreas susceptibles de mejora. Formar a los directivos en técnicas de comunicación eficaces también puede crear un efecto dominó de mejora del diálogo en toda la organización. Implementar una variedad de herramientas de comunicación como plataformas de intranet, actualizaciones de vídeo y reuniones de equipo garantiza que satisfacemos diferentes necesidades. Por último, fomentar una cultura que valore la retroalimentación continua ayudará a perfeccionar nuestras estrategias de comunicación y a mantenerlas alineadas con los objetivos empresariales en evolución y las necesidades de los empleados.

6.2. Resultados de la aplicación de la entrevista a un directivo de la empresa Puertomar S.A.

Pregunta 1.- ¿Cuáles canales de comunicación interna emplea Puertomar S.A., de manera más efectiva para difundir información y mensajes entre sus empleados?

En Puertomar S.A. utilizamos eficazmente varios canales de comunicación interna para garantizar que la información fluya sin problemas por toda la organización. Los principales canales son la intranet de la empresa, que sirve como eje central de noticias, actualizaciones y recursos compartidos. También utilizamos boletines por correo electrónico para anuncios y actualizaciones importantes, así como reuniones de equipo para debates y comentarios en tiempo real. Además, hemos implantado plataformas de colaboración, como herramientas de mensajería instantánea, para facilitar la comunicación rápida entre equipos y departamentos. Este enfoque multicanal nos permite satisfacer las diversas preferencias de comunicación de nuestros empleados.

Pregunta 2.- ¿Cómo valoran los empleados de Puertomar S.A., el nivel de transparencia y apertura en la comunicación interna dentro de la organización?

Los empleados de Puertomar S.A. valoran mucho la transparencia y la franqueza en nuestras comunicaciones internas. Los resultados de nuestras recientes encuestas indican que la mayoría de los empleados aprecian que se les mantenga informados sobre las decisiones de la empresa, los cambios y la dirección general de la organización. Creen que la comunicación abierta fomenta la confianza y el compromiso, lo que a su vez favorece la colaboración entre departamentos. Fomentamos una política de puertas abiertas en la que los empleados puedan expresar sus preocupaciones y hacer aportaciones, creando un entorno en el que todos se sientan parte de la conversación.

Pregunta 3.- ¿Hasta qué punto las estrategias de comunicación interna implementadas por Puertomar S.A., fomentan el sentido de pertenencia y la participación activa de los empleados en la dinámica organizativa y en el logro de los objetivos corporativos?

Las estrategias de comunicación interna de Puertomar S.A. promueven significativamente el sentido de pertenencia y la participación activa entre los empleados. Hemos desarrollado iniciativas que fomentan el trabajo en equipo y la inclusión, como proyectos de colaboración entre departamentos y eventos sociales, que involucran a los empleados más allá de sus tareas diarias. Nuestras estrategias de comunicación están orientadas a alinear las funciones individuales con los objetivos corporativos, para que los empleados entiendan claramente cómo influyen sus contribuciones en el éxito de la empresa. Las reuniones periódicas en el contribuyen a reforzar esta alineación, debatiendo los avances hacia nuestros objetivos y reconociendo los logros individuales. Al fomentar este sentido de comunidad y propósito, animamos a los empleados a participar activamente tanto en la dinámica organizativa como en la consecución de los objetivos corporativos.

6.3. Resultados de la aplicación del grupo focal en tres colaboradores del área Administrativa de la empresa Puertomar S.A.

Pregunta 1.- ¿Cómo perciben la influencia de una comunicación estratégica efectiva en su desempeño laboral diario en Puertomar S.A.?

Los colaboradores consideran que una comunicación estratégica eficaz mejora notablemente su rendimiento laboral diario. Señalaron que una comunicación clara sobre los objetivos de la empresa, las tareas departamentales y las responsabilidades individuales les ayuda a priorizar su trabajo y a gestionar su tiempo con eficacia. Además, mencionaron que cuando la información fluye sin problemas, se reducen los malentendidos y se fomenta la

colaboración, lo que les permite afrontar los retos con eficacia como un equipo cohesionado. Se sienten más capacitados para tomar decisiones cuando tienen acceso a información oportuna y pertinente.

Pregunta 2.- ¿Qué aspectos de la comunicación estratégica en Puertomar S.A., consideran los colaboradores más influyentes para su motivación y compromiso con los objetivos de la empresa?

Los colaboradores identificaron varios aspectos clave de la comunicación estratégica que influyen en su motivación y compromiso:

- **Transparencia:** Conocer la dirección de la empresa y cómo contribuyen sus funciones a objetivos más amplios les inspira a dar lo mejor de sí mismos.
- **Reconocimiento y retroalimentación:** El reconocimiento periódico de su trabajo y los comentarios constructivos de la dirección levantan su moral y refuerzan su sentido de pertenencia.
- **Participación en la toma de decisiones:** Participar en los debates sobre procesos que afectan a su trabajo les hace sentirse valorados y fomenta un mayor compromiso con la organización.

Pregunta 3.- ¿Cuáles creen que son los mayores desafíos que enfrentan los colaboradores en Puertomar S.A. en términos de implementación y comprensión de la comunicación estratégica, y qué sugerencias propondrían para superarlos?

Los colaboradores identificaron varios retos relacionados con la aplicación y comprensión de la comunicación estratégica, entre ellos:

- **Sobrecarga de información:** A veces se comunica demasiada información, lo que puede llevar a confusión. Sugirieron racionalizar la comunicación para centrarse en los mensajes clave y utilizar resúmenes para destacar los puntos esenciales.
- **Estilos de comunicación diversos:** Los distintos departamentos pueden tener estilos de comunicación diferentes, lo que da lugar a malentendidos. Recomiendan adoptar un método estandarizado para comunicar información crítica en toda la organización.
- **Accesibilidad de la información:** Algunos empleados pueden no tener fácil acceso a todos los canales de comunicación. Propusieron establecer una plataforma digital más fácil

de usar en la que las actualizaciones importantes estén centralizadas y sean fáciles de consultar.

6.4. Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores

La encuesta estuvo aplicada a una muestra apartada de forma no probabilística por conveniencia a un grupo de 85 individuos trabajadores de la empresa Puertomar S.A, quienes aceptaron aportar con su experiencia laboral y criterios. En base a las derivaciones de la encuesta, se puede realizar un análisis de los siguientes resultados:

Pregunta 1.- ¿Consideras que las estrategias de comunicación interna en Puertomar S.A. son efectivas?

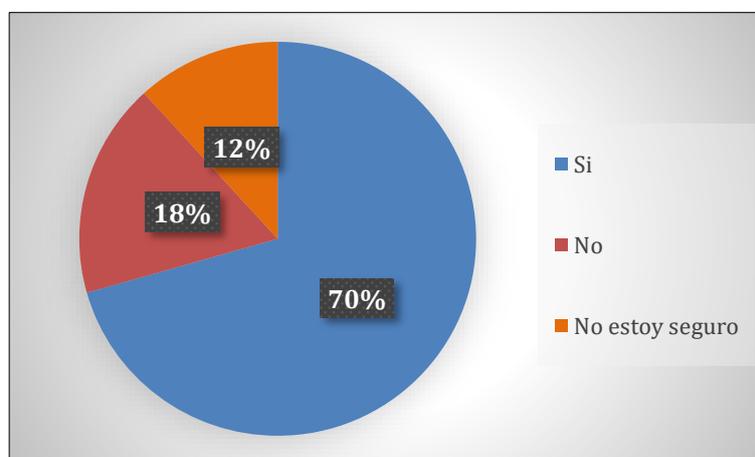
La tabla 2 y figura 2 ilustran el criterio de los encuestados sobre la efectividad de las estrategias de comunicación interna en Puertomar S.A.

Tabla 2. Efectividad de las estrategias de comunicación interna en Puertomar S.A.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	60	70%
No	15	18%
No estoy seguro	10	12%
Total	85	100

Nota. La tabla muestra los resultados de la interrogante uno, adaptado de (Bermeo, 2019)

Figura 2. Efectividad de las estrategias de comunicación interna en Puertomar S.A.



Análisis e interpretación:

En cuanto a las estrategias de comunicación interna en Puertomar S.A., la mayoría de las personas encuestadas (71%) consideran que son efectivas. Sin embargo, un porcentaje significativo (18%) no está de acuerdo y un pequeño grupo (12%) no está seguro. Esto sugiere que, aunque la mayoría percibe que las estrategias son efectivas, existe una parte de la población que no está satisfecha con ellas. Estos resultados podrían indicar la necesidad de revisar y mejorar las estrategias de comunicación interna para abordar las preocupaciones y necesidades de los empleados. Puertomar S.A., podría ofrecer capacitación en comunicación a los empleados para mejorar sus habilidades de comunicación y fomentar una cultura de comunicación abierta y efectiva.

Pregunta 2.- ¿Qué tan satisfecho te sientes con tu trabajo en Puertomar S.A.?

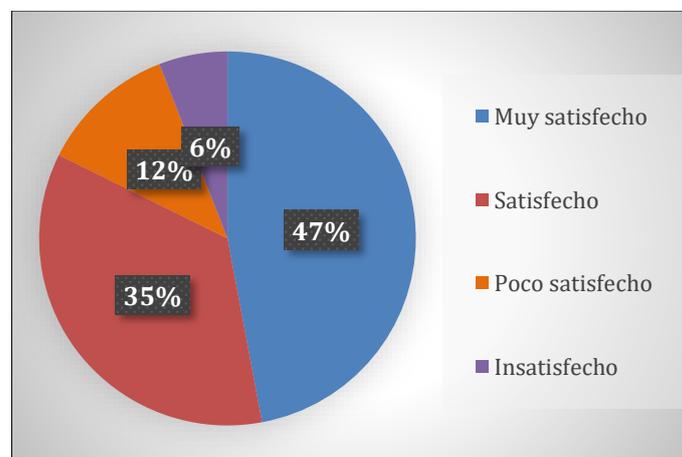
La tabla 3 y figura 3 muestran la opinión de los encuestados sobre la satisfacción laboral en la empresa Puertomar S.A.

Tabla 3. Satisfacción laboral en Puertomar S.A.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	40	47%
Satisfecho	30	35%
Poco satisfecho	10	12%
Insatisfecho	5	6%
Total	85	100

Nota. La tabla muestra los resultados de la interrogante dos, adaptado de (Barragán, 2022)

Figura 3. Satisfacción laboral en Puertomar S.A.



Análisis e interpretación:

En términos de satisfacción laboral en Puertomar S.A., la mayoría de las personas encuestadas (82%) se sienten satisfechas o muy satisfechas con su trabajo. Sin embargo, un pequeño porcentaje (18%) expresó estar poco satisfecho o insatisfecho. Esto indica que la mayoría de los empleados están contentos con su trabajo en la empresa, pero aún hay espacio para mejorar la satisfacción de algunos. Estos resultados sugieren que Puertomar S.A. está en una posición favorable en términos de satisfacción laboral, pero también indican que la organización podría beneficiarse de una mayor comprensión de las preocupaciones y desafíos específicos que enfrentan los empleados menos satisfechos. Esto podría permitir a la empresa implementar estrategias para abordar las áreas identificadas como fuentes de insatisfacción, con el objetivo de mejorar el bienestar general de sus empleados.

Pregunta 3.- ¿Sientes que la comunicación interna en Puertomar S.A. mejora tu rendimiento laboral?

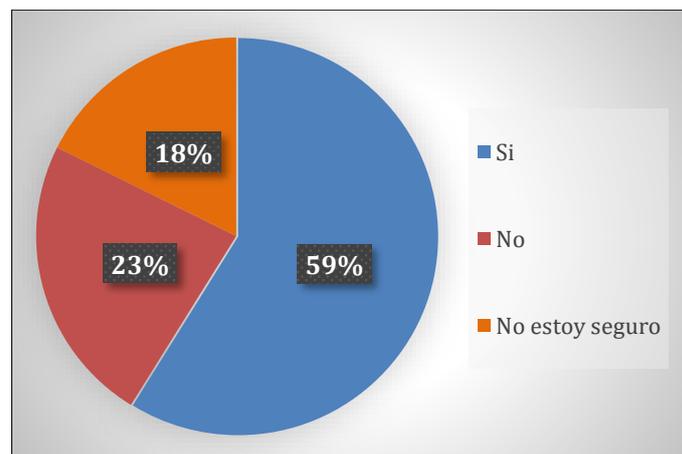
La tabla 4 y figura 4 ilustran las diversas opiniones de los encuestados sobre la comunicación interna para mejorar el rendimiento laboral en la empresa Puertomar S.A.

Tabla 4. Comunicación interna para mejorar el rendimiento laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	59%
No	20	23%
No estoy seguro	15	18%
Total	85	100

Nota. La tabla muestra los resultados de la interrogante tres, adaptado de (Campos, 2021)

Figura 4. Comunicación interna para mejorar el rendimiento laboral



Análisis e interpretación:

En relación con la mejora del rendimiento laboral a través de la comunicación interna en Puertomar S.A., la mayoría de las personas encuestadas (59%) sienten que la comunicación interna mejora su rendimiento laboral. Sin embargo, un porcentaje significativo (23%) no está de acuerdo y un grupo más pequeño (18%) no está seguro. Esto sugiere que, aunque una parte importante de los empleados percibe una mejora en su rendimiento debido a la comunicación interna, hay otros que no lo experimentan de la misma manera. Estos hallazgos indican la existencia de una diversidad de percepciones en cuanto al impacto de la comunicación interna en el rendimiento laboral. Esto sugiere la necesidad de una mayor comprensión de las diferencias individuales en la forma en que la comunicación interna afecta al trabajo grupal.

Pregunta 4.- ¿Consideras que Puertomar S.A. tiene un impacto positivo en la sociedad?

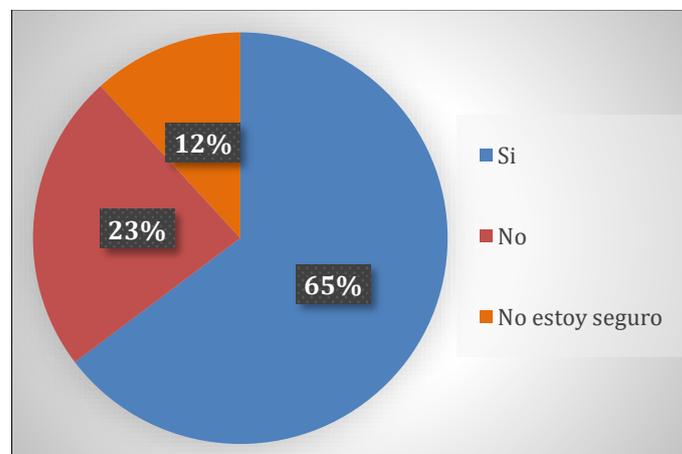
La tabla 5 y figura 5 muestran el criterio de los encuestados sobre el impacto positivo en la sociedad por parte de la empresa Puertomar S.A. y su quehacer industrial.

Tabla 5. Puertomar S.A. y su impacto positivo en la sociedad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	55	65%
No	20	23%
No estoy seguro	10	12%
Total	85	100

Nota. La tabla muestra los resultados de la interrogante cuatro, adaptado de (Jarrín, 2022)

Figura 5. Puertomar S.A. y su impacto positivo en la sociedad



Análisis e interpretación:

En cuanto al impacto positivo de Puertomar S.A. en la sociedad, la mayoría de las personas encuestadas (65%) consideran que la empresa tiene un impacto positivo. Sin embargo, un porcentaje considerable (24%) no está de acuerdo y un grupo más pequeño (12%) no está seguro. Esto indica que, aunque la mayoría ve un impacto positivo, hay una parte de la población que no lo percibe o no está segura al respecto. Estos hallazgos indican la existencia de una diversidad de percepciones en cuanto al impacto de Puertomar S.A. en la sociedad. Es crucial para la empresa comprender las razones detrás de las opiniones negativas o inciertas, así como identificar áreas específicas en las que la percepción del impacto positivo podría ser mejorada; se requieren acciones que refuercen la percepción de Puertomar S.A. como una empresa con un impacto positivo en la sociedad.

Pregunta 5.- ¿Crees que la comunicación interna en Puertomar S.A. fomenta un ambiente de trabajo colaborativo?

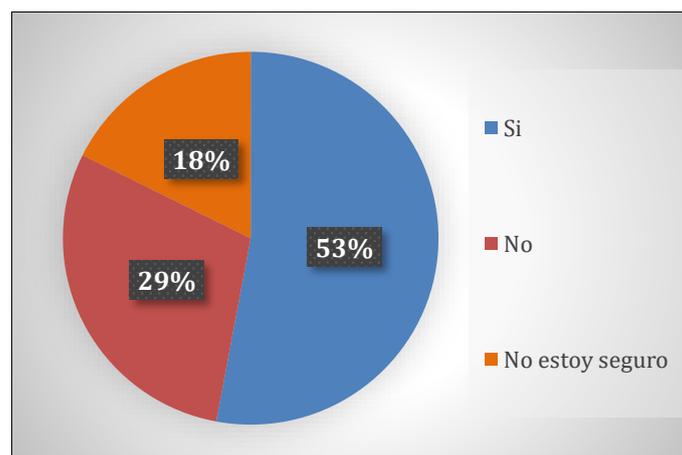
La tabla 6 y figura 6 muestran la opinión de los encuestados sobre las posibilidades que la comunicación interna fomente un ambiente de trabajo colaborativo en la empresa Puertomar S.A.

Tabla 6. Comunicación interna y el ambiente de trabajo colaborativo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	53%
No	25	29%
No estoy seguro	15	18%
Total	85	100

Nota. La tabla muestra los resultados de la interrogante cinco, adaptado de (Saldaña y Miranda, 2022)

Figura 6. Comunicación interna y el ambiente de trabajo colaborativo



Análisis e interpretación:

En relación con el fomento de un ambiente de trabajo colaborativo a través de la comunicación interna en Puertomar S.A., la mayoría de las personas encuestadas (53%) creen que sí se fomenta este tipo de ambiente. Sin embargo, un porcentaje significativo (29%) no está de acuerdo y un grupo más pequeño (18%) no está seguro. Esto sugiere que, aunque algunos empleados perciben un ambiente colaborativo, hay otros que no lo experimentan de la misma manera. La falta de un ambiente de trabajo colaborativo puede tener un impacto negativo en el desempeño de los empleados, la satisfacción laboral y la retención de talentos. Por lo tanto, es crucial que la empresa tome medidas para abordar las preocupaciones y desafíos identificados por los empleados menos satisfechos.

Pregunta 6.- ¿Te sientes informado/a sobre los objetivos y metas de la empresa?

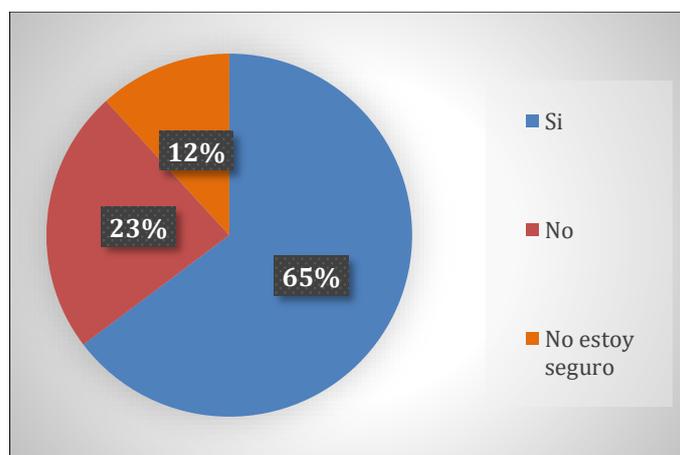
La tabla 7 y figura 7 muestran la opinión de los encuestados sobre el conocimiento de la información de los objetivos y metas empresariales.

Tabla 7. Información sobre los objetivos y metas de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	55	65%
No	20	23%
No estoy seguro	10	12%
Total	85	100

Nota. La tabla muestra los resultados de la interrogante seis, adaptado de (Pérez, 2022)

Figura 7. Información sobre los objetivos y metas de la empresa



Análisis e interpretación:

En términos de información sobre los objetivos y metas de la empresa, la mayoría de las personas encuestadas (65%) se sienten informadas al respecto. Sin embargo, un porcentaje considerable (24%) no lo está y un grupo más pequeño (12%) no está seguro. Esto indica que, aunque la mayoría se siente informada, hay una parte de la población que no está recibiendo la información necesaria sobre los objetivos y metas de la empresa. Estos hallazgos indican la existencia de una brecha en la comunicación de los objetivos y metas de la empresa en Puertomar S.A. La falta de información clara y efectiva sobre los objetivos y metas de la empresa puede tener un impacto negativo en la alineación de los empleados con la visión y dirección de la organización, lo que a su vez puede afectar el compromiso y la productividad. Estos resultados podrían servir como base para implementar estrategias de comunicación interna más efectivas que garanticen que todos los empleados estén debidamente informados.

Pregunta 7.- ¿Consideras que la comunicación interna en Puertomar S.A. es transparente y abierta?

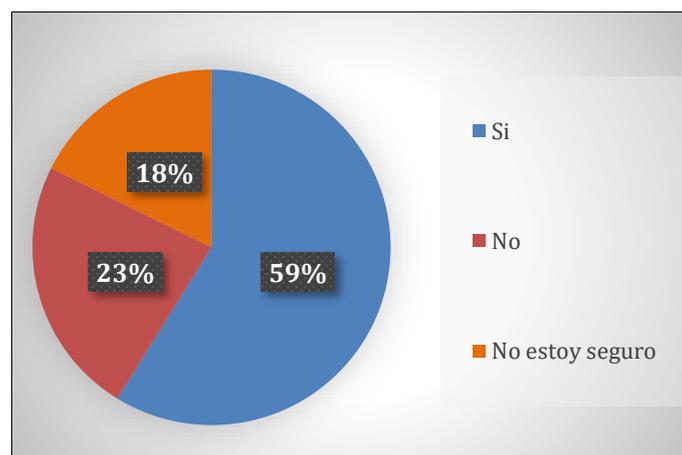
La tabla 8 y figura 8 muestran el criterio de los encuestados sobre la comunicación interna transparente y abierta en la empresa Puertomar S.A.

Tabla 8. Comunicación interna transparente y abierta en Puertomar S.A.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	59%
No	20	23%
No estoy seguro	15	18%
Total	85	100

Nota. La tabla muestra los resultados de la interrogante siete, adaptado de (Talledo, 2019)

Figura 8. Comunicación interna transparente y abierta en Puertomar S.A.



Análisis e interpretación:

En cuanto a la transparencia y apertura de la comunicación interna en Puertomar S.A., la mayoría de las personas encuestadas (59%) consideran que es transparente y abierta. Sin embargo, un porcentaje significativo (24%) no está de acuerdo y un grupo más pequeño (18%) no está seguro. Esto sugiere que, aunque la mayoría percibe una comunicación transparente y abierta, hay una parte de la población que no lo experimenta de la misma manera. Estos hallazgos indican la existencia de una diversidad de percepciones en cuanto a la transparencia y apertura de la comunicación interna en Puertomar S.A. La falta de percepción de transparencia y apertura en la comunicación interna puede generar desconfianza y afectar la moral y la cohesión del equipo.

Pregunta 8.- ¿La comunicación interna en Puertomar S.A. te ayuda a entender mejor tu rol y responsabilidades dentro de la empresa?

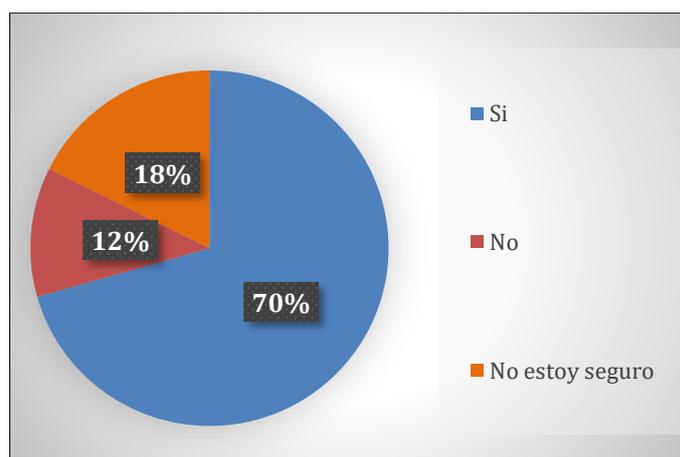
La tabla 9 y figura 9 muestran el criterio de los encuestados sobre la comunicación interna útil para entender el rol y responsabilidades de la empresa.

Tabla 9. Comunicación interna para entender el rol y responsabilidades de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	60	70%
No	10	12%
No estoy seguro	15	18%
Total	85	100

Nota. La tabla muestra los resultados de la interrogante ocho, adaptado de (Velarde y Trinidad, 2023)

Figura 9. Comunicación interna para entender el rol y responsabilidades de la empresa



Análisis e interpretación:

En relación con la comprensión del rol y las responsabilidades dentro de la empresa a través de la comunicación interna, la mayoría de las personas encuestadas (70%) sienten que la comunicación interna les ayuda a entender mejor su rol y responsabilidades. Sin embargo, un pequeño porcentaje (12%) no está de acuerdo y un grupo más pequeño (18%) no está seguro. Esto indica que la mayoría percibe una mejora en la comprensión de su rol y responsabilidades, pero hay otros que no lo experimentan de la misma manera. Estos hallazgos indican la existencia de una diversidad de percepciones en cuanto a la efectividad de la comunicación interna para mejorar la comprensión del rol y las responsabilidades en Puertomar S.A., porque puede generar confusiones y desalineamiento.

Pregunta 9.- ¿Crees que las estrategias de comunicación interna en Puertomar S.A. podrían ser mejoradas?

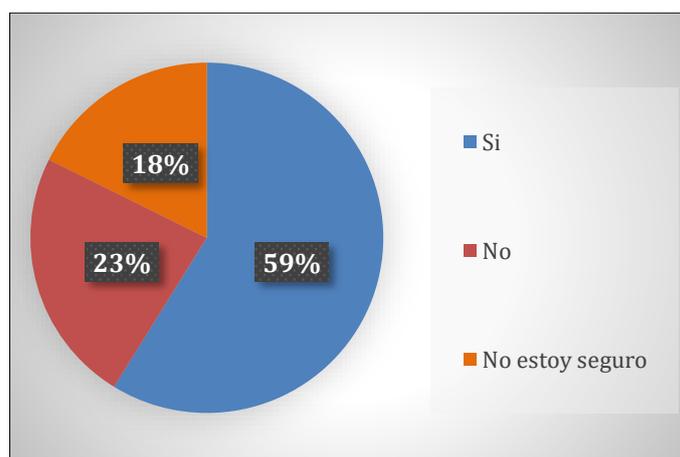
La tabla 10 y figura 10 muestran el criterio de los encuestados sobre la mejora de las estrategias de comunicación interna en la empresa Puertomar S.A.

Tabla 10. Mejora de las estrategias de comunicación interna en Puertomar S.A.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	59%
No	20	23%
No estoy seguro	15	18%
Total	85	100

Nota. La tabla muestra los resultados de la interrogante nueva, adaptado de (Maiza, 2019)

Figura 10. Mejora de las estrategias de comunicación interna en Puertomar S.A.



Análisis e interpretación:

En cuanto a la posibilidad de mejorar las estrategias de comunicación interna en Puertomar S.A., la mayoría de las personas encuestadas (59%) consideran que sí podrían ser mejoradas. Sin embargo, un porcentaje considerable (24%) no está de acuerdo y un grupo más pequeño (18%) no está seguro. Esto sugiere que, aunque la mayoría ve espacio para mejoras, hay una parte de la población que no considera necesario hacer cambios. Estos hallazgos indican la existencia de una diversidad de percepciones en cuanto a la necesidad de mejorar las estrategias de comunicación interna en Puertomar S.A. La falta de percepción de la necesidad de mejoras en la comunicación interna puede generar complacencia y falta de innovación en la empresa.

Pregunta 10.- ¿Cómo calificarías el desempeño de Puertomar S.A. en la sociedad?

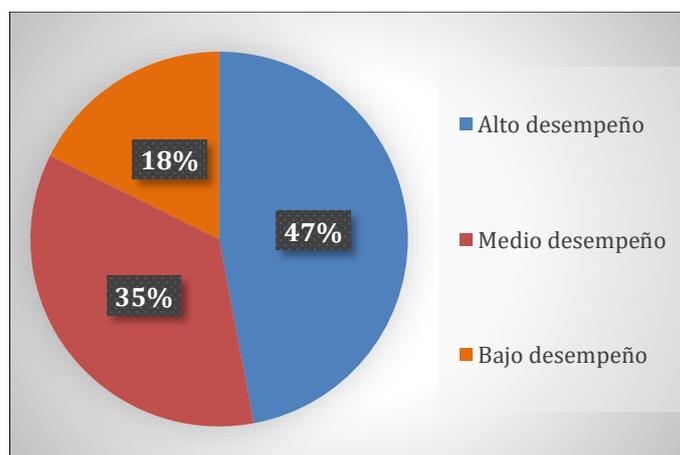
La tabla 11 y figura 11 muestran el criterio de los encuestados sobre la calificación que le otorgan al desempeño de la empresa Puertomar S.A. para con la sociedad.

Tabla 11. Desempeño de Puertomar S.A. en la sociedad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alto desempeño	40	47%
Medio desempeño	30	35%
Bajo desempeño	15	18%
Total	85	100

Nota. La tabla muestra los resultados de la interrogante diez, adaptado de (Alemán y Flores, 2022)

Figura 11. Desempeño de Puertomar S.A. en la sociedad



Análisis e interpretación:

En términos del desempeño de Puertomar S.A. en la sociedad, la mayoría de las personas encuestadas (47%) califican su desempeño como alto, seguido por un 35% que lo califica como medio y un 18% que lo califica como bajo. Esto indica que la mayoría de los encuestados ven un desempeño positivo de la empresa en la sociedad, aunque un porcentaje considerable tiene una opinión más moderada y una minoría percibe un bajo desempeño. Estos hallazgos podrían servir como base para que Puertomar S.A. evalúe su impacto en la sociedad y considere estrategias para mejorar su desempeño en términos de responsabilidad social corporativa, comunicación con la comunidad y contribuciones al desarrollo sostenible. La empresa podría utilizar estos resultados para identificar áreas de mejora y fortalecer su compromiso con la sociedad.

7. Discusión

7.1. Discusión de la entrevista a profundidad a un experto de comunicación interna de la empresa Puertomar S.A.

Los resultados de la entrevista a profundidad con el experto en comunicación interna de Puertomar S.A. revelan una evaluación positiva de las estrategias implementadas en la organización, especialmente en su capacidad para alinear a los empleados con los objetivos empresariales. La cultura de transparencia y el diálogo abierto fomentados por actualizaciones periódicas y mecanismos de retroalimentación han contribuido significativamente a la colaboración interdepartamental, mejorando así la productividad de los empleados (Dongo, 2021). Sin embargo, se identificó que existe aún margen de mejora, particularmente en la participación de los empleados en el proceso de formulación de estrategias, lo que sugiere que una mayor inclusión podría fortalecer aún más el sentido de pertenencia y compromiso con la misión de la empresa.

Además, el experto propuso recomendaciones para fortalecer la conexión entre la comunicación interna y los objetivos a largo plazo de Puertomar S.A. Al establecer canales claros y específicos, así como indicadores clave de rendimiento que vinculen las iniciativas de comunicación con los objetivos de innovación y satisfacción del cliente, se puede facilitar una mejor comprensión entre los empleados sobre su contribución a dichos objetivos (Gonti y Vecco, 2020). La adaptabilidad en los métodos de comunicación y el énfasis en la comunicación bidireccional se destacan como factores cruciales en el diseño de nuevas estrategias. Asimismo, alinear estas estrategias con iniciativas de responsabilidad social corporativa no solo refuerza la reputación de la empresa, sino que también fortalece la cultura organizativa, posicionando a Puertomar S.A. de manera competitiva en su sector.

7.2. Discusión de la entrevista a un directivo de la empresa Puertomar S.A.

Los resultados de la entrevista con un directivo de Puertomar S.A. reflejan una fuerte estrategia de comunicación interna que se basa en un enfoque multicanal efectivo. La utilización de la intranet de la empresa como eje central, apoyada por boletines por correo electrónico y herramientas de mensajería instantánea, permite difundir información de manera oportuna y efectiva, adaptándose a las diversas preferencias de los empleados (Lavallo, 2023). Esta flexibilidad no solo asegura que la información fluya sin problemas a lo largo de la organización, sino que también contribuye a una comunicación dinámica que apoya la

colaboración interdepartamental. La valoración excelente de estos canales sugiere que Puertomar S.A. ha comprendido la importancia de diversificar las formas de comunicación para maximizar la recepción del mensaje y, en consecuencia, mejorar la productividad y el compromiso del personal.

En términos de transparencia y sentido de pertenencia, los empleados de Puertomar S.A. expresan un alto aprecio por la apertura en la comunicación interna, lo cual es fundamental para generar un ambiente de confianza y colaboración. La implementación de una política de puertas abiertas fomenta un espacio en el que los empleados se sienten escuchados y valorados, lo que a su vez alimenta su compromiso con la empresa. Además, las estrategias de comunicación están alineadas con los objetivos corporativos, asegurando que cada empleado reconozca su papel en el éxito organizacional (Martínez y Tello, 2022). Las reuniones periódicas, junto con iniciativas que promueven el trabajo en equipo y el reconocimiento de los logros individuales, refuerzan el sentido de pertenencia y motivan a los trabajadores a participar activamente en la dinámica de la empresa. Este enfoque demuestra que una comunicación interna efectiva no solo es un medio para informar, sino también una herramienta crucial para cultivar una cultura organizativa fuerte y cohesiva.

7.3. Discusión del grupo focal de los colaboradores del área Administrativa de la empresa Puertomar S.A.

Los resultados obtenidos del grupo focal realizado con colaboradores del área Administrativa de Puertomar S.A. destacan la percepción de que una comunicación estratégica efectiva tiene un impacto positivo en su desempeño diario. Los participantes subrayaron que una comunicación clara y precisa acerca de los objetivos organizacionales y las responsabilidades individuales no solo les permite organizar su tiempo de forma más eficaz, sino que también les ayuda a minimizar malentendidos (Saldaña y Miranda, 2022). Al contar con un flujo de información adecuado, sienten que pueden abordar los desafíos laborales como un equipo unido, lo que a su vez potencia su capacidad para tomar decisiones informadas y coordinar esfuerzos en la realización de sus tareas.

Asimismo, los colaboradores mencionaron varios factores que fortalecen su motivación y compromiso con la empresa. La transparencia sobre los objetivos corporativos les otorga un sentido de propósito y les motiva a contribuir al éxito colectivo. El reconocimiento frecuente de su esfuerzo y el feedback constructivo son también elementos clave que incrementan su moral y refuerzan su sentido de pertenencia a la organización. Sin embargo, también se

identificaron desafíos en cuanto a la sobrecarga informativa y la diversidad en los estilos de comunicación que pueden provocar confusiones (Salazar et al., 2021). Para enfrentar estos obstáculos, se sugirió una optimización en la comunicación, enfocándose en los mensajes más relevantes y en la creación de una plataforma digital accesible que reúna toda la información importante, especialmente para aquellos empleados que laboran de manera remota.

7.4. Discusión de la encuesta aplicada a los colaboradores

En general, los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los empleados de Puertomar S.A. consideran que las estrategias de comunicación interna son efectivas, ya que el 71% de los encuestados respondieron afirmativamente a esta pregunta (Cuba, 2019). Sin embargo, también hay un porcentaje característico de personas que consideran que las estrategias podrían ser mejoradas, con un 29% de respuestas positivas a esta pregunta.

En cuanto a la satisfacción laboral, la mayoría de los encuestados se sienten satisfechos o muy satisfechos con su trabajo en Puertomar S.A., lo que sugiere un ambiente laboral en general positivo. Los resultados de la encuesta son consistentes con la investigación previa. Por ejemplo, un estudio encontró que la comunicación efectiva y la retroalimentación positiva son factores importantes para la satisfacción laboral (Bermeo, 2019).

En relación a la influencia de la comunicación interna en el rendimiento laboral, la mayoría de los encuestados consideran que sí mejora su rendimiento, aunque un 24% de las respuestas fueron negativas. En relación a la influencia de la comunicación interna en el rendimiento laboral, los resultados de la encuesta son consistentes con la investigación previa que sugiere que la comunicación efectiva y la retroalimentación positiva pueden mejorar el rendimiento laboral (Talledo, 2019).

Con respecto al impacto de Puertomar S.A. en la sociedad, la mayoría de los encuestados consideran que la empresa tiene un impacto positivo, aunque un 24% no están seguros o consideran que el impacto es negativo. Los resultados de la encuesta son consistentes con la literatura que sugiere que las empresas pueden tener un impacto positivo en la sociedad al adoptar prácticas sostenibles y responsables (Marin, 2019).

En correlación al fomento de un ambiente de trabajo colaborativo, la mayoría de los encuestados consideran que la comunicación interna en Puertomar S.A. sí lo fomenta, aunque un 29% considera lo contrario. Los resultados de la encuesta son consistentes con la

investigación previa que indica que la comunicación efectiva y la colaboración son importantes para el éxito de los equipos de trabajo (Salazar et al., 2021).

Por otra parte, la transparencia y apertura de la comunicación interna, la mayoría de los encuestados consideran que sí es transparente y abierta, aunque un 24% considera lo contrario. Los resultados de la encuesta son consistentes con la literatura que sugiere que la transparencia y la apertura en la comunicación pueden mejorar la confianza y la satisfacción de los empleados (Barragán, 2022).

En relación a la comprensión de roles y responsabilidades, la mayoría de los encuestados consideran que la comunicación interna les ayuda a entender mejor su rol y responsabilidades, aunque un 12% considera lo contrario. Los resultados de la encuesta son consistentes con la investigación previa que sugiere que la comunicación efectiva y la claridad en los roles y responsabilidades pueden mejorar la productividad y la satisfacción laboral (Alemán y Flores, 2022).

Finalmente, en el desempeño de Puertomar S.A. en la sociedad, la mayoría de los encuestados califican el desempeño como medio o alto, aunque un 18% considera que es bajo. Los resultados de la encuesta son consistentes con la literatura que sugiere que las empresas pueden tener un impacto positivo en la sociedad al adoptar prácticas sostenibles y responsables (Miranda et al., 2021). Sin embargo, también es importante destacar que la percepción del desempeño de la empresa puede variar según la perspectiva de los diferentes grupos de interés (por ejemplo, empleados, clientes, proveedores, etc.) y es importante considerar estas perspectivas en la evaluación del desempeño de la empresa.

8. Conclusiones

- Los resultados del estudio evidencian que una comunicación interna efectiva es fundamental para aumentar la satisfacción laboral de los empleados en Puertomar S.A. A través de entrevistas con directivos y expertos en comunicación, se identificó que la claridad, frecuencia y accesibilidad de la información son factores determinantes que influyen en la percepción de los colaboradores sobre su entorno laboral. Las encuestas realizadas a 85 empleados corroboraron esta afirmación, mostrando que aquellos que perciben una comunicación clara y abierta tienden a reportar niveles más altos de satisfacción y compromiso. Este hallazgo resalta la necesidad de que la empresa implemente estrategias de comunicación que no solo informen, sino que también involucren a los empleados en el proceso de toma de decisiones, fomentando un ambiente de trabajo más colaborativo y motivador.
- El análisis correlacional realizado en el estudio propone que existe una relación positiva entre las estrategias de comunicación interna y el rendimiento organizacional en Puertomar S.A. Los datos obtenidos a través de las encuestas indican que los empleados que se sienten bien informados y valorados son más propensos a mostrar un alto rendimiento en sus tareas diarias. Las entrevistas revelaron que los líderes de la empresa reconocen la importancia de establecer canales de comunicación bidireccional, lo que permite a los trabajadores expresar sus inquietudes y sugerencias. Esta interacción no solo mejora la conducta del equipo, sino que también contribuye a la innovación y a la resolución de problemas, esto se traduce en un mejor desempeño general de la organización.
- Los hallazgos del trabajo subrayan la necesidad de que Puertomar S.A. adopte un enfoque flexible y adaptativo en sus métodos de comunicación interna. El instrumento cualitativo con directivos y expertos en comunicación destacaron que la utilización de múltiples canales, como la intranet, correos electrónicos y herramientas de mensajería instantánea, permite a la empresa atender las diversas preferencias de comunicación de sus colaboradores. La participación en la encuesta develó que los colaboradores valoran la posibilidad de acceder a la información de manera oportuna y en el formato que les resulte más conveniente. Esta adaptabilidad no solo mejora la difusión de información, sino que también fortalece la conexión entre los empleados y la dirección, creando un ambiente de trabajo más cohesionado y alineado con los objetivos estratégicos de la empresa.

- A partir de los resultados de la investigación, se proponen varias recomendaciones para mejorar las estrategias de comunicación interna en Puertomar S.A. En primer lugar, utilizar indicadores clave de rendimiento que vinculen las iniciativas de comunicación con los objetivos de innovación y satisfacción del cliente. Esto permitirá a los empleados comprender mejor su contribución a los objetivos organizacionales. Además, fomentar la comunicación bidireccional y la retroalimentación constante, lo que no solo mejorará la satisfacción laboral, sino que también fortalecerá la cultura organizativa. La implementación de estos procesos puede posicionar a Puertomar S.A. de manera competitiva en su sector, al tiempo que se promueve un ambiente laboral más positivo y productivo.

9. Recomendaciones

- Para potenciar la satisfacción laboral de los empleados en Puertomar S.A., se propone la implementación de un programa de capacitación en habilidades de comunicación dirigido a todos los niveles de la organización. Este programa debería centrarse en resaltar la importancia de la claridad y la transparencia en la transmisión de información, así como

en fomentar un ambiente en el que los empleados se sientan a gusto para expresar sus opiniones y preocupaciones. Además, se recomienda establecer foros regulares, como reuniones de equipo y sesiones de retroalimentación, donde los colaboradores puedan compartir sus experiencias y sugerencias sobre las prácticas de comunicación interna. Al promover un intercambio abierto y constructivo, la empresa no solo elevará la satisfacción laboral, sino que también fortalecerá el sentido de pertenencia y el compromiso de los empleados con la misión y visión de la organización.

- Puertomar S.A. debería instaurar un sistema de evaluación constante para las estrategias de comunicación interna. Esto podría lograrse mediante la aplicación de encuestas regulares que evalúen la efectividad de las comunicaciones y su influencia en el desempeño de los empleados. Paralelamente, se sugiere crear un equipo multidisciplinario encargado de analizar los resultados de estas encuestas y formular propuestas de mejora para las estrategias de comunicación. Con este enfoque, la empresa podrá ajustarse de manera ágil a las necesidades cambiantes de los empleados y del entorno laboral, garantizando que la comunicación interna continúe siendo un elemento fundamental para el rendimiento y la productividad.
- Puertomar S.A. debe asegurarse de que los empleados tengan acceso a la información de manera oportuna y en el formato que ellos prefieran. Por esta razón, es recomendable ampliar la variedad de canales de comunicación disponibles. Esto podría incluir el desarrollo de una aplicación móvil interna que permita a los colaboradores recibir actualizaciones y comunicados importantes en tiempo real. Asimismo, se propone la creación de un sistema de mensajería instantánea que facilite la interacción entre equipos y departamentos. Al brindar diversas opciones para acceder a la información, la empresa no solo atenderá las distintas preferencias de los empleados, sino que también promoverá una cultura de comunicación más inclusiva y efectiva, lo cual contribuirá a un entorno de trabajo más colaborativo.
- Para fortalecer la relación entre la comunicación interna y los objetivos estratégicos de Puertomar S.A., es aconsejable establecer indicadores clave de rendimiento (KPI) concretos que evalúen la efectividad de las iniciativas comunicativas. Entre estas métricas, se podrían considerar aspectos como la tasa de participación en encuestas de satisfacción, el tiempo de respuesta a las comunicaciones internas y el grado de satisfacción de los empleados con la claridad de la información recibida. Además, se recomienda que estos

KPI se integren en los objetivos de desempeño de los líderes y gerentes, promoviendo así la rendición de cuentas en la mejora de la comunicación interna. Al instaurar un sistema de medición y evaluación, la empresa podrá identificar áreas que requieren optimización y ajustar sus estrategias comunicativas para alinearse de manera más efectiva con sus metas de innovación y satisfacción del cliente, lo que a su vez fortalecerá su posición competitiva en el mercado.

10. Bibliografía

Alemán, G., & Flores, C. (2022). *Comunicación organizacional y satisfacción de los colaboradores de la empresa Triplay Martin S.A.C. Iquitos 2020*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

- Altamirano, M. (2020). *Plan de comunicación interna para una entidad financiera de la ciudad de Ambato*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Barragán, K. (2022). *Propuesta de un modelo de comunicación efectiva para mejorar el clima laboral de una unidad educativa*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Bastidas, I., & Albarracín, V. (2020). *Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la empresa " Llermat Súper Pollo"*. Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Bermeo, A. (2019). *Relación de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa Orange 360°*. Universidad de San Martín de Porres.
- Cadena, C. (2021). *Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una Cooperativa de Transporte Público de Ambato*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Campos, S. (2021). *La relación de la comunicación interna con el clima organizacional de los colaboradores de Multilab en Lima Metropolitana durante el 2021*. Universidad Tecnológica del Perú.
- Cárdenas, F. (2022). *Estrategia de comunicación interna implementada por la Universidad del Pacífico para fortalecer la identidad en sus colaboradores en tiempos de la Covid-19*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Cárdenas, M. (2022). *Impacto de la comunicación organizacional en los niveles de desempeño del personal de la empresa fideos Paraíso, período octubre 2021-marzo 2022*. Universidad Politécnica Salesiana.
- Cedeño, E. (2021). *Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Chase, N. (2022). *Estrategia de comunicación para mejorar el posicionamiento del Agente de Control Metropolitano, como garante de la seguridad y el orden público en Quito*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Cuba, P. (2019). *Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista, Ayacucho 2018*. Universidad César Vallejo.

- Cuji, M., & Sandoval, T. (2023). *Análisis de la comunicación interna en la cultura organizacional de Ahorro y Crédito My Chimborazo matriz Riobamba*. Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Dahan, J. (2022). *Implementación de un plan de comunicación interna a través de los nuevos medios de comunicación 2.0 y líderes como catalizadores del cambio en A. J. & J. A. Redolfi*. Universidad Siglo 21.
- Dongo, D. (2021). *El endomarketing y la comunicación interna como estrategias que influyen en la satisfacción laboral de una clínica de salud del Sur del Perú*. Universidad La Salle.
- Escobedo, C., & Quiñones, M. (2020). *Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Felipa, E. (2023). *Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Peralvillo en el año 2021*. Universidad Señor de Sipán.
- Floril, L. (2019). *Plan Estratégico de comunicación interna para docentes del nivel secundario de la Unidad Educativa Bilingüe Tejar*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Gonti, V., & Vecco, G. (2020). *Estrategia de comunicación interna para el posicionamiento y desarrollo de la cultura organizacional de Química Europea*. Universidad de Lima.
- Guaita, E. (2020). *La comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Skandinar*. Universidad Tecnológica Indoamérica.
- Guerrero, M. (2019). *La comunicación interna: una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización*. Universidad Complutense de Madrid.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (15 de Abril de 2014). *Metodología de la investigación*. Gobierno de Jalisco: https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

- Jarrín, A. (2022). *El Endomarketing y la satisfacción laboral de los trabajadores en las empresas del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito*. Universidad de Las Fuerzas Armadas.
- Jiménez, C. (2022). *Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil, año 2021*. Universidad Politécnica Salesiana.
- Judmir, J. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la pastelería Chantilly S.A.C., Lurín 2018*. Universidad Autónoma del Perú.
- Lavalle, M. (2023). *Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho 2022*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Llamosas, S. (2022). *Comunicación interna y satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, filial Chiclayo 2019*. Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Maiza, A. (2019). *La comunicación organizacional en la optimización del desempeño laboral de las empresas del sector de lácteos de la provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato.
- Maldonado, C. (2020). *Plan de comunicación estratégica para la aplicación en Pymes. Caso de estudio empresa G&M Copiadora Quito*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Marcillo, G. (2023). *Gestión de la comunicación interna en el GAD Parroquial de Valparaíso-Guano durante la pandemia por Covid-19, año 2020*. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Marin, L. (2019). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo*. Universidad Continental.
- Martínez, R., & Tello, D. (2022). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa PTS S. A. de la Unidad Minera Alpayana, 2021*. Universidad Continental.

- Masapanta, T. (2020). *Incidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Dirección de Talento Humano de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) en el año 2019*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Miranda, P., Araujo, L., & Cisneros, J. (2021). *Comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2020*. Universidad Nacional de Ucayali.
- Nieto, L. (2020). *Estrategias de comunicación interna y externa de la organización Fraternidad Internacional de Jóvenes IYF*. Universidad Politécnica Salesiana.
- Olortegui, H., & Flores, F. (2020). *Clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco agencia Huaycán, Lima 2020*. Universidad Privada del Norte.
- Pérez, C. (2022). *Comunicación interna y desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en el área de rentas de una Municipalidad de Jaén 2021*. Universidad Alas Peruanas.
- Pulupa, J. (2023). *Clima y satisfacción laboral en el personal médicos generales de un Centro Hospitalario ubicado en Quito-Ecuador, 2023*. Universidad Central del Ecuador.
- Rosales, G. (2020). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del GAD provincial de Cotopaxi*. Universidad Técnica de Ambato.
- Salazar, A., & Bello, B. (2021). Motivación y satisfacción laboral del personal en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador. *Revista Polo del Conocimiento*, VI(10), 216-233. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i10.3197>
- Salazar, E., Alvarado, D., & Holguín, G. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, VII(5), 45-68. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i5.2269>
- Saldaña, K., & Miranda, E. (2022). *Relación entre la comunicación efectiva y la productividad de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021*. Universidad Privada del Norte.
- Santa, M. (2020). *Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de un Hospital Público de Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán.

- Santiago, B. (2023). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2023. *Revista Scielo Preprints*, XII(5), 231-256. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.7237>
- Talledo, K. (2019). *Estrategias de liderazgo y su influencia en la comunicación organizacional interna de una empresa privada de servicios de Lima*. Universidad Ricardo Palma.
- Velarde, J., & Trinidad, J. (2023). *La comunicación interna en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay 2022*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Vera, K. (2023). *Gestión de la comunicación interna con enfoque en el clima organizacional del personal administrativo de la Gobernación de la provincia de Santa Elena*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Zapata, P. (2021). *Comunicación interna en trabajo remoto y motivación laboral en asesores telefónicos de empresas de Call Centar de Lima Metropolitana 2021*. Universidad Peruana de las Américas.

11. Anexos

Anexo 1. Evaluación de banco de preguntas entrevista a profundidad para expertos de comunicación interna

N°	Preguntas	E Excelente	B Bueno	M Mejor	X Eliminar	C Cambiar	Observaciones
1	Desde una perspectiva de comunicación estratégica, ¿cómo evalúa la efectividad de las estrategias de comunicación interna implementadas por Puertomar S.A., en términos de alcanza sus objetivos organizacionales?	x					La entrevista indicó que la comunicación interna se está alineando bien con los objetivos de la organización, pero hay margen de mejora en áreas específicas, como la participación de los empleados en la formulación de la estrategia.
2	¿Qué recomendaciones ofrecería en comunicación estratégica entre las estrategias de comunicación interna de Puertomar S.A., y sus objetivos empresariales a largo plazo?		x				Es necesario dar prioridad a la creación de indicadores clave de rendimiento claramente definidos y vinculados a los objetivos empresariales.
3	¿Cuáles considera los aspectos clave que Puertomar S.A. debería tener en cuenta al diseñar e implementar nuevas estrategias de comunicación interna para mantenerse competitiva en su sector y fortalecer su	x					El énfasis en la adaptabilidad y la comunicación bidireccional es encomiable y sitúa a la organización en una buena posición para futuros retos.

	posición en la sociedad?						
4	¿Cómo evalúa la comunicación estratégica el impacto del desempeño de comunicación interna en la reputación y percepción pública de una empresa como Puertomar S.A.?	x					Las estrategias para supervisar el efecto de la comunicación interna en la percepción pública están en marcha; sin embargo, más medidas cuantitativas podrían mejorar la comprensión.
5	¿Qué métricas o indicadores considera más relevantes para medir el éxito del desempeño de la comunicación interna en una organización como Puertomar S.A.?	x					Las métricas indicadas son pertinentes y cubren una amplia gama de resultados de comunicación interna, aunque puede ser necesario centrarse más en la retroalimentación cualitativa.
6	¿Cuáles son algunas prácticas recomendadas en comunicación estratégica para mejorar y optimizar el desempeño de la comunicación interna en empresas como Puertomar S.A.?	x					Las prácticas sugeridas son exhaustivas y reflejan un enfoque proactivo para mejorar la eficacia de la comunicación interna, fomentar una cultura de retroalimentación y formar a los líderes.

Anexo 2. Evaluación de banco de preguntas entrevista a un directivo de Puertomar S.A.

Nº	Preguntas	E Excelente	B Bueno	M Mejor	X Eliminar	C Cambiar	Observaciones
1	¿Cuáles canales de comunicación interna emplea Puertomar S.A., de manera más efectiva para difundir información y mensajes entre sus empleados?	x					El uso de un enfoque multicanal, muestra una estrategia integral para abordar las diversas preferencias de comunicación entre los empleados.
2	¿Cómo valoran los empleados de Puertomar S.A., el nivel de transparencia y apertura en la comunicación interna dentro de la organización?	x					Las opiniones de los empleados indican un gran aprecio por la transparencia y la apertura, que fomentan la confianza y el compromiso.
3	¿Hasta qué punto las estrategias de comunicación interna implementadas por Puertomar S.A. fomentan el sentido de pertenencia y la participación activa de los empleados en la dinámica organizativa y en el logro de los objetivos corporativos?	x					Las estrategias implantadas promueven eficazmente la pertenencia y la participación, alineando los esfuerzos individuales con los objetivos corporativos.

Anexo 3. Evaluación de banco de preguntas agenda grupo focal para colaboradores (3 integrantes del área administrativa) de Puertomar S.A.

N°	Preguntas	E Excelente	B Bueno	M Mejor	X Eliminar	C Cambiar	Observaciones
1	¿Cómo perciben la influencia de una comunicación estratégica efectiva en su desempeño laboral diario en Puertomar S.A.?	x					Los colaboradores creen firmemente que una comunicación estratégica eficaz mejora significativamente su rendimiento laboral, facilitando la colaboración y reduciendo los malentendidos.
2	¿Qué aspectos de la comunicación estratégica en Puertomar S.A., consideran los colaboradores más influyentes para su motivación y compromiso con los objetivos de la empresa?	x					La transparencia, el reconocimiento y la participación en la toma de decisiones se valoran positivamente. Sin embargo, podría mejorarse el refuerzo de estos aspectos para aumentar la motivación y el compromiso.
3	¿Cuáles creen que son los mayores desafíos que enfrentan los colaboradores en Puertomar S.A. en términos de implementación y comprensión de la comunicación estratégica, y qué sugerencias propondrían para superarlos?		x				Los retos identificados, como la sobrecarga de información y los diversos estilos de comunicación, sugieren que, aunque existen estrategias de comunicación eficaces, es necesario perfeccionarlas.

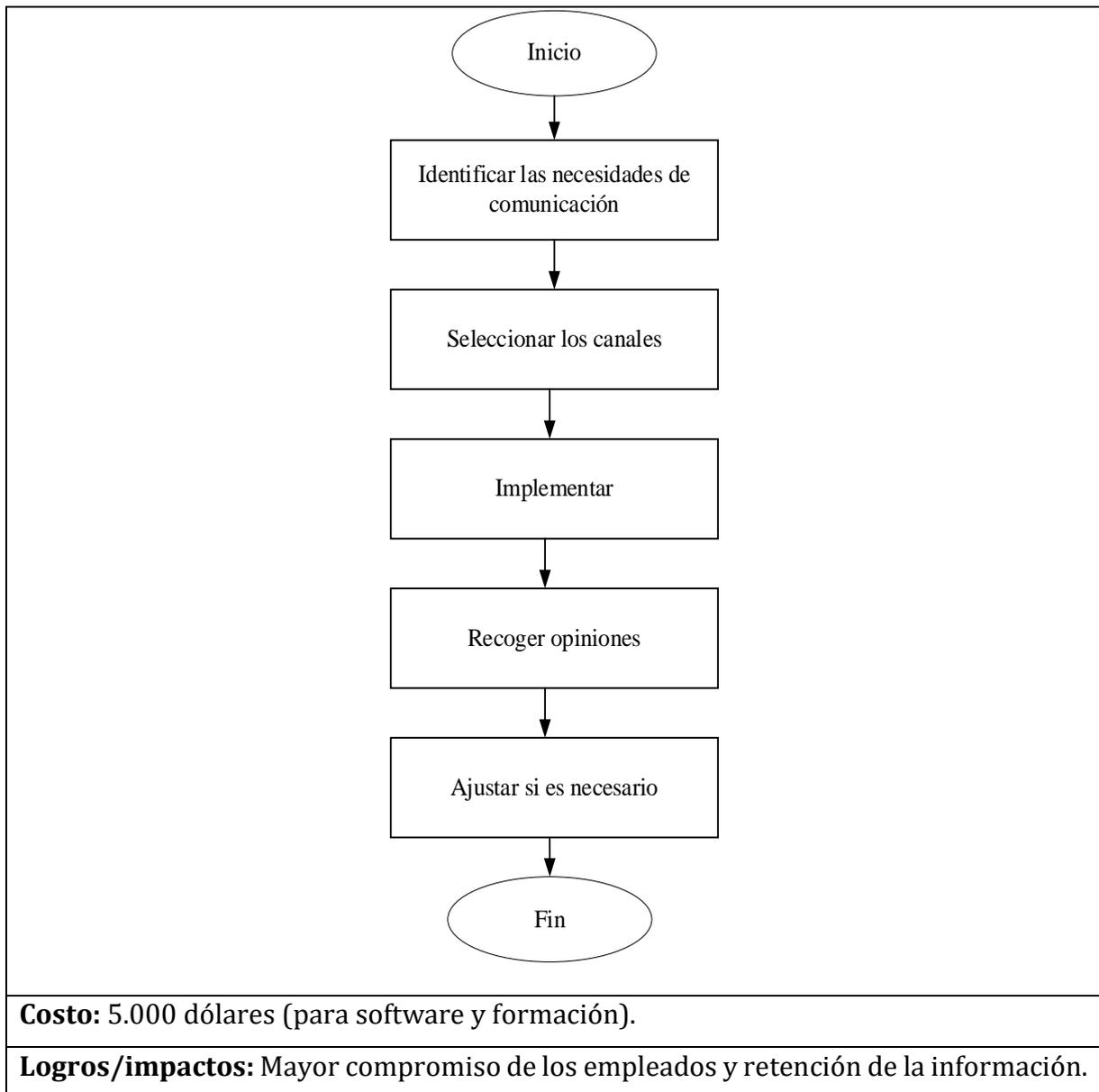
Anexo 4. Guía de prácticas efectivas de comunicación interna dentro de Puertomar S.A.

La guía de prácticas eficaces de comunicación interna en Puertomar S.A. hace hincapié en la importancia de establecer canales de comunicación claros, transparentes y accesibles para mejorar el compromiso y la satisfacción de los empleados. Aboga por un enfoque multicanal, utilizando herramientas como la intranet de la empresa, boletines por correo electrónico y plataformas de mensajería instantánea para garantizar la difusión oportuna de la información. Al dar prioridad a una cultura de retroalimentación y adaptabilidad, la guía pretende alinear las estrategias de comunicación interna con los objetivos de Puertomar S.A. Desde la tabla 1 hasta la tabla 10 muestra el contenido de la guía.

La tabla 1 muestra la actividad uno de la guía de prácticas efectivas de comunicación interna dentro de Puertomar S.A.

Tabla 1. Establecimiento de diversos canales de comunicación

Título: Establecimiento de diversos canales de comunicación
Objetivo: Garantizar la difusión eficaz de la información a través de múltiples plataformas.
Recursos: Intranet, correo electrónico, apps de mensajería, tableros de anuncios.
Ámbito de aplicación: Todos los empleados de todos los departamentos.
Descripción: Implementar una variedad de canales de comunicación para atender a las diferentes preferencias de los empleados, garantizando un flujo de información oportuno y eficaz.
Diagrama de flujo:



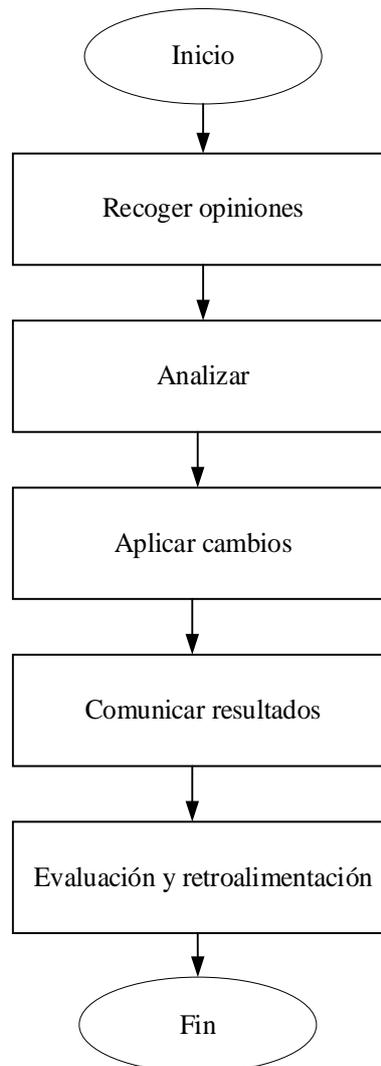
La tabla 2 muestra la actividad dos de la guía de prácticas efectivas de comunicación interna dentro de Puertomar S.A.

Tabla 2. Fomentar la comunicación bidireccional

Título: Fomentar la comunicación bidireccional
Objetivo: Crear un entorno en el que los empleados se sientan cómodos compartiendo sus opiniones.
Recursos: Formularios de feedback, buzones de sugerencias, reuniones periódicas.
Ámbito de aplicación: Todos los niveles de la plantilla.

Descripción: Establecer mecanismos para que los empleados aporten sus opiniones y sugerencias, mejorando su sentimiento de pertenencia e implicación.

Diagrama de flujo:



Costo: 2.000 \$ (para materiales y facilitación)

Logros/impactos: Mejora de la conducta de los empleados y de la confianza en la dirección.

La tabla 3 muestra la actividad tres de la guía de prácticas efectivas de comunicación interna dentro de Puertomar S.A.

Tabla 3. Actualización periódica y transparencia

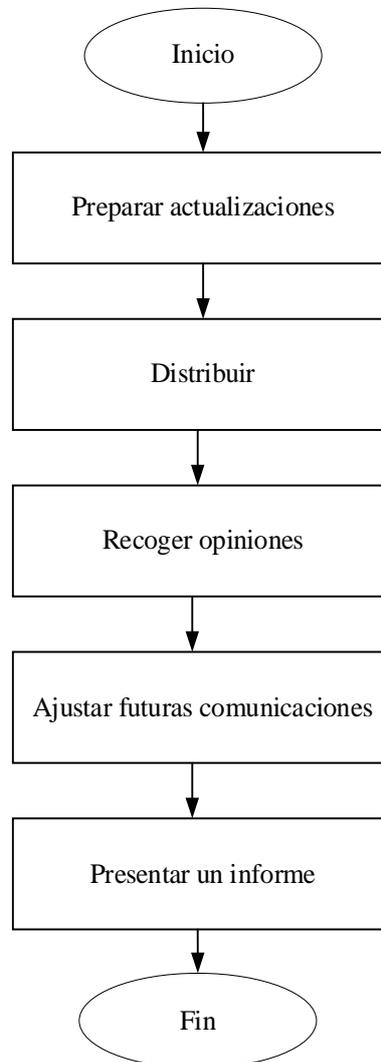
Título: Actualización periódica y transparencia
Objetivo: Mantener informados a los empleados sobre la evolución de la empresa.

Recursos: Boletines mensuales, reuniones municipales.

Ámbito de aplicación: Toda la organización.

Descripción: Proporcionar actualizaciones periódicas sobre el rendimiento de la empresa, los cambios y los planes futuros para fomentar la transparencia.

Diagrama de flujo:



Costo: 3.000 \$ (para producción y distribución)

Logros/impactos: Mayor confianza y alineación con los objetivos de la empresa.

La tabla 4 muestra la actividad cuatro de la guía de prácticas efectivas de comunicación interna dentro de Puertomar S.A.

Tabla 4. Formación en habilidades de comunicación

Título: Formación en habilidades de comunicación

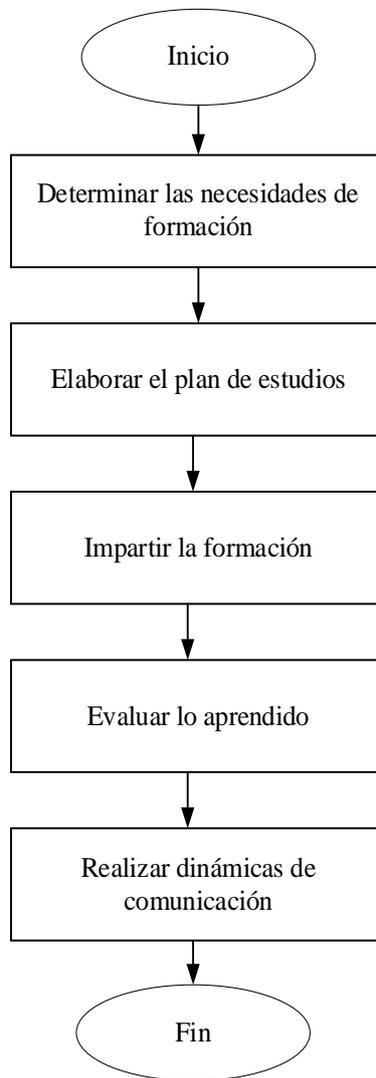
Objetivo: Mejorar la eficacia de la comunicación en toda la organización.

Recursos: Talleres, cursos en línea, materiales de formación.

Ámbito de aplicación: Todos los empleados, con especial atención a los directivos.

Descripción: Impartir sesiones de formación para mejorar las habilidades de comunicación, incluida la escucha activa y los mensajes claros.

Diagrama de flujo:



Costo: 10.000 \$ (para formadores y materiales)

Logros/impactos: Mayor claridad y eficacia en las comunicaciones internas.

La tabla 5 muestra la actividad cinco de la guía de prácticas efectivas de comunicación interna dentro de Puertomar S.A.

Tabla 5. Reconocimiento y celebración de logros

Título: Reconocimiento y celebración de logros
Objetivo: Reforzar la conducta de los empleados mediante el reconocimiento.
Recursos: Premios, eventos, boletines informativos.
Ámbito de aplicación: Todos los empleados.
Descripción: Implantar un programa de reconocimiento para celebrar periódicamente los logros individuales y de equipo.
Diagrama de flujo: <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Identificar[Identificar los logros] Identificar --> Planificar[Planificar el reconocimiento] Planificar --> Ejecutar[Ejecutar acciones] Ejecutar --> Comunicar[Comunicar] Comunicar --> Premiar[Premiar nuevos resultados] Premiar --> Fin([Fin]) </pre>
Costo: 4.000 dólares (para premios y eventos)
Logros/impactos: Mayor motivación y satisfacción laboral

La tabla 6 muestra la actividad seis de la guía de prácticas efectivas de comunicación interna dentro de Puertomar S.A.

Tabla 6. Integración de las iniciativas de responsabilidad social de la empresa (RSE)

Título: Integración de las iniciativas de responsabilidad social de la empresa (RSE)
Objetivo: Implicar a los empleados en los esfuerzos de RSE.
Recursos: Programas de RSE, oportunidades de voluntariado.
Ámbito de aplicación: Todos los empleados.
Descripción: Comunicar las iniciativas de RSE y fomentar la participación de los empleados, vinculando su trabajo a impactos sociales más amplios.
Diagrama de flujo: <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Desarrollar[Desarrollar iniciativas de RSE] Desarrollar --> Comunicar[Comunicar] Comunicar --> Fomentar[Fomentar la participación] Fomentar --> Evaluar[Evaluar el impacto] Evaluar --> Socializar[Socializar en la comunidad] Socializar --> Fin([Fin]) </pre>
Costo: 6.000 dólares (para el desarrollo del programa y los materiales)
Logros/impactos: Mejora de la reputación de la empresa y de la satisfacción de los empleados

La tabla 7 muestra la actividad siete de la guía de prácticas efectivas de comunicación interna dentro de Puertomar S.A.

Tabla 7. Utilización de la tecnología para la comunicación

Título: Utilización de la tecnología para la comunicación
Objetivo: Aprovechar la tecnología para una comunicación eficaz.
Recursos: Herramientas de colaboración, software de gestión de proyectos.
Ámbito de aplicación: Todos los departamentos.
Descripción: Implantar soluciones tecnológicas que faciliten la comunicación y colaboración en tiempo real entre los empleados.
<p>Diagrama de flujo:</p> <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Identificar necesidades tecnológicas] A --> B[Seleccionar herramientas] B --> C[Implantar] C --> D[Formar a los empleados] D --> E[Proporcionar mantenimiento] E --> Fin([Fin]) </pre>
Costo: 8.000 dólares (para licencias de software y formación).
Logros/impactos: Mejora de la colaboración y la productividad

La tabla 8 muestra la actividad ocho de la guía de prácticas efectivas de comunicación interna dentro de Puertomar S.A.

Tabla 8. Evaluación continua de las estrategias de comunicación

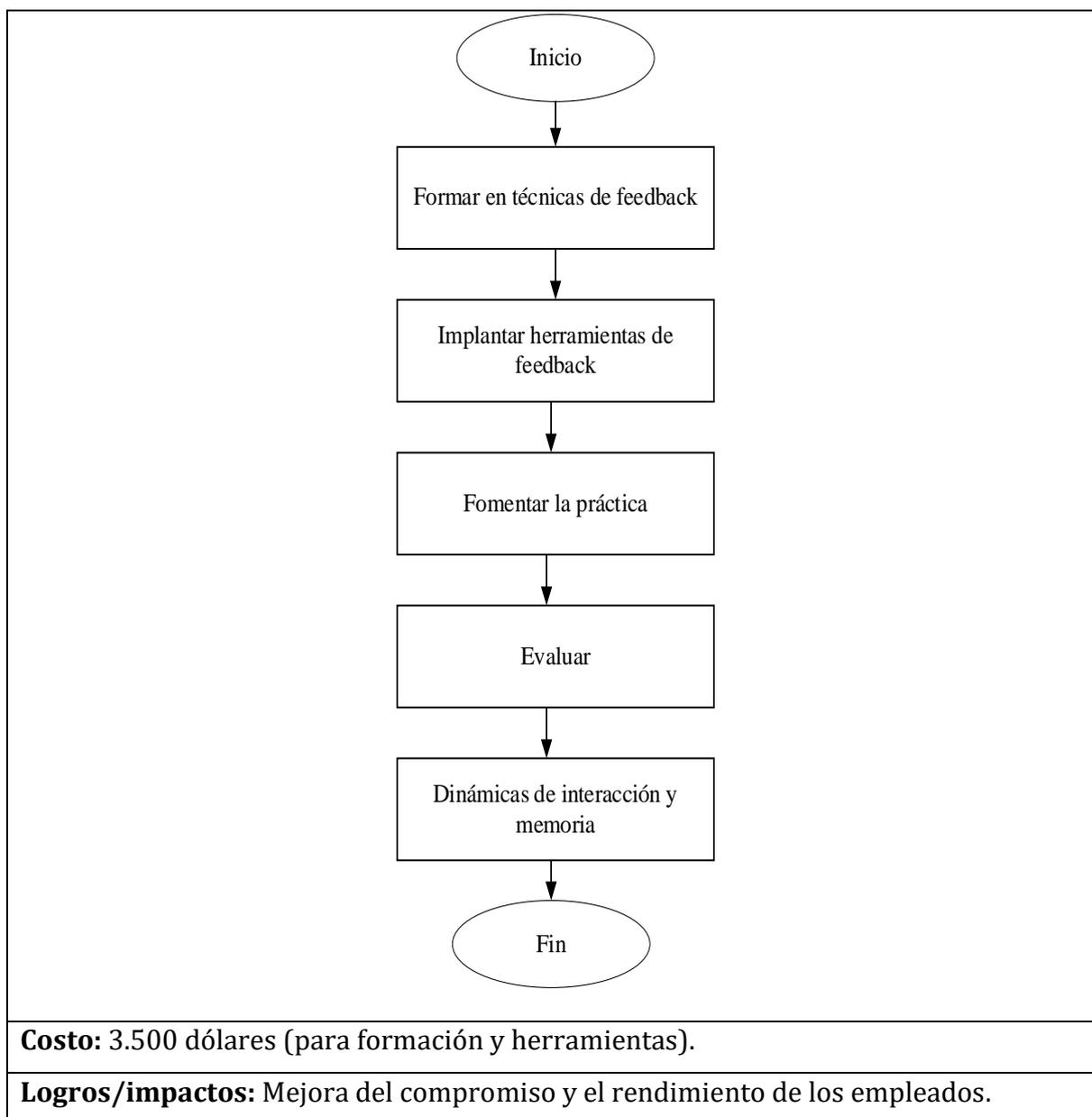
Título: Evaluación continua de las estrategias de comunicación
Objetivo: Evaluar y mejorar la eficacia de la comunicación.
Recursos: Encuestas, grupos de discusión, métricas de rendimiento.
Ámbito de aplicación: Todos los empleados.
Descripción: Realizar evaluaciones periódicas de las estrategias de comunicación para identificar áreas de mejora.
Diagrama de flujo: <pre>graph TD; Inicio([Inicio]) --> Recopilación[Recopilación de datos]; Recopilación --> Análisis[Análisis]; Análisis --> Software[Software de procesamiento de datos]; Software --> Estadística[Estadística descriptiva]; Estadística --> Informe[Informe de conclusiones]; Informe --> Fin([Fin]);</pre>
Costo: 2.500 \$ (para encuestas y análisis)

Logros/impactos: Estrategias de comunicación mejoradas y alineadas con las necesidades de los empleados.

La tabla 9 muestra la actividad nueve de la guía de prácticas efectivas de comunicación interna dentro de Puertomar S.A.

Tabla 9. Promoción de una cultura de retroalimentación

Título: Promoción de una cultura de retroalimentación
Objetivo: Fomentar la retroalimentación continua entre los empleados.
Recursos: Herramientas de feedback, sesiones de formación.
Ámbito de aplicación: Todos los empleados.
Descripción: Fomentar una cultura en la que se dé y reciba feedback con regularidad, mejorando la comunicación y el rendimiento.
Diagrama de flujo:

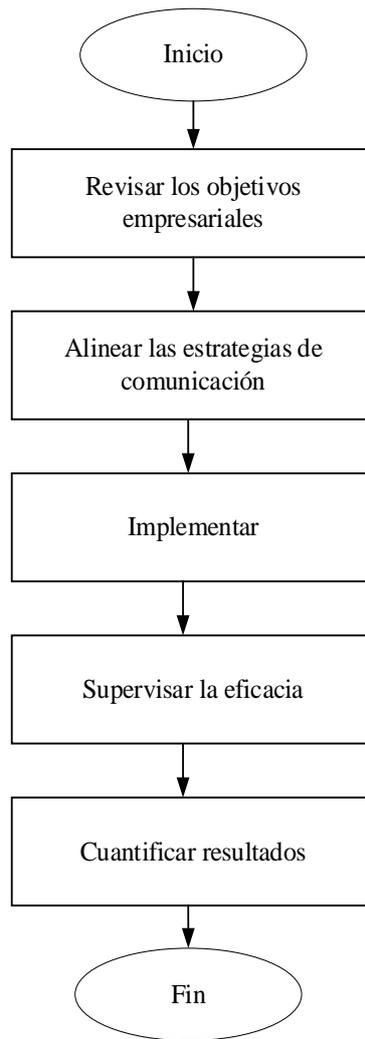


La tabla 10 muestra la actividad diez de la guía de prácticas efectivas de comunicación interna dentro de Puertomar S.A.

Tabla 10. Alineación de la comunicación con los objetivos empresariales

Título: Alineación de la comunicación con los objetivos empresariales
Objetivo: Garantizar que la comunicación apoya los objetivos estratégicos.
Recursos: Planes estratégicos, directrices de comunicación.
Ámbito de aplicación: Todos los niveles de dirección.
Descripción: Alinear las estrategias de comunicación interna con los objetivos a largo plazo de la empresa para garantizar la claridad y el enfoque.

Diagrama de flujo:



Costo: 1.500 dólares (para las sesiones de planificación y alineación)

Logros/impactos: Mayor alineación entre los esfuerzos de los empleados y los objetivos de la empresa.

Anexo 5. Certificado de traducción del resumen

Huaquillas, 12 de agosto de 2024

Certificado de Traducción

Mg. Julio César Ramírez Cárdenas

Por la presente certifica que:

Ha realizado la traducción del resumen que consta de un párrafo seguido, del idioma español al idioma inglés.

Detalles de la Traducción:

- Resumen para el proyecto de titulación del Sr. Andrés Fabian Espinel Jaramillo con C.I: 1725508764, estudiante de la carrera de Comunicación de la UNL - UEDL.
- Título del proyecto: Impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Puertomar S.A. y su desempeño en la sociedad durante el periodo 2023.

La traducción ha sido revisada y se considera precisa y fiel al texto original.

Lo certificado, facultando al interesado hacer uso del presente.

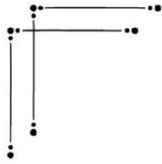


Mg. Julio César Ramírez Cárdenas

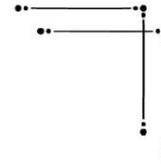
1725067902

Senescyt: 1008-2016-1667159

Anexo 6. Planteamiento del problema



Universidad
Nacional
de Loja



Universidad Nacional de Loja Unidad de Educación a Distancia y en Línea

Carrera de Comunicación

Título: Impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Puertomar S.A. y su desempeño en la sociedad durante el periodo 2023.

Proyecto de investigación de integración curricular de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Comunicación

AUTOR:

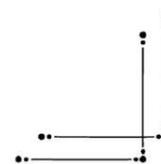
Andrés Espinel Jaramillo

Loja - Ecuador

2024



Educamos para Transformar



1. Título

Impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Puertomar S.A. y su desempeño en la sociedad durante el periodo 2023.

2. Problema de investigación

La comunicación interna en las organizaciones es un aspecto fundamental que influye en la satisfacción laboral de los colaboradores y en su desempeño en la sociedad (Llamosas, 2022). La empresa PUERTOMAR S.A., procesadora y comercializadora de productos del mar, enfrenta el reto de implementar estrategias de comunicación interna efectivas que mejoren la satisfacción laboral de sus colaboradores y su desempeño en la sociedad.

En este sentido, el presente proyecto tiene como propósito analizar el impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa PUERTOMAR S.A. y su desempeño en la sociedad durante el periodo 2023. Para ello, se abordarán los tres niveles de investigación: macro, meso y micro, con el fin de comprender de manera integral los efectos de la comunicación interna en la organización.

A nivel macro, el problema de investigación se centra en el impacto de las estrategias de comunicación interna en el desempeño de la empresa PUERTOMAR S.A. en la sociedad (Cuba, 2019). En este sentido, se plantea la pregunta de cómo las estrategias de comunicación interna pueden influir en la percepción que la sociedad tiene de la empresa, así como en su reputación y su contribución al desarrollo sostenible.

Igualmente, se busca comprender cómo la comunicación interna puede contribuir a la construcción de una imagen positiva de la empresa en la sociedad, así como a la generación de confianza y credibilidad entre sus stakeholders (Santa, 2020). Por otro lado, se pretende analizar cómo las estrategias de comunicación interna pueden incidir en la capacidad de la empresa para generar valor social y contribuir al bienestar de la comunidad en la que opera.

A nivel meso, el problema de investigación se enfoca en el impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa PUERTOMAR S.A. (Cárdenas M., 2022). En este sentido, se plantea la pregunta de cómo las estrategias de comunicación interna pueden influir en la percepción que los colaboradores tienen de la empresa, así como en su compromiso, motivación y sentido de pertenencia.

De esta forma, se busca comprender cómo la comunicación interna puede contribuir a la construcción de un clima laboral favorable, así como a la promoción de la participación, el diálogo y la transparencia en la organización (Zapata, 2021). Por otro lado, se pretende analizar cómo las estrategias de comunicación interna pueden incidir en la capacidad de la empresa para retener el talento, fomentar el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores, y promover un ambiente de trabajo saludable y equitativo.

A nivel micro, el problema de investigación se centra en el impacto de las estrategias de comunicación interna en la percepción individual de los colaboradores de la empresa PUERTOMAR S.A. (Maiza, 2019). En este sentido, se plantea la pregunta de cómo las estrategias de comunicación interna pueden influir en la percepción que cada colaborador tiene de su entorno laboral, así como en su satisfacción con su trabajo, su relación con sus superiores y sus compañeros, y su percepción de la cultura organizacional.

De esta manera, se busca comprender cómo la comunicación interna puede contribuir a la construcción de un sentido de identidad y propósito en cada colaborador, así como a la promoción de la autonomía, la creatividad y la innovación en su trabajo (Marin, 2019). Por otro lado, se pretende analizar cómo las estrategias de comunicación interna pueden incidir en la capacidad de la empresa para generar un impacto positivo en la vida de cada colaborador, tanto a nivel profesional como personal, y promover su bienestar integral.

En síntesis, el presente proyecto aborda el impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa PUERTOMAR S.A. y su desempeño en la sociedad durante el periodo 2023, desde tres niveles de investigación: macro, meso y micro (Cárdenas F., 2022). A nivel macro, se ha identificado la importancia de las estrategias de comunicación interna en la construcción de una imagen positiva de la empresa en la sociedad, así como en su contribución al desarrollo sostenible y al bienestar de la comunidad.

A nivel meso, se ha destacado la influencia de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores, su compromiso y su desarrollo profesional y personal (Barragán, 2022). A nivel micro, se ha resaltado el impacto de las estrategias de comunicación interna en la percepción individual de cada colaborador, su satisfacción con su trabajo, su relación con sus superiores y sus compañeros, y su percepción de la cultura organizacional.

En este sentido, se ha evidenciado la relevancia de implementar estrategias de comunicación interna efectivas que promuevan la participación, el diálogo y la transparencia en la organización, así como la construcción de un clima laboral favorable y la promoción del desarrollo profesional y personal de los colaboradores (Velarde & Trinidad, 2023). Asimismo, se ha subrayado la importancia de generar un impacto positivo en la sociedad, tanto a nivel local como global, a través de la comunicación interna y la construcción de una imagen corporativa sólida y responsable. Se sugiere la adopción de prácticas de responsabilidad social

corporativa que contribuyan al desarrollo sostenible y al bienestar de la comunidad en la que opera la empresa. De esta manera, PUERTOMAR S.A. podrá mejorar la satisfacción laboral de sus colaboradores y su desempeño en la sociedad, fortaleciendo su imagen corporativa y su contribución al bienestar colectivo.

3. Justificación

La elección del tema Impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Puertomar S.A. y su desempeño en la sociedad durante el periodo 2023 se justifica debido a su relevancia crucial en el ámbito organizacional. La forma en que la información se comunica dentro de una empresa puede tener un efecto directo en la satisfacción y el rendimiento de los empleados, lo cual es esencial para la productividad y la retención de personal. Al centrarse en Puertomar S.A., este estudio proporcionará una perspectiva específica y detallada sobre cómo las estrategias de comunicación interna impactan una empresa en particular, permitiendo recomendaciones personalizadas para mejorar el ambiente laboral y la motivación de los colaboradores. Además, investigar cómo estas prácticas afectan el desempeño en la sociedad durante el periodo 2023 permitirá capturar tendencias actuales y proporcionar información valiosa sobre la relación entre la comunicación interna y el éxito global de la empresa en su entorno. En resumen, este tema se selecciona por su relevancia teórica y práctica, la oportunidad de contribuir al conocimiento sobre la importancia de la comunicación interna en la satisfacción laboral, y su impacto más amplio en la sociedad, con un enfoque específico en una empresa durante un periodo temporal determinado.

4. Objetivos de la investigación

4.1. Objetivo General:

- Analizar el impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Puertomar S.A. y su desempeño en la sociedad durante el periodo 2023, con el fin de identificar prácticas efectivas y establecer recomendaciones específicas para mejorar la calidad de la comunicación interna y su impacto en la empresa y la sociedad.

4.2. Objetivos Específicos:

- Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de Puertomar S.A. mediante encuestas y entrevistas estructuradas, con el fin de identificar las percepciones y necesidades relacionadas con las estrategias de comunicación interna implementadas durante el periodo 2023.
- Analizar el desempeño de Puertomar S.A. en la sociedad durante el periodo 2023 a través de indicadores clave, como la reputación corporativa y la percepción pública, para determinar la influencia de las estrategias de comunicación interna en la imagen y el impacto social de la empresa.
- Implementar una guía de prácticas efectivas de comunicación interna dentro de Puertomar S.A., con el propósito de formular recomendaciones específicas orientadas a mejorar la calidad de la comunicación interna y maximizar su impacto en el bienestar laboral de los colaboradores y en la contribución positiva de la empresa a la sociedad.

5. Marco teórico

5.1. Comunicación Interna

La comunicación interna desempeña un papel esencial en el adecuado funcionamiento de una organización, al facilitar el intercambio de información, ideas y conocimientos entre distintos niveles jerárquicos y departamentos. Este flujo comunicativo no solo simplifica la coordinación de actividades y la toma de decisiones, sino que también contribuye de manera significativa a forjar una cultura organizacional coherente y sólida. Cuando la comunicación interna se ejecuta de manera efectiva, los empleados se encuentran más vinculados con la misión y los valores de la empresa, fortaleciendo así su compromiso y motivación.

La comunicación interna se refiere al intercambio de información, ideas, opiniones y mensajes dentro de una organización (Hurtado, 2022). Las estrategias de comunicación interna incluyen la utilización de diferentes canales (como correos electrónicos, reuniones, intranet, entre otros), la creación de mensajes claros y coherentes, y el fomento de un diálogo abierto y transparente entre los miembros de la organización.

La transparencia emerge como un aspecto crucial de la comunicación interna, donde los líderes y gerentes deben ser claros en sus interacciones con los empleados, compartiendo información pertinente sobre la dirección estratégica de la empresa, los cambios organizacionales y otras cuestiones relevantes que puedan afectar el trabajo y bienestar de los empleados. Esta transparencia fomenta la confianza y el sentimiento de pertenencia, pues los empleados se sienten valorados y respetados al ser informados sobre los asuntos que les incumben.

En este sentido, los canales de comunicación interna incluyen correos electrónicos, reuniones, boletines informativos, intranet, redes sociales internas, entre otros. Es importante analizar la efectividad de cada canal y su adecuación a las necesidades de los colaboradores. Además, la consistencia en los mensajes transmitidos es fundamental para evitar confusiones y malentendidos (Zapata, 2021). Los mensajes deben ser alineados con la cultura organizacional y los objetivos estratégicos de la empresa. Para esto, se requiere fomentar un ambiente de diálogo abierto, en el que los colaboradores se sientan libres de expresar sus opiniones, contribuye a fortalecer la comunicación interna y a generar un sentido de pertenencia.

Además de la transparencia, la comunicación interna se ve enriquecida por la inclusión y participación activa de los empleados. Aquellas empresas que promueven una cultura de

comunicación abierta y alientan a los empleados a compartir sus ideas, preocupaciones y sugerencias, suelen experimentar un incremento en niveles de innovación y creatividad. Cuando los empleados se sienten escuchados y valorados, están más dispuestos a aportar sus conocimientos y habilidades para mejorar procesos y resolver problemas.

En un contexto donde la tecnología adquiere una relevancia cada vez mayor, especialmente en entornos de trabajo remoto o distribuido, las herramientas de comunicación digital, como el correo electrónico, las plataformas de mensajería instantánea y las redes sociales internas, permiten a los empleados colaborar y compartir información de manera ágil y eficiente, sin importar su ubicación geográfica. No obstante, es crucial mantener un equilibrio entre la comunicación digital y la interacción cara a cara, dado que el contacto humano directo sigue siendo fundamental para construir relaciones sólidas y fomentar la confianza.

En resumen, la comunicación interna representa un pilar fundamental para el éxito de cualquier organización. Cuando se gestiona de manera efectiva, promueve la transparencia, inclusión y participación de los empleados, fortaleciendo la cultura organizacional, impulsando la colaboración y mejorando el desempeño general de la empresa. Por ello, invertir en estrategias y prácticas de comunicación interna sólidas se vuelve esencial para garantizar el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de cualquier organización.

5.1.1 Principales características

La comunicación interna es un aspecto crucial en el entorno empresarial, y varias citas bibliográficas pueden ayudar a destacar sus características fundamentales. Aquí hay algunas características de la comunicación interna respaldadas por citas bibliográficas:

1. Importancia de la Comunicación Interna: "La comunicación interna es esencial para el éxito organizacional y la cohesión del equipo" (Chen & Jiang, 2001).
2. Flujo de Información Efectivo: "Una comunicación interna efectiva asegura un flujo constante de información dentro de la organización" (DePamphilis, 2008).
3. Involucramiento y Participación de los Empleados: "La comunicación interna exitosa fomenta la participación activa de los empleados en los procesos organizativos" (Argenti, 2009).
4. Transparencia y Honestidad: "La transparencia y la honestidad son elementos fundamentales de una comunicación interna efectiva" (Papa, Singhal, & Goyal, 2010).
5. Adaptación a la Cultura Organizacional: "Las estrategias de comunicación interna

deben estar alineadas con la cultura organizacional para ser eficaces" (Ruck, Welch, & Menara, 2017).

6. Uso de Tecnologías de Comunicación: "Las tecnologías de comunicación desempeñan un papel vital en facilitar la comunicación interna en entornos modernos" (Shockley-Zalabak, 2009).

7. Impacto en la Satisfacción Laboral: "La calidad de la comunicación interna está vinculada directamente a la satisfacción laboral de los empleados" (Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski, & Rhoades, 2002).

5.2. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se relaciona con la actitud general de los empleados hacia su trabajo, incluyendo aspectos como el ambiente laboral, el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo, la remuneración y el equilibrio entre la vida laboral y personal (Pérez, 2022). La satisfacción laboral influye en la motivación, el compromiso y la retención de los colaboradores.

También, existen factores como la relación con los compañeros, el liderazgo, la autonomía y el equilibrio entre vida laboral y personal influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores (Marin, 2019). De ahí que, la percepción de ser valorado y reconocido por el trabajo realizado, así como una compensación justa, son aspectos clave en la satisfacción laboral. Por esto, las oportunidades de crecimiento, capacitación y desarrollo profesional impactan directamente en la satisfacción laboral de los empleados.

5.2.1 Beneficios de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral y la comunicación interna están intrínsecamente vinculadas, y diversos estudios respaldan los beneficios de una fuerza laboral satisfecha en el contexto de la comunicación. Aquí hay algunos beneficios respaldados por citas bibliográficas:

1. Mejora del Clima Laboral: "La satisfacción laboral contribuye positivamente al clima organizacional, fortaleciendo la comunicación interna" (Robbins & Judge, 2019).
2. Aumento de la Colaboración y Cooperación: "La satisfacción laboral promueve la colaboración y la cooperación, facilitando la comunicación efectiva en equipos de trabajo" (Locke, 1976).
3. Reducción del Ausentismo y Rotación Laboral: "Empleados satisfechos tienden a permanecer en la organización, reduciendo la rotación y el ausentismo, facilitando una

comunicación más estable" (Harter, Schmidt, & Hayes, 2002).

4. Mayor Compromiso Organizacional: "La satisfacción laboral está positivamente relacionada con el compromiso organizacional, lo que mejora la disposición de los empleados para participar en la comunicación interna" (Meyer & Allen, 1991).

5. Incremento de la Productividad: "La satisfacción laboral se asocia con niveles más altos de productividad, lo que contribuye a una comunicación interna más efectiva" (Wright & Cropanzano, 1998).

6. Mejora del Desempeño Individual y Grupal: "La satisfacción laboral se correlaciona con un mejor desempeño individual y grupal, facilitando la comunicación eficaz para alcanzar metas comunes" (Judge, Thoresen, Bono, & Patton, 2001).

7. Mayor Retención de Talento: "La satisfacción laboral está directamente relacionada con la retención de talento, lo que garantiza una fuerza laboral estable y coherente en términos de comunicación interna" (Heskett, Sasser, & Schlesinger, 1997).

5.3. Desempeño en la Sociedad

El desempeño de una empresa en la sociedad se refiere a su impacto en la comunidad, el medio ambiente, la economía local y otros actores sociales (Vilcachagua, 2019). Incluye aspectos como la responsabilidad social empresarial, la participación en iniciativas de desarrollo comunitario, la generación de empleo y el cumplimiento de normativas y estándares éticos.

En base a lo argumentado, surge el término Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que incluye prácticas éticas, respeto por los derechos humanos, cuidado del medio ambiente y contribución al desarrollo sostenible de la comunidad (Cuba, 2019).

Las empresas pueden participar en proyectos de responsabilidad social, como programas de educación, salud, medio ambiente, o apoyo a comunidades desfavorecidas (Campos, 2021). El impacto de la empresa en la sociedad también se refleja en la generación de empleo, el impulso a la economía local y la creación de oportunidades para proveedores y colaboradores locales.

5.4. Relación entre Comunicación Interna, Satisfacción Laboral y Desempeño en la Sociedad

Diversos estudios han demostrado que una comunicación interna efectiva está asociada a niveles más altos de satisfacción laboral entre los empleados. Una comunicación clara, abierta

y honesta puede mejorar el compromiso de los colaboradores, su motivación y su bienestar general (Alemán & Flores, 2022). Asimismo, una comunicación interna efectiva puede contribuir al desarrollo de una cultura organizacional positiva, que a su vez puede influir en el desempeño de la empresa en la sociedad.

En síntesis, este epígrafe destaca la importancia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores y su impacto en el desempeño de la empresa en la sociedad (Salazar, Alvarado, & Holguín, 2021). La calidad de la comunicación interna puede influir en la percepción de los empleados sobre su trabajo, así como en su participación en iniciativas de responsabilidad social y su contribución al bienestar colectivo.

6. Metodología

El uso de la metodología mixta en el impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa PUERTOMAR S.A. y su desempeño en la sociedad durante el periodo 2023 es apropiado porque permite combinar enfoques cualitativos y cuantitativos (Saldaña & Miranda, 2022). Esto sería beneficioso para comprender tanto las percepciones subjetivas de los colaboradores sobre la comunicación interna y la satisfacción laboral, como para recopilar datos cuantitativos sobre el desempeño de la empresa en la sociedad.

6.1. Localización

La empresa Puertomar S.A. está ubicada en Km. 8.5 vía Manta, Rocafuerte, Jaramijó en Manabí – Ecuador.



Fuente: Captura de pantalla de Google Maps.

6.2. Método de estudio

El método inductivo representa un enfoque de investigación que se fundamenta en la observación de fenómenos específicos para derivar conclusiones de alcance general. En el contexto del impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral y el rendimiento en la sociedad de los colaboradores de Puertomar S.A. durante el periodo 2023.

Se llevaría a cabo una minuciosa observación de las prácticas de comunicación interna implementadas por Puertomar S.A. durante el año 2023. Esto abarcaría la revisión de documentos internos como políticas de comunicación, memorandos, correos electrónicos, boletines internos, así como la observación directa de interacciones comunicativas en el ambiente laboral.

A partir de la observación, se identificarían patrones y tendencias en la manera en que las estrategias de comunicación interna inciden en la satisfacción laboral de los empleados y en el desempeño global de la empresa en la sociedad. Se daría especial atención a cómo estas estrategias influyen en la percepción de los empleados sobre su trabajo, motivación, sentido de pertenencia a la empresa y su relación con la comunidad circundante.

Basándose en los patrones observados, se plantearían hipótesis preliminares sobre la relación entre las estrategias de comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores, así como su impacto en el desempeño de la empresa en la sociedad. Estas hipótesis servirían como punto de partida para una investigación más detallada.

Se procedería a recopilar datos adicionales mediante métodos como encuestas, entrevistas y análisis documental para validar o refutar las hipótesis planteadas. Las encuestas podrían evaluar la percepción de los empleados respecto a la calidad de la comunicación interna y su satisfacción laboral, mientras que las entrevistas podrían proporcionar una comprensión más profunda sobre cómo estas estrategias impactan en el rendimiento en la sociedad.

Se realizaría un análisis de los datos recopilados para identificar relaciones significativas entre las estrategias de comunicación interna, la satisfacción laboral de los empleados y el desempeño de la empresa en la sociedad. Se emplearían técnicas estadísticas y cualitativas para examinar la fuerza y dirección de estas relaciones.

A partir del análisis de datos, se derivarían conclusiones generales sobre el impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral y el desempeño en la sociedad de los colaboradores de Puertomar S.A. durante el periodo 2023. Estas conclusiones podrían servir de base para informar futuras decisiones y políticas de comunicación interna en la empresa.

Al combinar distintos enfoques, la metodología mixta proporciona una perspectiva holística del tema de estudio. Esto sería relevante para comprender de manera integral el impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores y su relación con el desempeño de la empresa en la sociedad (Jarrín, 2022). En síntesis, el uso de la metodología mixta permitiría obtener una comprensión más completa y profunda del impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Puertomar S.A., así como su desempeño en la sociedad durante el periodo 2023.

6.3. Tipo de investigación

El enfoque que será exploratorio para analizar el impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de Puertomar S.A. y su desempeño en la sociedad durante el periodo 2023, conllevaría una investigación inicial con el fin de familiarizarse con el tema y explorar posibles áreas de interés. A continuación, se presenta cómo se podría llevar a cabo este enfoque:

Se llevaría a cabo una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre comunicación interna, satisfacción laboral y desempeño empresarial. Esta revisión incluiría consultar libros, artículos académicos, informes de investigación y otros recursos relevantes para comprender los conceptos clave y las tendencias actuales en el campo.

Se procedería a realizar entrevistas con gerentes, líderes de equipo y empleados de diferentes niveles dentro de Puertomar S.A. Estas entrevistas tendrían un carácter informal y abierto, diseñadas para obtener una comprensión inicial de cómo se percibe la comunicación interna en la empresa, su influencia en la satisfacción laboral y su contribución al desempeño general de la empresa en la sociedad.

Se examinarían documentos internos de Puertomar S.A., como políticas de comunicación, memorandos, correos electrónicos y otros materiales relacionados con la comunicación interna. Esto serviría para identificar las prácticas actuales de comunicación interna y posibles áreas de mejora o temas de interés para investigaciones futuras.

Se podrían llevar a cabo encuestas breves y exploratorias a una muestra representativa de empleados de Puertomar S.A. para obtener una visión general de su percepción sobre la comunicación interna en la empresa, así como su nivel de satisfacción laboral y su opinión sobre el desempeño de la empresa en la sociedad.

Se podría realizar un análisis comparativo con otras empresas del mismo sector o tamaño para identificar prácticas destacadas de comunicación interna y su impacto en la satisfacción laboral y el desempeño empresarial en la sociedad. Esto proporcionaría una perspectiva más amplia y ayudaría a contextualizar los hallazgos dentro de Puertomar S.A.

6.4. Población y muestra

Población: Empresa Puertomar S.A.

Muestra: Colaboradores de la empresa Puertomar S.A.

6.5. Técnicas a utilizar

Para investigar el impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral y el desempeño social de los colaboradores de Puertomar S.A. durante el periodo 2023, se pueden emplear diversas técnicas de investigación. Entre ellas se incluye una revisión bibliográfica exhaustiva para establecer un marco teórico sólido y detectar lagunas en la investigación existente. Además, se pueden diseñar encuestas y cuestionarios estructurados para recopilar datos cuantitativos sobre las percepciones de los empleados en relación con la comunicación interna y la satisfacción laboral. Entrevistas semiestructuradas con empleados clave y líderes proporcionarían perspectivas cualitativas más profundas. Asimismo, el análisis de documentos internos, como comunicados y políticas de comunicación, puede revelar la implementación y percepción de las estrategias de comunicación interna. Un estudio de caso detallado de Puertomar S.A. y el análisis cuantitativo de datos financieros pueden brindar una visión integral. Adicionalmente, la realización de focus groups y observación participante con empleados de diferentes niveles jerárquicos ofrecerá una comprensión completa del impacto de la comunicación interna en la satisfacción laboral y el desempeño social. La integración de estas técnicas permitirá obtener una visión multifacética de la situación.

Para elaborar una investigación mixta sobre cómo las estrategias de comunicación interna afectan la satisfacción laboral y el desempeño en la sociedad de los colaboradores de Puertomar S.A. durante 2023, se propone combinar métodos cualitativos y cuantitativos para lograr una comprensión exhaustiva del tema.

6.5.1 Fase cualitativa

Entrevistas en profundidad: Se llevarían a cabo entrevistas detalladas con empleados de diferentes niveles jerárquicos de Puertomar S.A., como gerentes, líderes de equipo y empleados comunes. Estas entrevistas se enfocarían en explorar en profundidad las opiniones, experiencias y percepciones de los empleados sobre las estrategias de comunicación interna y cómo estas influyen en su satisfacción laboral y su interacción con la sociedad.

Grupos focales: Se organizarían grupos de discusión con muestras representativas de empleados de Puertomar S.A. para abordar de manera más amplia y detallada temas relacionados con la comunicación interna y su impacto en la satisfacción laboral y el desempeño en la sociedad. Estos grupos permitirían interacciones entre los participantes, generando debates y perspectivas adicionales.

Análisis de contenido: Se analizarían documentos internos de Puertomar S.A., como políticas de comunicación, memorandos y correos electrónicos, para identificar temas recurrentes, percepciones predominantes y áreas de interés relevantes para la investigación.

6.5.2 Fase cuantitativa

Encuestas: Se diseñaría una encuesta estructurada para todos los empleados de Puertomar S.A. La encuesta incluiría preguntas sobre la percepción de los empleados acerca de la comunicación interna, su grado de satisfacción laboral, su percepción del desempeño de la empresa en la sociedad y otros aspectos relevantes. Los datos recopilados proporcionarían información cuantitativa que complementaría los resultados cualitativos.

Análisis estadístico: Se llevaría a cabo un análisis estadístico de los datos recopilados mediante la encuesta para identificar relaciones significativas entre las variables estudiadas. Se podrían aplicar técnicas como el análisis de regresión para explorar la relación entre las estrategias de comunicación interna y la satisfacción laboral, así como otros modelos estadísticos para examinar la relación con el desempeño en la sociedad.

6.5.3 Integración de resultados

Se integrarían los hallazgos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión completa del impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral y el desempeño en la sociedad de los colaboradores de Puertomar S.A. durante el periodo 2023. Esta integración permitiría obtener una visión global y detallada del fenómeno estudiado.

8. Presupuesto y financiamiento

Nro.	Detalle	Costo
1	Materiales de escritorio	\$3,00
2	Transporte	\$150,00
3	Alimentación	\$75,00
4	Fotocopias	\$2,50
5	Impresiones	\$2,50
6	Internet	\$25,00
7	Levantamiento de texto	\$1,00
8	Empastado	\$20,00
9	Varios e imprevistos	\$25,00
TOTAL		\$304,00

9. Bibliografía

- Alemán, G., & Flores, C. (2022). *Comunicación organizacional y satisfacción de los colaboradores de la empresa Triplay Martin S.A.C. Iquitos 2020*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Barragán, K. (2022). *Propuesta de un modelo de comunicación efectiva para mejorar el clima laboral de una unidad educativa*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Campos, S. (2021). *La relación de la comunicación interna con el clima organizacional de los colaboradores de Multilab en Lima Metropolitana durante el 2021*. Universidad Tecnológica del Perú.
- Cárdenas, F. (2022). *Estrategia de comunicación interna implementada por la Universidad del Pacífico para fortalecer la identidad en sus colaboradores en tiempos de la Covid-19*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Cárdenas, M. (2022). *Impacto de la comunicación organizacional en los niveles de desempeño del personal de la empresa fideos Paraiso, periodo octubre 2021-marzo 2022*. Universidad Politécnica Salesiana.
- Cuba, P. (2019). *Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista, Ayacucho 2018*. Universidad César Vallejo.
- Hurtado, K. (2022). *Formulación de un plan de comunicación organizacional interno para la empresa contrachapados de Esmeraldas S. A. CODESA*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Jarrín, A. (2022). *El Endomarketing y la satisfacción laboral de los trabajadores en las empresas del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito*. Universidad de Las Fuerzas Armadas.
- Llamosas, S. (2022). *Comunicación interna y satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, filial Chiclayo 2019*. Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Maiza, A. (2019). *La comunicación organizacional en la optimización del desempeño laboral de las empresas del sector de lácteos de la provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato.

- Marín, L. (2019). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo*. Universidad Continental.
- Pérez, C. (2022). *Comunicación interna y desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en el área de rentas de una Municipalidad de Jaén 2021*. Universidad Alas Peruanas.
- Salazar, E., Alvarado, D., & Holguín, G. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, VII(5), 45-68. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i5.2269>
- Saldaña, K., & Miranda, E. (2022). *Relación entre la comunicación efectiva y la productividad de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021*. Universidad Privada del Norte.
- Santa, M. (2020). *Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de un Hospital Público de Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán.
- Talledo, K. (2019). *Estrategias de liderazgo y su influencia en la comunicación organizacional interna de una empresa privada de servicios de Lima*. Universidad Ricardo Palma.
- Velarde, J., & Trinidad, J. (2023). *La comunicación interna en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay 2022*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Vilcachagua, E. (2019). *Comunicación interna y salud ocupacional: Análisis de la estrategia de prevención de la tuberculosis en un hospital de Lima Metropolitana*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Zapata, P. (2021). *Comunicación interna en trabajo remoto y motivación laboral en asesores telefónicos de empresas de Call Center de Lima Metropolitana 2021*. Universidad Peruana de las Américas.

Anexo 6. Instrumentos de recolección de información validados



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Estimado Validador: ...Roberto Soto Lopes, Mg.

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar los siguientes instrumentos de recolección de datos (anexo).

Los presentes instrumentos tienen como objetivo recolectar información directa para la investigación titulada: **“Impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Puertomar S.A. y su desempeño en la sociedad durante el periodo 2023”**, esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener el título de Licenciado en Comunicación por la Universidad Nacional de Loja.

Para hacer efectiva la validación del instrumento deberá leer cuidadosamente cada pregunta. Se considerará como muestra de estudio a los directivos y colaboradores de la compañía Puertomar S.A. y expertos en comunicación interna. Se aplicarán tres entrevistas a profundidad, una agenda de grupo focal entre 5 a 8 colaboradores de la empresa y una encuesta a los colaboradores de la misma, de esta forma poder conocer datos sobre este tema a investigar.

El banco de preguntas fue construido de modo que permitirá determinar el impacto de las estrategias de comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Puertomar S.A. y su desempeño en la sociedad durante el periodo 2023, con el fin de identificar prácticas efectivas y establecer recomendaciones específicas para mejorar la calidad de la comunicación interna y su impacto en la empresa y la sociedad.

Se le agradece cualquier sugerencia relativa a la redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

Educamos para **Transformar**



UNL

Universidad Nacional de Loja

Unidad de Educación a Distancia y en Línea

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada pregunta y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, claridad, precisión, amplitud, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

EVALUACIÓN DE BANCO DE PREGUNTAS ENTREVISTA A PROFUNDIDAD PARA DIRECTIVOS DE PUERTOMAR S.A.							
N.º de pregunta	Preguntas	E Excelente	B Bueno	M Mejorar	X Eliminar	C Cambiar	Observaciones
1	¿Cuáles objetivos estratégicos primordiales persigue Puertomar S.A. a través de sus estrategias de comunicación interna?	X					
2	¿Cómo valoran los líderes de Puertomar S.A. el impacto que tienen las estrategias de comunicación interna en la cohesión del equipo directivo y en la congruencia de los objetivos corporativos?	X					
3	¿Qué acciones consideran los directivos de Puertomar S.A. como necesarias para potenciar la eficacia y la amplitud de las estrategias de	X					

Educamos para **Transformar**



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

	comunicación interna en la organización?						
4	¿Cómo evalúan los directivos de Puertomar S.A. el impacto de una comunicación estratégica efectiva en el desempeño general de la empresa y en el logro de sus objetivos corporativos?	x					
5	¿Qué medidas implementan los directivos de Puertomar S.A. para asegurar que la comunicación estratégica se alinee con la visión y la misión de la empresa, y contribuya al éxito organizacional?	x					
6	¿Cuáles son los indicadores clave que los directivos de Puertomar S.A. utilizan para medir y evaluar el rendimiento de la comunicación estratégica en la empresa, y cómo utilizan estos datos para realizar ajustes y mejoras continuas?	x					

Evaluado por:

C.I.: 1104888738

Firma: _____



Educamos para **Transformar**



UNL

Universidad Nacional de Loja

Unidad de Educación a Distancia y en Línea

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada pregunta y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, claridad, precisión, amplitud, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

EVALUACIÓN DE BANCO DE PREGUNTAS ENTREVISTA A PROFUNDIDAD PARA EXPERTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA							
N.º de pregunta	Preguntas	E Excelente	B Bueno	M Mejorar	X Eliminar	C Cambiar	Observaciones
1	Desde una perspectiva de comunicación estratégica, ¿cómo evalúa la efectividad de las estrategias de comunicación interna implementadas por Puertomar S.A. en términos de alcanzar sus objetivos organizacionales?	X					
2	¿Qué recomendaciones ofrecería en comunicación estratégica para mejorar la alineación entre las estrategias de comunicación interna de Puertomar S.A. y sus objetivos empresariales a largo plazo?	X					

Educamos para Transformar



UNL

Universidad Nacional de Loja

Unidad de Educación a Distancia y en Línea

3	¿Cuáles considera los aspectos clave que Puertomar S.A. debería tener en cuenta al diseñar e implementar nuevas estrategias de comunicación interna para mantenerse competitiva en su sector y fortalecer su posición en la sociedad?	x					
4	¿Cómo evalúa la comunicación estratégica el impacto del desempeño de comunicación interna en la reputación y percepción pública de una empresa como Puertomar S.A.?	x					
5	¿Qué métricas o indicadores considera más relevantes para medir el éxito del desempeño de la comunicación interna en una organización como Puertomar S.A.?	x					
6	¿Cuáles son algunas prácticas recomendadas en comunicación estratégica para mejorar y optimizar el desempeño de la comunicación interna en empresas como Puertomar S.A.?	x					

Evaluado por:

C.I.:

Firma: _____

Educamos para Transformar



UNL

Universidad Nacional de Loja

Unidad de Educación a Distancia y en Línea

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cuantitativo que le parece que cumple cada pregunta y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, claridad, precisión, amplitud, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

EVALUACIÓN DE BANCO DE PREGUNTAS ENTREVISTA A PARA COLABORADORES DE PUERTOMAR S.A.							
N.º de pregunta	Preguntas	E Excelente	B Bueno	M Mejorar	X Eliminar	C Cambiar	Observaciones
1	¿Cuáles canales de comunicación interna emplea Puertomar S.A. de manera más efectiva para difundir información y mensajes entre sus empleados?	X					
2	¿Cómo valoran los empleados de Puertomar S.A. el nivel de transparencia y apertura en la comunicación interna dentro de la organización?	X					
3	¿Hasta qué punto las estrategias de comunicación interna implementadas por Puertomar S.A. fomentan el sentido de pertenencia y	X					

Educamos para **Transformar**



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

	la participación activa de los empleados en la dinámica organizativa y en el logro de los objetivos corporativos?						
--	---	--	--	--	--	--	--

Evaluado por:

C.I.: 1104888738

Firma: _____



Educamos para **Transformar**



UNL

Universidad Nacional de Loja

Unidad de Educación a Distancia y en Línea

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada pregunta y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, claridad, precisión, amplitud, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

EVALUACIÓN DE BANCO DE PREGUNTAS ENCUESTA COLABORADORES DE PUERTOMAR S.A.							
N.º de pregunta	Preguntas	E Excelente	B Bueno	M Mejorar	X Eliminar	C Cambiar	Observaciones
1	¿Consideras que las estrategias de comunicación interna en Puertomar S.A. son efectivas?	X					
2	¿Qué tan satisfecho te sientes con tu trabajo en Puertomar S.A.?	X					
3	¿Sientes que la comunicación interna en Puertomar S.A. mejora tu rendimiento laboral?	X					
4	¿Consideras que Puertomar S.A. tiene un impacto positivo en la sociedad?	X					
5	¿Crees que la comunicación interna en Puertomar S.A. fomenta	X					

Educamos para **Transformar**



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

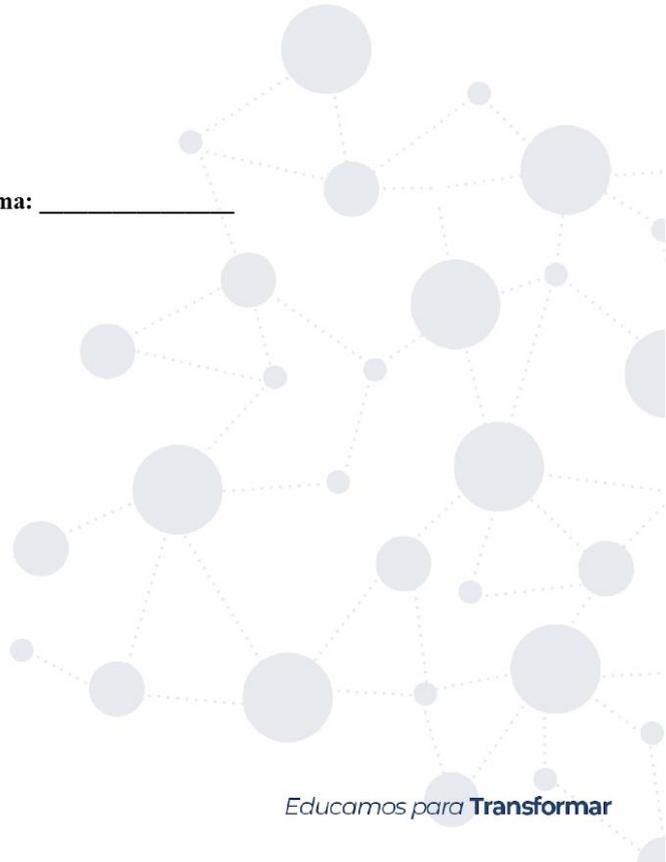
Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

	un ambiente de trabajo colaborativo?						
6	¿Te sientes informado/a sobre los objetivos y metas de la empresa?	x					
7	¿Consideras que la comunicación interna en Puertomar S.A. es transparente y abierta?	x					
8	¿La comunicación interna en Puertomar S.A. te ayuda a entender mejor tu rol y responsabilidad dentro de la empresa?	x					
9	¿Crees que las estrategias de comunicación interna en Puertomar S.A. podrían ser mejoradas?	x					
10	¿Cómo calificarían el desempeño de Puertomar S.A. en la sociedad?	x					

Evaluado por:

C.I.: 1104888738

Firma: _____



Educamos para **Transformar**



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cuantitativo que le parece que cumple cada pregunta y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, claridad, precisión, amplitud, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

EVALUACIÓN DE BANCO DE PREGUNTAS AGENDA GRUPO FOCAL PARA COLABORADORES DE PUERTOMAR S.A.							
N.º de pregunta	Preguntas	E Excelente	B Bueno	M Mejorar	X Eliminar	C Cambiar	Observaciones
1	¿Cómo perciben la influencia de una comunicación estratégica efectiva en su desempeño laboral diario en Puertomar S.A.?	X					
2	¿Qué aspectos de la comunicación estratégica en Puertomar S.A. consideran los colaboradores más influyentes para su motivación y compromiso con los objetivos de la empresa?	X					
3	¿Cuáles creen que son los mayores desafíos que enfrentan los colaboradores en Puertomar S.A. en	X					

Educamos para **Transformar**



UNL

Universidad Nacional de Loja

Unidad de Educación a Distancia y en Línea

	<p>términos de implementación y comprensión de la comunicación estratégica, y qué sugerencias propondrían para superarlos?</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--

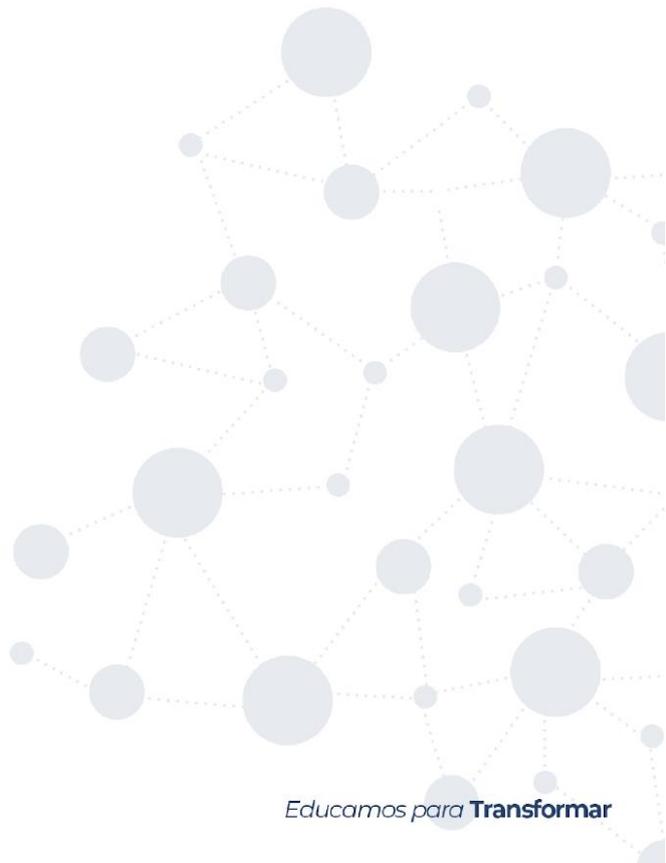
Evaluado por:



Es mi foto electrónica tomada por:
VICTOR ROBERTO SOTO LOPES

C.I.: 1104888738

Firma: _____



Educamos para **Transformar**



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Víctor Roberto Soto Lopes, titular de la Cédula/Pasaporte de Identidad N.º 1104888738 de profesión Docente y con estudios de postgrado en Comunicación Política, mención Transparencia Institucional.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de Instrumentos para muestra de estudio a los directivos y colaboradores de la compañía Puertomar S.A. y expertos en comunicación interna. La aplicación de tres entrevistas a profundidad, una agenda de grupo focal entre 5 a 8 colaboradores de la empresa y una encuesta a los colaboradores de la misma.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Loja, a los 11 días del mes mayo de 2024.

Evaluado por:

C.I.: 1104888738

Firma:



Educamos para **Transformar**