




Organizational communication in the logistics sector, 2010 – 2023

 Samuel Alberto Quispe Jayta^a and  Victoria Ysabel Bringas Rios^a

^aUniversidad César Vallejo, Perú 

ITEM INFORMATION

Item history:

Received on August 29, 2023

Accepted on December 18, 2023

Keywords:

Communication
Organization
Logistics sector
Clients

ABSTRACT

The objective of the research has been to implement organizational communication as a method to generate an increase in effectiveness in the operational processes and services they manage, with the purpose of establishing the relevance of organizational communication in the logistics sector, 2010 - 2023. In relation to the methodology, the study that was carried out was qualitative, to the extent that important references of organizational communication in various environments were investigated. To have more information, background information for the period 2010 – 2023 was searched, the data banks that were applied were Proquest, Scielo, EBSCO, Dialnet and Scindirect. The results have been examined based on inclusion and exclusion methods, with a result of 111,897 articles in reference to organizational communication and as a sample 45 scientific articles. Finally, it was determined that organizational communication is a very valuable tool for private companies, which will help operations or services to be managed appropriately, thus increasing the profitability of companies and their positioning in the market. labor.

It is concluded that organizational communication in private companies in the logistics sector is very important to be able to manage communication in a more suitable way, which will help generate a pleasant environment for customers and collaborators of the organization.

© 2023 Professionals On Line sac. Perú Journal of Scientific and Technological Research Industrial

All rights reserved

La comunicación organizacional en el sector logístico, 2010 – 2023

RESUMEN

El objetivo de la investigación ha sido implementar la comunicación organizacional como un método para generar un aumento de efectividad en los procesos operacionales y servicios que manejan, con la finalidad de establecer la relevancia de la comunicación organizacional en el sector logístico, 2010 – 2023. Con relación a la metodología, el estudio que se realizó fue cualitativo, en la medida que se investigó referencias importantes de la comunicación organizacional en los diversos entornos. Para tener más información se buscó antecedentes del periodo 2010 – 2023, el banco de datos que se aplicaron fueron Proquest, Scielo, EBSCO, Dialnet y Scindirect. Los resultados se han examinado en base a métodos de inclusión y exclusión, con un resultado de 111,897 artículos en referencia a la comunicación organizacional y como muestra 45 artículos científicos. Finalmente, se determinó que la comunicación organizacional es una herramienta de mucho valor para las empresas privadas, la cual ayudará a que las operaciones o servicios se gestionen de manera adecuada, logrando de este modo incrementar la rentabilidad de las empresas y su posicionamiento en el mercado laboral.

Se concluye que la comunicación organizacional en las empresas privadas del sector logístico, es de mucha importancia para poder gestionar la comunicación de un modo más idóneo, lo cual ayudara generar un ambiente agradable para los clientes y los colaboradores de la organización.



<https://doi.org/10.47422/jstri.v4i2.40>

© 2023 Professionals On Line sac. Perú Journal of Scientific and Technological Research Industrial

All rights reserved



I. INTRODUCCIÓN

La comunicación es el proceso en la cual se transmite información de un sujeto a otro y estableciendo un tipo de relación con quienes los rodean socialmente. Además, que estos se pueden llevar de diferentes modos tanto verbal o no verbal. En las empresas la comunicación organizacional es un compuesto de procesos que se usa con el fin de transmitir su información corporativa tanto nivel externo o interno de la organización, por lo que esta debe ser clara y precisa para poder generar una adecuada gestión. Por esto la comunicación dentro de la organización se le debe de dar un espacio para poder charlar y opinar sobre ello más adelante, si no son atendidos pueden llegar a tener resultados para la empresa (Castro, 2014).

Según Apolo & Murillo & García, (2014) comentan que la comunicación comenzó a ponerse de moda como un medio para alcanzar objetivos específicos y es importante también mencionar que de este modo se podrá generar mayor evaluación en la importancia para las decisiones que tome la empresa. Asimismo, es muy importante para mantener un adecuado tráfico de comunicación que sea eficaz al exterior e interior de la empresa (Molano, 2021).

Por lo que actualmente la comunicación en el sector logístico cada vez se hace imperante y son más conscientes del impacto positivo que se conlleva su gestión adecuada, por lo que esta llega a poder facilitar la interacción en las partes comprometidas y agilizando los flujos de información para gestionar un clima adecuado para su desarrollo. Asimismo, se define que las empresas que manejan de una manera idónea su flujo de información tendrán más posibilidades de sobresalir en rubro que se encuentren, a diferencia que las que aún siguen sin poder manejarlo adecuadamente están destinadas al fracaso. En las organizaciones donde la comunicación no se practica no es más que el reflejo de cómo se encuentra su cultura organizacional (Bustinduy, 2010).

Debido a como la carencia de la información adecuada en las organizaciones privadas éstas se ven afectadas, por lo que el problema de investigación fue el siguiente: ¿Cuál es la importancia de la comunicación organizacional en el sector logístico? A su vez se enfoca en los siguientes problemas específicos: ¿cuál es la importancia de la comunicación interna en el sector logístico? y ¿cuál es la

importancia de la comunicación externa en el sector logístico? Por lo tanto, el objetivo específico del estudio es como una inadecuada comunicación organizacional puede generar un escaso intercambio de comunicación que puede afectar en las decisiones que tome la empresa e indirectamente también afecte a las operaciones. No obstante, a pesar de los aspectos positivos que genera la implementación de las estrategias comunicativas, son muchas las empresas que no tienen la cultura de cultivar una comunicación adecuada entre encargados y colaboradores, lo cual induce a que no se pueda establecer vínculos de confianza y compromiso de los colaboradores con la organización.

En el presente estudio de revisión de literatura científica, tiene como propósito analizar la importancia de la comunicación organizacional en el sector logístico, donde esta ayudara a administrar adecuadamente el tiempo de los diversos procesos que se llevaran a cabo en el periodo de tiempo dado.

Por ello la investigación se desarrolla por el motivo de poder ver la importancia de como una mala comunicación y demás factores que puedan generar que la organización lleve un mal desempeño en sus decisiones y afectando la imagen que presentan el mercado empresarial actual. Asimismo, el objetivo general de la investigación es conocer la importancia de la comunicación organizacional en el sector logístico y como objetivos específicos ver la importancia de la comunicación interna en el sector logístico y la importancia de la comunicación externa en el sector logístico.

Por lo que se va a realizar el análisis de como la comunicación organizacional es importante para las gestiones comunicativas de las organizaciones, para así poder divisar como esto genera una importancia en las operaciones o decisiones que ejecutan los colaboradores.

II. CONCLUSIONES

Culminando con la indagación del estudio de caso, se puede concluir que la comunicación organizacional, es una herramienta de mucho valor para las empresas privadas, la cual ayudara a que las operaciones o servicios se gestionen de una manera adecuada, logrando de este modo incrementar la rentabilidad de las empresas y su posicionamiento en el mercado laboral.

Con respecto a la comunicación externa se precisó que es muy importante dentro del sector logístico, siendo de este modo se mantendrá una comunicación transparente en todas las etapas de la cadena logística, desde el momento de la prestación del servicio hasta su entrega.

En cuanto a la comunicación interna dentro del sector logístico tiene una importancia necesaria para poder mantener un adecuado flujo de información dentro de la organización, puesto que esto ayudara a mantener alineado los objetivos propuestos para alcanzar las metas.

Referente a la importancia de la comprensión de las características de la comunicación organización permitirá aprender, conocer la cultura organizacional y promover las relaciones ideales entre socios y empleados generando efectividad en el trabajo en equipo y los procesos productivos.

Se puede concluir que la comunicación organizacional, es una herramienta de comunicación cada vez más importante en los negocios. Por ello, es fundamental para facilitar y apoyar el trabajo en equipo, simplificar la labor de los colaboradores para incentivar el incremento de su productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- [1] Aced-Toledano, C., & Miquel-Segarra, S. (2021). La comunicación interna de las empresas españolas en clave estratégica. *Mediterranean Journal of Communication / Revista Mediterránea de Comunicación*, 12(2), 245–261. <https://doi.org/10.14198/MEDCOM.18692>
- [2] Alonso González, M. (2016). Comunicación empresarial de las empresas del IBEX 35 en Twitter. *Mediterranean Journal of Communication / Revista Mediterránea de Comunicación*, 7(1), 1–25. <https://doi.org/10.14198/medcom2016.7.1.8>
- [3] Andrea Castro-Martínez, Pablo Díaz-Morilla & Cristina Pérez-Ordoñez. (2022). Nuevas estrategias de gestión corporativa: la cultura visual como elemento de la comunicación interna y la felicidad laboral. [New corporate management strategies: the visual culture as a component of internal communication and happiness at work] *Methados.Revista De Ciencias Sociales*, 10(2), 379-392. <https://doi.org/10.17502/mrcs.v10i2.605>
- [4] Angel Custodio Navarrete Fernández, Sol Karina Sandoval López, Isabel Ernestina López Navarro, & Ángel Adad Franco Baltazar. (2023). El impacto del liderazgo en la comunicación organizacional de la mype. *Revista RELAYN Micro y Pequeña Empresa En Latinoamérica*, Vol 7, Iss 1 (2023). <https://doi.org/10.46990/relayn.2023.7.1.980>
- [5] Anabela, M. (2016). Human resources mergers in business: Management of the importance of internal communication. *Opcion*, 32(81), 76 - 103.
- [6] Anton, A. & Garcia, S. (2019). Internal communication in water management agrarian organizations, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(2), 557 - 572. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31510>
- [7] Apolo, D & Murillo, H. & García, G. (2014). Comunicación 360: herramientas para la gestión de comunicación interna e identidad. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial. Facultad de Comunicación.
- [8] Arévalo-Martínez, R.-I., & Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.22>
- [9] Armijos-Buitrón, V.-A., Costa-Ruiz, M.-P., & Paladines-Benítez, J.-E. (2017). Uso de tecnologías de la información y comunicación en la gestión de la comunicación interna en el sector servicios del Ecuador. *CISTI (Iberian Conference on Information Systems & Technologies / Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação) Proceedings*, 1, 2376–2381.
- [10] Arzuaga-Williams, M. (2019). Perspectivas latinoamericanas sobre el rol de los profesionales de la comunicación organizacional y las relaciones públicas. *Revista Anagramas*, 17(34), 135–154. <https://doi.org/10.22395/angr.v17n34a7>
- [11] Bermúdez-Arango, A. P., Cuéllar-Torres, C. J., y Riascos-Erazo, S. C. (2021). Estrategias de aprendizaje organizacional y tecnologías de la información y las comunicaciones para apoyar la gestión de conocimiento en las pymes del Valle del Cauca, Colombia. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (89), 69– 90. <https://doi.org/10.21158/01208160.n89.2020.2818>
- [12] Bustinduy, I. (2010). La comunicación interna en las organizaciones 2.0. Universidad Oberta de Catalunya. <https://www.digitaliapublishing.com/a/20270>
- [13] Caldas-Simistierra, V., & Rodríguez-Caguana, T. H. (2016). Gestión de la comunicación interna utilizada en el periodo 2014 para incrementar la imagen corporativa de la Unidad de Negocio Celec Ep. Termoesmeraldas empresa pública del Ecuador. *ComHumanitas: Revista Científica de Comunicación*, 7(2), 28–47
- [14] Castro, A. de. (2014). Comunicación organizacional: técnicas y estrategias. Universidad del Norte.
- [15] Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2019). Análisis del ranking Great Place to Work y de los premios del Observatorio de Comunicación Interna: prácticas de comunicación interna en empresas españolas (2014-2018). [Analysis of the Great Place to Work and the Internal Communication Observatory awards: Internal communication practices in Spanish companies (2014-2018)] *El Profesional De La Información*, 28(5) <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.18>
- [16] Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. [Internal communication and

- happiness and wellbeing management in Spanish companies] *El Profesional De La Información*, 29(3) <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- [17] Castiblanco Moreno, M. C., Ossa Aduén, M. R. de la, & Pacheco Madera, F. M. (2021). La comunicación interna asertiva en las organizaciones y su impacto en la mejora de los procesos de seguridad y salud en el trabajo en el sector servicios. *Estudios Sobre El Mensaje Periodístico*, 26(3), 927-938. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/4354>
- [18] Costa Sánchez, C., Túnñez-López, J.-M., & Míguez-González, M.-I. (2020). Gestión de la comunicación en la Pequeña y Mediana Empresa. Potencial estratégico, filosofía y tendencias. *Estudios Sobre El Mensaje Periodístico*, 26(3), 927-938. <https://doi.org/10.5209/esmp.66244>
- [19] Del Ángel Cortés, L., Hernández Gómez, A. S., & Carro Pérez, E. H. (2023). Comunicación interna como intervención en el cambio de las organizaciones en el caso fusión de empresas. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 10(2), 1-19.
- [20] De Armas, M. Á. S. (2016). Cultura y comunicación organizacional. Luis Miguel Romero-Rodríguez.
- [21] De Castro, A. (2017). Manual práctico de comunicación organizacional. Editorial Verbum.
- [22] Delgado Pérez, Y. (2012). La comunicación interna en el Hotel Tryp Península Varadero y su influencia en el sentido de pertenencia, la motivación laboral, el clima organizacional y la comunicación externa. *Retos Turísticos*, 11(2), 39-40.
- [23] Durán, A. M., Vega, M., Orozco-Toro, J. A., Retamal-Ferrada, L., & Ávila, C. (2021). Vínculo Entre Responsabilidad Social Y Comunicación En Países De América Latina: Estudio Aplicado En Empresas De Ecuador, Colombia Y Chile. (Spanish). *Revista Prisma Social*, 35, 141-164.
- [24] Egas, E. & Yance, K. (2018). Internal communication strategies to strengthen the corporate identity of a security company located in the city of Guayaquil - Ecuador. *Espacios*, 39(24), 1.
- [25] Forero, C. P. S. (2013). Posicionamiento de la comunicación estratégica como gestión gerencial en las empresas más grandes de Colombia/Positioning of Strategic Communication as a Management Practice in Colombia's Largest Companies/Posicionamento da comunicação estratégica como gestão gerencial nas maiores empresas da Colômbia. *Signo y Pensamiento*, 32(63), 94-109. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/posicionamiento-de-la-comunicación-estratégica/docview/1470088985/se-2>
- [26] Freire, A. L., Woehl, S., Catapan, A., & Bonfim, B. L. S. (2016). Comunicação interna como ferramenta de endomarketing para maximização na competitividade: um estudo em pequenas empresas da cidade de Paranaguá no Brasil/Internal communication how internal marketing tool to maximize on competitiveness: a study in small business of Paranaguá city in Brazil/Comunicación interna cómo herramienta de marketing interno para maximizar la competitividad: un estudio em la pequeña empresa de la ciudad de Paranaguá en Brasil: *GCG. Revista De Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 10(2), 54-70. <https://doi.org/10.3232/GCG.2016.V10.N2.03>
- [27] Gálvez Albarracín, E. J., Riascos Erazo, S. C., & Contreras Palacios, F. (2014). Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas. *Estudios*
- [28] García Hermoza, J. F. (2018). Valoración del aporte de la comunicación interna y factores relacionados. *Investigación en organizaciones privadas de la ciudad de Lima durante el 2017*.
- [29] Guerrero Alvarado, M., Sotelo González, J., & Cabezero Lorenzo, F. (2022). La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. *ADResearch ESIC: International Journal of Communication Research / Revista Internacional de Investigación En Comunicación*, 27, 54-69. <https://doi.org/10.7263/adresic-27-206>
- [30] Gómez, Diana Marcela, & Prowesk, Kewy Sarsosa. (2011). Características de la cultura organizacional y comunicación interna en una comercializadora de lácteos de Cali. *Pensamiento Psicológico*, 9(17), 57-68. Retrieved May 07, 2023, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612011000200006&lng=en&tlng=es
- [31] González-Cáceres, E. (2022). Análisis del estilo de comunicación de CEOs mexicanas en la confianza anizacional de los empleados durante la pandemia por COVID-19. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 12(24), 45-64. <https://doi.org/10.5783/revrrpp.v12i24.788>
- [32] Marín, N. Á. (2018). La Comunicación Productiva: Una Modelización Para La Microempresa. [Productive Communication: A Modelization For Microenterprise] *Revista De Ciencias Sociales*, (159), 145-166. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/la-comunicación-productiva-una-modelización-para/docview/2099415863/se-2>
- [33] Marín Dueñas, P. P. (2015). Comunicación Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES): Percepción, Conocimiento y Actitud. *Revista Mediterránea de Comunicación: Mediterranean Journal of Communication*, ISSN 1989-872X, Vol. 6, No. 2, 2015 (Ejemplar Dedicado a: Claves Para La Gestión de La Comunicación Organizacional En El Siglo XXI), Pags. 63-82. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/oiart?codigo=5100028>
- [34] Miquel-Segarra, S., & Aced-Toledano, C. (2019). Objetivos y dificultades en la evaluación de la comunicación interna en las empresas españolas. [Objectives and difficulties in the evaluation of internal communication in Spanish companies] *El Profesional De La Información*, 28(5) <https://www.proquest.com/scholarly-journals/objetivos-y-dificultades-en-la-evaluación-de/docview/2437352829/se-2>
- [35] Míguez-González, M.-I., & Costa-Sánchez, C. (2019). Tendencias de investigación sobre comunicación organizacional: la autoría española en revistas indexadas

- (2014-2018). Profesional De La información, 28(5). <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.10>
- [36] Miryam Teresa Rodríguez Díaz - Jose Javier González Millán - Benjamin Castillo Osorio. (2013, January 1). Caracterización de la comunicación organizacional en las medianas empresas de la ciudad de Sogamoso en Boyacá, Colombia. *Revista Civilizar de Empresa y Economía*. <http://doctrina.vlex.com.co/vid/caracterizacion-comunicacion-organizacional-medianas-589643162>
- [37] Molano, J. (2021). Comunicación organizacional: definición, tipos, importancia y ejemplos. 2023, abril 29, de blog.hubspot.es. Sitio web: <https://blog.hubspot.es/marketing/comunicacion-organizacional>
- [38] Montes, C. C., Ayala de Choriego, M., & Barros, J. P. (2022). Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen a ranking Great Place to Work® Chile. *Revista Anagramas*, 21(41), 1–27. <https://doi.org/10.22395/angr.v21n41a4>
- [39] Monllau Jaques, T. M., & Rodríguez Ávila, N. (2015). Importancia de la utilización de las TIC como garantes de la agilidad, eficiencia y comunicación entre empresa, universidad y estudiante: Experiencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Pompeu Fabra. *Intangible Capital*, 11(4), 577– 588. <https://doi.org/10.3926/ic.564>
- [40] Montoya, R. (2018). Comunicación organizacional revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. En *Razón y palabra*, 22(1_100), 778-795. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6469935>
- [41] Monserrat-Gauchí, J., González-Redondo, P., & Campillo-Alhama, C. (2020). La comunicación organizacional en las Entidades Deportivas Náuticas. Propuesta de modelo estratégico y relacional (Organizational communication in nautical sports entities. Proposal of a strategic and relational model). *Retos*, 38, 692-699. <https://doi.org/10.47197/retos.v38i38.78153>
- [42] Muñoz Zapata, D. E., & Valencia Rey, J. E. (2017). Roles de la Comunicación organizacional en la Gestión del Conocimiento: oportunidades y desafíos a partir de experiencias de grandes empresas antioqueñas. *Revista Poliantea*, 13(24), 46–70. <https://doi.org/10.15765/plnt.v13i24.819>
- [43] Naibelys García Vega, & Yusmila Hernández Fernández. (2020). Estrategia de comunicación interna de la División Territorial de Etecsa en Pinar del Río. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 5(2), 73–79. <https://doaj.org/article/f7c284858d84443ab11af46ad10c78d6>
- [44] Nava, L. F., & Useche, M. C. (2015). Identidad y alteridad en la comunicación organizacional. *Quórum académico*, 12(1), 60-77.
- [45] Neto, C. F., & Cruz, S. A. (2017). Comunicação interna e comprometimento organizacional: o caso da Autoridade para as Condições do Trabalho. *Sociologia : Revista Da Faculdade De Letras Da Universidade Do Porto*, 34, 47–72. Obtido de <https://ojs.letras.up.pt/index.php/Sociologia/article/view/3239>
- [46] Ortíz Rojas, Willington, & Pérez Uribe, Rafael I. (2010). Efectos de la gestión organizacional en la rentabilidad en pymes: Evidencias empíricas y algunas consideraciones teóricas. *Revista EAN*, (69), 88-109. Retrieved May 07, 2023, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602010000200006&lng=en&tlng=es.
- [47] Palella Stracuzzi, S., & Astudillo Pacheco, F. (2022). Organizational communication: Perspective of exponential technologies within exponential organizations in Spain. *VISUAL REVIEW. International Visual Culture Review / Revista Internacional De Cultura Visual*, 10(4), 1–13. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v9.3619>
- [48] Pazmay Ramos, S. G. (2019). Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador. *PODIUM*, (36), 23–34. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.2>
- [49] Pineda-Martínez, P., & Ruiz-Mora, I. (2019). Comunicación interna y narrativas transmedia, nuevas estrategias para la empresa responsable. Estudio de caso de Telefónica. *Profesional De La información*, 28(5). <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.24>
- [50] Paz, V. G. (2012). Comunicación organizacional. Tlalnepantla, Estado de México.: Red tercer milenio.
- [51] Pazmay Ramos, S. G., Pardo Paredes, E. V., & Ortiz del Pino, Á. R. (2017). Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación. *Acta de Investigación Psicológica*, 7(2), 2704–2716. <https://doi.org/10.1016/j.aippr.2017.03.006>
- [52] Pessoni, A., & Melina Thomé Portugal, K. (2011). A comunicação participativa nas mídias organizacionais. (Portuguese). *Comunicação & Sociedade*, 32(55), 231–255. <https://doi.org/10.15603/2175-7755/cs.v32n55p231-255>
- [53] Pessoni, A., Bazanini, H. L., & Miklos, J. (2017). Comunicação Organizacional: Media Training e as modelagens culturais dominantes no Brasil. [Comunicación organizacional: Media Training y el modelado cultural dominante en Brasil Organizational Communication: Media Training and the Dominants Modeling Cultures in Brazil] *Estudios Sobre Las Culturas Contemporáneas, Suppl.Especial* 2017, 23(3),41-70. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/comunicacao-organizacional-media-training-e-as/docview/1917670288/se-2>
- [54] Pezo-Ávila, A., Jorge Lucas Vargas-Sardón, & Gallardo-Echenique, E. (2020). Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la Salud: la visión de los promotores peruanos de salud. [Internal Communication, Organizational Culture and Health Promotion: The View of the Peruvians Health Promoters] *Fonseca*, (20), 125-142. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/comunicacion-interna-cultura-organizacional-y/docview/2518763904/se-2>
- [55] Pineda Henao, A. E. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y

- oportunidades en el escenario digital; Organizational communication in business management: challenges and opportunities in the digital scenario. <https://Revistageon.Unillanos.Edu.Co/Index.Php/Geon/Article/View/1> 82. <https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- [56] Puebla-Martínez, B., & Farfán Montero, J. (2018). Gestión de la comunicación interna a través de las aplicaciones para móviles. Caso de estudio: El Corte Inglés. *Revista Prisma Social*, (22), 113–126. Recuperado a partir de <https://revistaprismasocial.es/article/view/2590>
- [57] Quintero Cortés, Á. M., Correa Ortegata, Á. Y., Buitrago Cruz, M. A., & Rojas Romero, C. S. (2015). La comunicación interna en las organizaciones: Un camino hacia la productividad en Navecom & Compañía SAS [Universidad de La Sabana]. In Universidad de La Sabana; Intellectum Repositorio Universidad de La Sabana. <http://hdl.handle.net/10818/19594>
- [59] Ramos Grijalva, D. (2016). Sistémica y prospectiva de la comunicación: Gestión de las crisis en las organizaciones. *Revista UNIANDES Episteme*, ISSN 1390-9150, Vol. 3, N°. 1 (Enero - Marzo), 2016, Pags. 94-102. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=6756336>
- [60] Ribeiro, S. X., & Filho, E. E. (2011). Gestão Estratégica Da Comunicação Na Pequena Empresa Hoteleira. *Turismo: Visão e Ação*, 13(3), 398–411.
- [61] Rodríguez-Fernández, L., & Vázquez-Sande, P. (2019). Retos y perspectivas en la comunicación organizacional. *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–7. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.01>
- [62] Rodríguez, D., M. T., González, M., J.J., Castillo, O., B. (2013) Caracterización de la comunicación organizacional en las medianas empresas de la ciudad de sogamoso en Boyacá, Colombial. *Civilizar Empresa y Economía*. 4 (7), 105-119.
- [63] Rojas, J. J. B., Arenas, J. A. C., Quintero, J. A. J., & Arroyave, H. R. P. (2014). Uso De Tecnologías De Información Y Comunicación Para La Negociación Internacional ¿Ventaja Para Las Empresas Colombianas? /Use Of Information And Communication Technologies For International Negotiation; Advantage For Colombian Companies?/Usos De Tecnologías De Informação E Comunicação Para A Negociação Internacional. Vantagem Para As Empresas Colombianas?: JOURNAL OF STRATEGIC STUDIES. *Revista Ciencias Estrategicas*, 22(32),279-294. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/uso-de-tecnologías-información-y-comunicación/docview/1693621829/se-2>
- [64] Roxana Elizabeth Díaz Muñoz, K. J. V. P. (2022, July 1). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*. <http://bolivia.vlex.com/vid/comunicacion-organizacional-interna-satisfaccion-907941467>
- [65] Suárez-Monsalve, A. M., & López Lizarazo, C. A. (2021). Aportes para discutir el enfoque de las capacidades en la gestión de comunicación. *Aplicación en Colombia. Comunicación, Mídia e Consumo*, 18(53), 558–574. <https://doi.org/10.18568/CMC.V18I53.2478>
- [66] Tristancho Cediel, G. (2017). Evolución de la gestión de la comunicación, empresas de energía eléctrica (Colombia). (Spanish). *Revista Poliantea*, 13(24), 71–82. <https://doi.org/10.15765/plnt.v13i24.1000>
- [67] Torres Pacheco, Edward, & Zegarra Ugarte, Soledad Jackeline. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 - Perú. *Comuni@cción*, 6(2), 5-14. Recuperado en 07 de mayo de 2023, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&id=S2219-71682015000200001&lng=es&tlng=es.
- [68] Urbiola Solís, A. E., & Levin Kosberg, S. (2018). Una propuesta para el estudio de la comunicación organizacional y la construcción de significados desde lo procesual y simbólico. *Administracion y Organizaciones*, 21(40), 5172. http://bidi.xoc.uam.mx/fasciculos_revista.php?id_revista=9
- [69] Valle, M. (2016). La Investigación en Comunicación Organizacional en Antioquia - Colombia. *Luciérnaga Comunicación*, 7(13), 55–65. <https://doi.org/10.33571/revistaluciernaga.v7n13a4>
- [70] Valencia, I. (2022). implementation of gamification strategies in the framework of organisational communication. *Organizational Communication and Gamified Strategies. International Visual Culture Review*, 1, pp. 2 - 11. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v9.3623>
- [71] Vega Lugo, N., Velasco Álvarez, L. V., & Hurtado Vega, B. (2014). Comunicación organizacional en las empresas turísticas. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*. <https://doi.org/10.29057/icea.v2i4.89>
- [72] Velázquez Valadez, G. (2012). Impacto de la comunicación organizacional, en la competitividad y la vinculación de las empresas mexicanas con la universidad. *Recherches en Sciences de Gestion*, 90, 89- 119. <https://doi.org/10.3917/resg.090.0087>
- [73] Vieira, Marlene, Marques, Adilson, & Correia, Eduardo. (2013). Comunicação interna numa empresa de serviços. *Revista de Gestão dos Países de Língua portuguesa*, 12(3), 57-68. Recuperada em 07 de maio de 2023, de http://scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-44642013000300007&lng=pt&tlng=pt.
- [74] Valencia Franco, E. J., & Castaño González, E. J. (2022). Comunicación Organizacional Y Felicidad en El Trabajo. *Investigación y Desarrollo*, 30(2), 191–218. <https://doi.org/10.14482/INDES.30.2.658.45>