



Comunicación y bienestar laboral: Relación entre una buena comunicación y el bienestar de los empleados en las empresas regionales

Communication and well-being at work: The relationship between good communication and employee well-being in regional companies

Comunicação e bem-estar no trabalho: A relação entre a boa comunicação e o bem-estar dos colaboradores nas empresas regionais

Silvana Verónica Córdova Verdugo ^I
talita.cumi.7.1978@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0001-8651-4904>

Luis Giovanni Pazmiño Limaico ^{II}
negraygio8@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0006-4282-4405>

Germania Margarita Maldonado Palacios ^{III}
germamore2@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-1062-6686>

Paulina Iveth Vizcaíno Zúñiga ^{IV}
pvizcaino08@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0001-9418-8707>

Correspondencia: talita.cumi.7.1978@gmail.com

Ciencias de la Comunicación
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 18 de enero de 2025 * **Aceptado:** 19 de febrero de 2025 * **Publicado:** 27 de marzo de 2025

- I. Investigador Independiente, Milagro, Ecuador.
- II. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Quito, Ecuador.
- III. CMI (Centro multidisciplinario de institutos – Instituto Tecnológico Central Técnico), Quito, Ecuador.
- IV. Sival, Quito, Ecuador.

Resumen

El objetivo de este estudio fue analizar la relación entre la comunicación organizacional y el bienestar laboral en empresas regionales, con el fin de identificar estrategias que favorezcan un ambiente de trabajo más saludable y eficiente. La metodología empleada fue un enfoque cuantitativo, utilizando una encuesta estructurada aplicada a los empleados de la empresa. Los resultados principales indican que el correo electrónico es el canal de comunicación más utilizado, pero la combinación con reuniones presenciales y mensajería instantánea también es relevante. En cuanto a la claridad de la información, más de la mitad de los empleados la perciben como clara, aunque un porcentaje significativo considera que no lo es. La retroalimentación frecuente es escasa, con solo el 35% de los empleados recibéndola regularmente. La mayoría percibe la comunicación como eficiente, pero aún existen áreas de mejora. La valoración de las opiniones de los empleados es positiva, aunque un porcentaje aún no se siente tomado en cuenta. Además, las condiciones laborales, la carga de trabajo y los niveles de estrés se perciben como áreas de insatisfacción para una parte significativa de los empleados. El estudio resalta la necesidad de mejorar la retroalimentación sobre el desempeño, fortalecer la claridad en la comunicación, y revisar la distribución de la carga laboral para reducir el estrés y mejorar el bienestar de los empleados. Además, se concluye que, si bien la mayoría de los empleados se siente motivada y valora un ambiente colaborativo, es crucial implementar estrategias más efectivas de reconocimiento y desarrollo profesional. Las contribuciones del estudio apuntan a mejorar la gestión de la comunicación interna, la satisfacción laboral y la cultura organizacional, lo que podría resultar en un aumento en la motivación y productividad de los empleados.

Palabras clave: Comunicación interna; satisfacción laboral; retroalimentación.

Abstract

The objective of this study was to analyze the relationship between organizational communication and employee well-being in regional companies, in order to identify strategies that foster a healthier and more efficient work environment. The methodology employed was a quantitative approach, using a structured survey administered to the company's employees. The main results indicate that email is the most frequently used communication channel, but its combination with face-to-face meetings and instant messaging is also relevant. Regarding the clarity of information, more than half of employees perceive it as clear, although a significant percentage consider it not. Frequent

feedback is scarce, with only 35% of employees receiving it regularly. The majority perceive communication as efficient, but there are still areas for improvement. Employee feedback is positive, although a percentage still feels disregarded. Furthermore, working conditions, workload, and stress levels are perceived as areas of dissatisfaction for a significant portion of employees. The study highlights the need to improve performance feedback, strengthen clarity in communication, and review workload distribution to reduce stress and improve employee well-being. Furthermore, it concludes that, while most employees feel motivated and value a collaborative environment, it is crucial to implement more effective recognition and professional development strategies. The study's contributions point to improving internal communication management, job satisfaction, and organizational culture, which could result in increased employee motivation and productivity.

Keywords: Internal communication; job satisfaction; feedback.

Resumo

O objetivo deste estudo foi analisar a relação entre a comunicação organizacional e o bem-estar dos colaboradores nas empresas regionais, de forma a identificar estratégias que promovam um ambiente de trabalho mais saudável e eficiente. A metodologia utilizada foi a abordagem quantitativa, através de um questionário estruturado aplicado aos colaboradores da empresa. Os principais resultados indicam que o e-mail é o canal de comunicação mais utilizado, mas a combinação com reuniões presenciais e mensagens instantâneas também é relevante. Em relação à clareza da informação, mais de metade dos colaboradores percebe-a como clara, embora uma percentagem significativa considere que não. Falta feedback frequente, com apenas 35% dos colaboradores a recebê-lo regularmente. A maioria das pessoas percebe a comunicação como eficiente, mas ainda existem áreas que precisam de ser melhoradas. O feedback dos colaboradores é positivo, embora uma percentagem ainda se sinta desconsiderada. Além disso, as condições de trabalho, a carga de trabalho e os níveis de stress são percebidos como áreas de insatisfação para uma parte significativa dos colaboradores. O estudo destaca a necessidade de melhorar o feedback de desempenho, reforçar a clareza na comunicação e rever a distribuição da carga de trabalho para reduzir o stress e melhorar o bem-estar dos colaboradores. Além disso, conclui-se que, embora a maioria dos colaboradores se sinta motivada e valorize um ambiente colaborativo, é fundamental implementar estratégias de reconhecimento e desenvolvimento profissional mais eficazes. Os

contributos do estudo visam melhorar a gestão da comunicação interna, a satisfação no trabalho e a cultura organizacional, o que pode resultar num aumento da motivação e produtividade dos colaboradores.

Palavras-chave: Comunicação interna; satisfação no trabalho; opinião.

Introducción

En el entorno empresarial actual, la comunicación organizacional se ha convertido en un factor clave para garantizar el bienestar de los empleados y, en consecuencia, mejorar el desempeño de las empresas. Una comunicación efectiva no solo facilita la transmisión de información y la coordinación de actividades, sino que también influye directamente en la satisfacción, motivación y compromiso de los trabajadores (Salazar, 2024). En el caso de las empresas regionales, donde los equipos pueden enfrentar desafíos específicos relacionados con la cultura organizacional, los estilos de liderazgo y los recursos disponibles, la calidad de la comunicación interna adquiere una relevancia aún mayor (Zamora, 2024).

Diversos estudios han demostrado que una comunicación clara y bidireccional contribuye a reducir el estrés laboral, mejorar las relaciones interpersonales y fomentar un clima organizacional positivo. Por el contrario, una comunicación deficiente puede generar malentendidos, conflictos y un aumento en la rotación de personal, afectando tanto el bienestar individual como el rendimiento colectivo (Andy & Cristina, 2024) (Felipa, 2024).

En este contexto, el presente estudio analiza la relación entre la comunicación organizacional y el bienestar laboral en empresas regionales, con el objetivo de identificar estrategias que permitan fortalecer estos aspectos y contribuir a un ambiente de trabajo más saludable y productivo. Para ello, se abordarán los principales elementos que conforman la comunicación en el ámbito empresarial, los factores que influyen en el bienestar de los empleados y las mejores prácticas que pueden implementarse para optimizar esta relación (Ramos, 2023).

En el ámbito empresarial, la comunicación organizacional desempeña un papel fundamental en el bienestar de los empleados. Sin embargo, en muchas empresas regionales, existen deficiencias en los canales y estrategias de comunicación que pueden generar desmotivación, estrés y una disminución en el rendimiento laboral. Factores como la falta de retroalimentación, barreras en la transmisión de información y ausencia de espacios para la comunicación efectiva afectan no solo el clima organizacional, sino también la satisfacción y compromiso de los trabajadores. A pesar de

que diversas investigaciones han abordado la importancia de la comunicación en las empresas, aún es necesario profundizar en su impacto específico sobre el bienestar laboral en el contexto de las empresas regionales, donde las dinámicas organizacionales pueden diferir de aquellas en grandes corporaciones (Requejo, 2024) (Oquendo y otros, 2024). En este sentido, surge la necesidad de analizar cómo una comunicación organizacional efectiva puede contribuir al bienestar de los empleados, identificar las principales barreras existentes y proponer estrategias que favorezcan un ambiente de trabajo más saludable y productivo.

El presente estudio tiene como objetivo analizar la relación entre la comunicación organizacional y el bienestar laboral en empresas regionales, con el fin de identificar estrategias que favorezcan un ambiente de trabajo más saludable y eficiente. Para ello, se busca identificar los principales factores de la comunicación organizacional que influyen en el bienestar de los empleados, examinar las consecuencias de una comunicación deficiente en el clima laboral y la productividad, evaluar las estrategias de comunicación utilizadas en empresas regionales y su impacto en la motivación y satisfacción de los trabajadores, y proponer recomendaciones que permitan optimizar la comunicación organizacional y fortalecer el bienestar laboral en estos entornos.

Este estudio es relevante porque permite comprender el impacto de la comunicación organizacional en el bienestar laboral, un aspecto clave para el desarrollo sostenible de las empresas. En el caso de las empresas regionales, donde las estructuras y dinámicas pueden presentar particularidades, una comunicación efectiva se vuelve aún más crucial para fortalecer el sentido de pertenencia, reducir conflictos y mejorar el rendimiento de los empleados. Desde una perspectiva teórica, la investigación contribuirá al conocimiento sobre la importancia de la comunicación en el ámbito laboral, permitiendo identificar los elementos esenciales que influyen en la satisfacción y bienestar de los trabajadores. A nivel práctico, los resultados podrán servir como base para que las empresas regionales implementen estrategias de comunicación que fomenten un ambiente organizacional positivo, mejorando la productividad y el compromiso del personal.

Bajo este enfoque, el estudio busca responder a interrogantes clave como: ¿de qué manera influye la comunicación organizacional en el bienestar laboral de los empleados en empresas regionales?, ¿cuáles son las principales deficiencias en los procesos de comunicación dentro de estas organizaciones y cómo afectan el clima organizacional?, ¿qué estrategias de comunicación pueden implementarse para mejorar el bienestar laboral en este tipo de empresas? y ¿cómo perciben los empleados la efectividad de los canales de comunicación utilizados en sus organizaciones? Estas

preguntas permitirán estructurar un análisis profundo sobre la importancia de la comunicación en el bienestar de los trabajadores y aportar soluciones prácticas para mejorar la calidad de vida laboral en las empresas regionales.

La comunicación organizacional se define como el proceso mediante el cual los miembros de una empresa intercambian información, ideas y emociones con el objetivo de coordinar actividades, facilitar la toma de decisiones y fomentar la cohesión interna. Según (Quispe, 2024), la comunicación en el entorno laboral puede ser formal o informal, descendente, ascendente o horizontal, y se ve influenciada por factores como la claridad del mensaje, los canales utilizados y la cultura organizacional. En las empresas regionales, donde las estructuras pueden ser menos centralizadas y más dependientes de interacciones interpersonales, la comunicación efectiva adquiere una relevancia crucial para el mantenimiento de un ambiente de trabajo armónico. Una comunicación deficiente, caracterizada por la falta de transparencia, la ausencia de retroalimentación o el uso inadecuado de los medios de comunicación, puede generar malentendidos, conflictos y una disminución en la satisfacción laboral.

Por otro lado, el bienestar laboral hace referencia al estado de satisfacción física, mental y emocional de los trabajadores dentro de una organización. Según (Mendivelso & Rodríguez, 20219), el bienestar laboral no solo depende de condiciones tangibles como el salario o la seguridad en el trabajo, sino también de factores psicosociales, como el clima organizacional, el reconocimiento, la carga de trabajo y la calidad de las relaciones interpersonales. En este sentido, una comunicación fluida y efectiva se convierte en un elemento clave para garantizar un ambiente laboral saludable, ya que permite reducir la incertidumbre, fortalecer la confianza entre los colaboradores y mejorar la motivación intrínseca.

La relación entre ambas variables se basa en la premisa de que una comunicación organizacional adecuada contribuye significativamente al bienestar laboral, ya que facilita la resolución de problemas, mejora la percepción de apoyo organizacional y promueve un sentido de pertenencia en los empleados. En el contexto de las empresas regionales, donde los recursos y las dinámicas organizacionales pueden diferir de aquellas en grandes corporaciones, la implementación de estrategias de comunicación efectivas puede representar un factor determinante en la retención del talento, la productividad y la reducción de los niveles de estrés laboral.

Metodología

El presente estudio adopta un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con el propósito de analizar la relación entre la comunicación organizacional y el bienestar laboral en empresas regionales. El enfoque cuantitativo permite obtener datos medibles y realizar análisis estadísticos para identificar patrones y tendencias en la relación entre ambas variables (Vizcaíno y otros, 2023). La naturaleza correlacional del estudio se justifica en la necesidad de establecer el grado de asociación entre la calidad de la comunicación en el entorno laboral y el nivel de bienestar percibido por los empleados, sin intervenir directamente en las condiciones del entorno.

La muestra estará conformada por 350 empleados de diversas empresas, seleccionadas mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando la accesibilidad y disposición de las organizaciones para participar en la investigación. Los criterios de inclusión para los participantes incluyen: (a) ser empleado activo en una empresa regional con al menos un año de antigüedad en la organización, (b) desempeñar funciones en áreas administrativas u operativas con interacción comunicativa frecuente, y (c) aceptar participar voluntariamente en el estudio. Se excluirán aquellos empleados que se encuentren en período de prueba o que trabajen de manera remota sin contacto directo con otros miembros de la organización.

Para la recolección de datos, se utilizarán dos instrumentos principales: un cuestionario estructurado y escalas estandarizadas. El cuestionario incluirá preguntas cerradas y de opción múltiple para evaluar la percepción de los empleados sobre los canales de comunicación, la claridad de los mensajes y la efectividad de la retroalimentación dentro de sus empresas. Además, se aplicará la Escala de Bienestar Laboral de Warr (1990), la cual mide dimensiones como satisfacción, estrés, motivación y percepción del entorno organizacional.

El procedimiento de análisis de datos incluirá técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales. Se calcularán medidas de tendencia central y dispersión para describir las características de la muestra. Posteriormente, se aplicará el coeficiente de correlación de Pearson para determinar la relación entre la comunicación organizacional y el bienestar laboral. En caso de que los datos no cumplan con los supuestos de normalidad, se utilizará la correlación de Spearman como alternativa. Adicionalmente, se podrán realizar análisis de regresión para identificar qué dimensiones específicas de la comunicación organizacional tienen mayor impacto en el bienestar de los empleados.

En cuanto a las consideraciones éticas, la investigación se regirá por los principios de confidencialidad, consentimiento informado y voluntariedad en la participación. Antes de aplicar los cuestionarios, se solicitará a los participantes que firmen un consentimiento informado, explicando el propósito del estudio, la confidencialidad de los datos y la posibilidad de retirarse en cualquier momento sin repercusiones. Los datos serán anonimizados para proteger la identidad de los empleados y las empresas involucradas. Además, el estudio cumplirá con las normativas éticas establecidas en la Declaración de Helsinki y las directrices de ética en investigación con seres humanos.

Resultados

El presente análisis tiene como objetivo examinar los resultados obtenidos a través del cuestionario estructurado y la Escala de Bienestar Laboral de Warr (1990), aplicados a los empleados de la empresa. Este estudio busca evaluar la percepción de los trabajadores sobre la comunicación organizacional y su impacto en el bienestar laboral.

Para ello, se realizó un procesamiento estadístico de las respuestas, considerando medidas de tendencia central, dispersión y análisis de correlaciones. Los datos obtenidos permitirán identificar fortalezas y áreas de mejora en los canales de comunicación, la claridad de los mensajes y la efectividad de la retroalimentación dentro de la organización. Además, se analizarán los niveles de satisfacción, estrés y motivación de los empleados, con el fin de proponer estrategias que optimicen el clima laboral y la productividad. A continuación, se presentan los principales hallazgos y su interpretación.

Tabla 1: Canal de comunicación

1. ¿Cuál es el canal de comunicación que más utiliza en la empresa?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Correo electrónico	118	34%
Llamadas telefónicas	63	18%
Mensajería instantánea	80	23%
Reuniones presenciales	89	25%

Nota: elaboración propia

Los resultados muestran que el correo electrónico es el canal de comunicación más utilizado dentro de la empresa, con un 34% de las respuestas (118 empleados). Le siguen las reuniones presenciales con un 25% (89 empleados) y la mensajería instantánea con un 23% (80 empleados). En menor medida, las llamadas telefónicas son empleadas por el 18% (63 empleados).

Estos resultados indican una preferencia por los canales digitales, especialmente el correo electrónico, lo que sugiere que la comunicación escrita es clave en la empresa. Sin embargo, la alta proporción de reuniones presenciales y mensajería instantánea refleja la necesidad de interacción directa en ciertos contextos.

Tabla2: Información recibida

2. ¿Cuán clara considera la información que recibe de sus superiores?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Clara	84	24%
Muy clara	117	33%
Neutra	80	23%
Poco clara	69	20%

Nota: elaboración propia

Los resultados muestran que la mayoría de los empleados perciben la información proporcionada por sus superiores como muy clara (33%) o clara (24%), lo que indica que más de la mitad de los encuestados (57%) consideran que la comunicación es efectiva.

Sin embargo, un 23% de los empleados tiene una percepción neutral, lo que sugiere que en algunos casos la claridad de la información podría depender del contexto o del tipo de mensaje transmitido. Además, un 20% considera que la información es poco clara, lo que representa una proporción significativa de colaboradores que podrían experimentar dificultades en la comprensión de directrices o instrucciones.

Tabla3: Retroalimentación frecuente

3. ¿Recibe retroalimentación frecuente sobre su desempeño?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje

No	165	47%
Ocasionalmente	62	18%
Sí	123	35%

Nota: elaboración propia

Los resultados indican que un 47% de los empleados (165 personas) no recibe retroalimentación frecuente sobre su desempeño, mientras que un 18% (62 empleados) la recibe ocasionalmente. Solo un 35% (123 empleados) afirma recibir retroalimentación de manera regular.

Estos datos reflejan una posible debilidad en los procesos de evaluación y comunicación del desempeño dentro de la empresa. La falta de retroalimentación puede afectar la motivación y el desarrollo profesional de los empleados, ya que no cuentan con orientación clara sobre su progreso ni áreas de mejora.

Tabla 4: Comunicación

4. La comunicación en mi empresa es eficiente.		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	89	25%
En desacuerdo	63	18%
Neutral	80	23%
Totalmente de acuerdo	118	34%

Nota: elaboración propia

Los resultados muestran que la mayoría de los empleados tiene una percepción positiva sobre la eficiencia de la comunicación en la empresa. Un 34% (118 empleados) está totalmente de acuerdo, mientras que un 25% (89 empleados) está de acuerdo, lo que indica que más de la mitad de los encuestados (59%) consideran que la comunicación es eficiente.

Sin embargo, un 23% (80 empleados) mantiene una postura neutral, lo que sugiere que, si bien no encuentran grandes fallas en la comunicación, tampoco la perciben como completamente efectiva. Por otro lado, un 18% (63 empleados) está en desacuerdo con esta afirmación, lo que evidencia que una parte de la organización experimenta dificultades en la transmisión de la información. Esto puede estar relacionado con los hallazgos previos, donde un porcentaje significativo de empleados considera que no recibe retroalimentación frecuente o que la información de sus superiores no siempre es clara.

Tabla 5: Valoración en la empresa

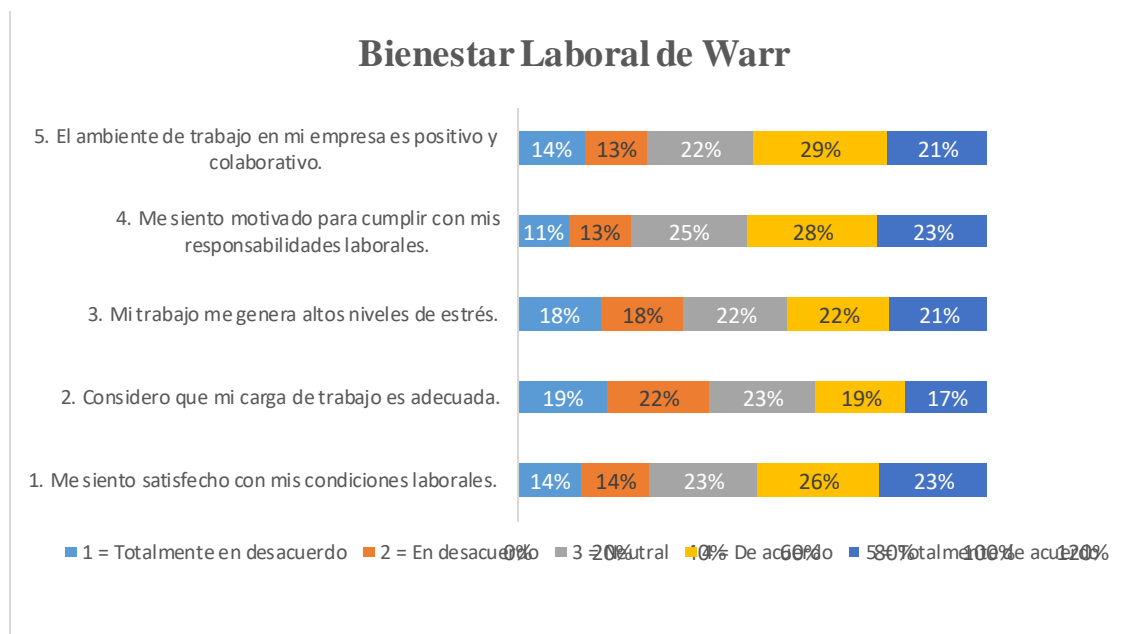
5. Considero que mi opinión es valorada dentro de la empresa.		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	89	25%
En desacuerdo	63	18%
Neutral	80	23%
Totalmente de acuerdo	118	34%

Nota: elaboración propia

Los resultados reflejan que la mayoría de los empleados considera que su opinión es valorada dentro de la empresa. Un 34% (118 empleados) está totalmente de acuerdo, y un 25% (89 empleados) está de acuerdo, sumando un 59% de respuestas positivas.

Por otro lado, un 23% (80 empleados) mantiene una postura neutral, lo que indica que una parte de los trabajadores no percibe claramente si su opinión es tomada en cuenta o no. Sin embargo, un 18% (63 empleados) está en desacuerdo, lo que sugiere que un grupo significativo de empleados siente que su voz no es considerada en la toma de decisiones o en la comunicación organizacional.

Figura 1: Bienestar laboral de Warr



Nota: elaboración propia

En cuanto a la satisfacción con las condiciones laborales, los resultados muestran que el 49% de los empleados está satisfecho (26% de acuerdo y 23% totalmente de acuerdo), mientras que un 28% expresa insatisfacción (14% totalmente en desacuerdo y 14% en desacuerdo), y un 23% mantiene una postura neutral. Esto indica que, aunque la mayoría percibe condiciones laborales favorables, un porcentaje significativo de empleados no está conforme, lo que podría afectar la motivación y la retención del talento.

En relación con la adecuación de la carga de trabajo, el 41% de los empleados considera que su carga laboral no es adecuada (19% totalmente en desacuerdo y 22% en desacuerdo), mientras que solo un 36% la percibe como aceptable (19% de acuerdo y 17% totalmente de acuerdo). Un 23% se mantiene neutral. Esto sugiere que la distribución del trabajo podría ser una fuente de insatisfacción y estrés, lo que podría influir negativamente en el desempeño y bienestar de los empleados.

Respecto a los niveles de estrés laboral, un 43% de los empleados manifiesta experimentar altos niveles de estrés (18% totalmente en desacuerdo y 18% en desacuerdo), mientras que otro 43% se encuentra en niveles más bajos de estrés (22% de acuerdo y 21% totalmente de acuerdo). El 22% restante se mantiene neutral. Esta división en las percepciones del estrés podría estar relacionada con factores como la carga de trabajo, la comunicación organizacional y el ambiente laboral.

En cuanto a la motivación para cumplir con las responsabilidades, el 51% de los empleados se siente motivado (28% de acuerdo y 23% totalmente de acuerdo), mientras que solo un 24% expresa desmotivación (11% totalmente en desacuerdo y 13% en desacuerdo), y el 25% restante es neutral. Este aspecto es positivo, ya que la mayoría de los empleados muestra un grado aceptable de motivación. Sin embargo, la presencia de un grupo significativo que no se siente motivado sugiere que se pueden mejorar las estrategias de reconocimiento y desarrollo profesional.

En términos de la percepción del ambiente de trabajo, el 50% de los empleados considera que el ambiente es positivo y colaborativo (29% de acuerdo y 21% totalmente de acuerdo), mientras que un 27% percibe lo contrario (14% totalmente en desacuerdo y 13% en desacuerdo), y el 22% es neutral. Este resultado es alentador, ya que un ambiente positivo contribuye a la satisfacción y productividad de los empleados. Sin embargo, el porcentaje de respuestas negativas indica que aún hay oportunidades de mejora en la cultura organizacional.

Conclusiones

Los resultados obtenidos permiten concluir que la empresa presenta aspectos positivos, pero también áreas de mejora en diversos factores relacionados con la comunicación interna, las condiciones laborales y el bienestar de los empleados. El correo electrónico se destaca como el canal de comunicación más utilizado, lo que refleja una fuerte dependencia de la comunicación escrita, aunque la combinación con reuniones presenciales y mensajería instantánea demuestra que la interacción directa sigue siendo esencial en ciertos contextos. Esto resalta la importancia de equilibrar los canales digitales con la comunicación cara a cara para garantizar un flujo de información efectivo y completo.

En cuanto a la claridad de la información recibida, más de la mitad de los empleados considera que la comunicación proporcionada por sus superiores es clara, lo que sugiere que, en su mayoría, la transmisión de mensajes es efectiva. Sin embargo, un porcentaje considerable de empleados percibe la información como poco clara, lo que indica que en algunos casos se debe mejorar la manera en que se comunican las directrices y los objetivos. Por lo tanto, estandarizar y reforzar la claridad en la transmisión de la información podría mejorar la comprensión general y la alineación dentro de la organización.

Otro hallazgo relevante es la falta de retroalimentación frecuente sobre el desempeño de los empleados. Casi la mitad de los encuestados señala que no recibe retroalimentación constante, lo que podría generar desmotivación y afectar el desarrollo profesional. La implementación de un sistema más consistente y transparente de evaluación y retroalimentación sería crucial para promover el crecimiento profesional y aumentar la satisfacción general de los empleados.

En relación con la eficiencia de la comunicación, aunque la mayoría de los empleados considera que la comunicación en la empresa es eficiente, un número significativo de ellos mantiene una postura neutral o está en desacuerdo, lo que sugiere la existencia de áreas de oportunidad. Este hecho señala la importancia de identificar las causas de estas percepciones negativas y tomar medidas concretas para mejorar los procesos comunicacionales en todos los niveles de la organización. De igual manera, en cuanto a la valoración de la opinión de los empleados, si bien una gran parte de ellos siente que su voz es tomada en cuenta, aún existe un grupo considerable que no percibe lo mismo. Esto refleja la necesidad de fortalecer la participación de los empleados en la toma de decisiones, lo cual contribuiría a mejorar el ambiente organizacional.

Respecto a las condiciones laborales, aunque una mayoría está satisfecha, un porcentaje significativo muestra insatisfacción, lo que puede afectar la motivación y la retención del talento. Este aspecto debe ser atendido para garantizar un ambiente de trabajo que promueva el bienestar de los empleados. Además, la percepción de que la carga laboral no es adecuada, especialmente en un 41% de los empleados, sugiere que la distribución del trabajo podría estar contribuyendo al estrés laboral, lo cual afecta directamente el desempeño y bienestar de los empleados.

Por último, aunque la mayoría de los empleados se siente motivada para cumplir con sus responsabilidades, el 24% de los empleados se encuentra desmotivado, lo que indica que aún existen áreas que pueden mejorarse en términos de estrategias de reconocimiento y oportunidades de desarrollo profesional. El ambiente de trabajo, si bien es percibido como positivo por muchos, también muestra una división en la percepción, lo que subraya la necesidad de mejorar la cultura organizacional y fomentar una mayor colaboración.

Referencias

1. Andy, F., & Cristina, H. (2024). Incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del CNE en el área de Secretaría General de la Matriz de Quito. Universidad Tecnológica Israel: <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/4102>
2. Felipa, H. L. (2024). Propuesta de mejora del clima laboral para el eficiente desempeño de los colaboradores en la facultad de Ciencias Biológicas-UNPRG, Lambayeque, 2024. ULADECH: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/37124>
3. Mendivelso, L. M., & Rodríguez, F. P. (2021). Identificación de factores de riesgo psicosocial en personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Funza. ECCI: <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/3806/TRABAJO%20FINAL%20DE%20GRADO%20.pdf?sequence=1>
4. Oquendo, K. C., López, M. F., & Echeverri, D. L. (2024). Optimizando la Permanencia del Personal en Teleperformance: Propuestas Efectivas de Gestión. . Administración de Empresas.
5. Quispe, G. M. (2024). Liderazgo y el comportamiento organizacional en la Dirección Regional de Educación Puno 2024. UJCM: <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/2956>

6. Ramos, P. M. (2023). Influencia de la comunicación en las relaciones interpersonales y en el bienestar laboral de los colaboradores de Prosperidad Social–Dirección Regional Boyacá. UEXTERNADO : <https://bdigital.ueexternado.edu.co/entities/publication/eca4daec-325a-4ff4-9812-ec6ffafd9bb1>
7. Requejo, G. M. (2024). Estrategia de comunicación interna para el desempeño laboral en colaboradores de recursos humanos de un Hospital Público, Chiclayo 2022. USS: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/12145>
8. Salazar, R. L. (2024). La comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral de la empresa AT&S INFORMÁTICOS de la ciudad de Riobamba. Universidad Nacional de Chimborazo: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/14379>
9. Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria : https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
10. Zamora, M. M. (2024). Análisis de la gestión administrativa y su impacto en el clima laboral en la Dirección Distrital 09D17 Milagro Educación . Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2024):. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/12470>

© 2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).