

"El impacto de la comunicación interna en la productividad de las actividades de las microempresas en Nuevo Laredo" "The impact of internal communication on the productivity of microenterprise activities in Nuevo Laredo"

Villegas Patiño Ian Alessandro¹

<https://orcid.org/0009-0003-6273-7251>:

Pinedo Arredondo Francisco Said²

<https://orcid.org/0009-0005-7236-3358>:

Senties Santos María Eugenia

<https://orcid.org/0000-0002-5995-5851>

Salomón Valencia Hinojosa³

<https://orcid.org/0009-0003-4984-9697>

Resumen

La comunicación interna constituye un factor clave en la productividad de una empresa, al favorecer la coordinación de actividades, la motivación del personal y la eficiencia operativa. El objetivo de la investigación consistió en analizar el impacto que tiene la comunicación interna en las actividades diarias de una microempresa ubicada en Nuevo Laredo. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, alcance correlacional – descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal. La población estuvo conformada por trabajadores de microempresas, y la recolección de los datos se realizó mediante la aplicación de un cuestionario estructurado. Para el análisis de la información se emplearon técnicas de estadística inferencial, específicamente análisis de correlación y regresión lineal simple. Los resultados evidencian la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre la comunicación interna y la productividad, lo que confirma que la comunicación no es únicamente un proceso operativo, sino un factor estratégico para la gestión de actividades. Los hallazgos aportan evidencia empírica que respalda el impacto directo de la comunicación interna en la productividad de las microempresas en Nuevo Laredo.

Palabras clave: Comunicación interna, productividad, microempresas, desempeño, y Nuevo Laredo

¹ Instituto Tecnológico de Nuevo Laredo, L24100700@nlaredo.tecnm.mx

² Instituto Tecnológico de Nuevo Laredo, L24100867@nlaredo.tecnm.mx

³ Universidad Veracruzana. esenties@uv.mx

⁴ Instituto Tecnológico de Nuevo Laredo. salomon.vh@nlaredo.tecnm.mx

Códigos JEL: D83, D24, M14, M54

Abstract

Internal communication constitutes a key factor in organizational productivity, as it fosters activity coordination, employee motivation, and operational efficiency. The objective of this study was to analyze the impact of internal communication on the daily activities of a microenterprise located in Nuevo Laredo. The research adopted a quantitative approach, with a correlational–descriptive scope and a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of employees from microenterprises, and data were collected through the administration of a structured questionnaire. Inferential statistical techniques were employed for data analysis, specifically correlation analysis and simple linear regression. The results reveal the existence of a positive and statistically significant relationship between internal communication and productivity, confirming that communication is not merely an operational process but a strategic factor for activity management. The findings provide empirical evidence supporting the direct impact of internal communication on the productivity of microenterprises in Nuevo Laredo.

Keywords: Internal communication, business productivity, micro-enterprises, performance, and Nuevo Laredo.

Códigos JEL: D83, D24, M14, M54.

Introducción

En la actualidad, la comunicación interna se ha consolidado como un elemento estratégico en las organizaciones, independientemente de su tamaño o giro, debido a su influencia en la coordinación de actividades, la toma de decisiones y el clima laboral. Más allá de su función informativa, la comunicación interna constituye un proceso organizacional clave para la construcción de relaciones, la alineación de esfuerzos y la efectividad operativa, aspectos que inciden de manera directa en el desempeño organizacional. En este sentido, la comunicación interna no se limita a la transmisión de información relacionada con el funcionamiento operativo, sino que se configura como un mecanismo estratégico que interviene en la coordinación del trabajo, la motivación del personal y la claridad de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2009).

En contextos organizacionales caracterizados por estructuras simples y funciones heterogéneas, como es el caso de las microempresas, la comunicación interna adquiere una relevancia particular. Las microempresas representan un pilar fundamental para el crecimiento de la economía local, no solo por su contribución a la generación de empleo, sino también por su capacidad para dinamizar el comercio y fomentar la innovación. Sin embargo, estas organizaciones enfrentan desafíos significativos en la gestión del capital humano, los cuales impactan directamente en su capacidad para operar de manera eficiente y sostener niveles adecuados de productividad (Hisrich, Peters & Shepherd, 2017). En este tipo de organizaciones, la existencia de canales de comunicación efectivos entre los distintos niveles jerárquicos resulta indispensable para coordinar las actividades diarias, evitar errores operativos y mantener niveles adecuados de motivación y desempeño laboral (Robbins & Judge, 2017).

Diversos estudios han destacado que una comunicación interna efectiva permite integrar a los miembros de la organización, facilitar la coordinación de esfuerzos y contribuir al logro de objetivos comunes, lo que refuerza su importancia como factor organizacional estratégico (Chiavenato, 2009; Kalla, 2005). La evolución histórica de la comunicación interna evidencia su transición desde un enfoque meramente operativo hacia una perspectiva estratégica, en la que se reconoce su influencia en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores.

En esta línea, Benítez (2025) señala que la comunicación interna ha adquirido un papel central en la generación de entornos laborales positivos, al influir en la percepción de los empleados sobre su organización y en su nivel de satisfacción laboral. La claridad, relevancia y frecuencia de la información, así como la comunicación vertical y horizontal, inciden en la forma en que los trabajadores se sienten integrados y alineados con los objetivos organizacionales, lo que puede repercutir en su desempeño. Asimismo, un entorno interno caracterizado por procesos comunicativos eficaces fortalece el sentido de pertenencia, la confianza y la integración organizacional, elementos asociados al bienestar organizacional.

La evidencia empírica disponible a nivel internacional respalda la relevancia de la comunicación interna en el funcionamiento organizacional; no obstante, diversos autores coinciden en que este proceso representa un reto importante para las micro, pequeñas y

medianas empresas, debido a limitaciones estructurales, culturales y de formalización (Salazar, 2017). En este contexto, Álvarez (2018) propone un modelo de comunicación productiva orientado a microempresas latinoamericanas, sustentado en los planteamientos de Nosnik y Luhmann, el cual concibe a las organizaciones como sistemas complejos que dependen de la retroalimentación constante para su adaptación y desempeño.

Otros estudios han identificado deficiencias en los sistemas de comunicación interna que afectan la identificación institucional, la coordinación interna y el clima organizacional. Antón-Chávez y García-Yovevara (2019), al analizar organizaciones agrarias en Perú, evidencian limitaciones en la comunicación interna formal y descendente, proponiendo enfoques integradores que consideren aspectos de género, interculturalidad y aprendizaje adulto. De manera similar, Polo-Maquintich, García-Alba y Molina-Álvarez (2022) identifican fallas comunicativas relacionadas con la ausencia de estrategias formales y el escaso reconocimiento de la comunicación interna como herramienta estratégica, lo que incide negativamente en el clima organizacional. Por su parte, González et al. (2019) destacan la importancia de estrategias orientadas al fortalecimiento del compromiso y la identidad organizacional para mejorar la comunicación interna y el desempeño del personal.

En el ámbito nacional, Amelia (2021) aporta evidencia empírica que muestra cómo una comunicación efectiva entre los niveles operativo y directivo se asocia con mayores niveles de satisfacción laboral y motivación, lo que puede repercutir positivamente en la productividad. Asimismo, Sánchez y De la Garza (2018) señalan que el uso de tecnologías de información favorece el desempeño organizacional en pequeñas y medianas empresas, al mejorar los procesos de comunicación interna, aunque sin profundizar en su impacto específico sobre la productividad.

A pesar de la relevancia del tema, en el contexto de Nuevo Laredo son escasos los estudios que analizan de manera empírica la relación entre la comunicación interna y la productividad en microempresas. Esta ausencia de evidencia local limita la comprensión de cómo los procesos comunicativos internos influyen en la eficiencia operativa de organizaciones caracterizadas por equipos reducidos y multifuncionales. De acuerdo con información del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020), las microempresas enfrentan diversas limitaciones para su desarrollo productivo, entre las que

destacan la delegación ineficaz, la falta de retroalimentación, el uso de canales de comunicación inadecuados y la ausencia de procesos formales de comunicación, factores que pueden afectar el desempeño diario y la motivación del personal.

En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre la comunicación interna y la productividad en microempresas de Nuevo Laredo, con el propósito de aportar evidencia empírica que contribuya a una mejor comprensión de los procesos comunicativos internos y su papel en la coordinación y eficiencia de las actividades organizacionales.

Marco teórico

Los primeros desarrollos teóricos sobre la organización, surgidos a inicios del siglo XX se sustentaron en una visión mecanicista que concebía a las empresas como sistemas cerrados orientados a la eficiencia, el control y la estandarización del trabajo. Dentro de este enfoque se inscriben la gestión científica, el enfoque universalista y la teoría burocrática, los cuales sentaron las bases para organizar, dirigir y controlar las actividades laborales mediante principios de racionalidad jerárquica y especialización funcional (Robbins & Judge, 2017).

La gestión científica, desarrollada por Frederick Winslow Taylor, buscó identificar la manera más eficiente de ejecutar las tareas a partir de estudios de tiempos y movimientos, así como el uso de incentivos económicos para maximizar el rendimiento del trabajador (Taylor, 1911). Este enfoque separó de forma estricta las funciones de planeación y ejecución, asignando a expertos la responsabilidad del diseño del trabajo y relegando a los operarios a la realización mecánica de tareas específicas (Wrege & Greenwood, 1991). Si bien estas prácticas generaron incrementos significativos en la productividad, también produjeron efectos adversos, como la simplificación excesiva del trabajo y la descalificación progresiva de la mano de obra (Kanigel, 1997)

Las críticas a la gestión científica se intensificaron debido a sus efectos deshumanizadores sobre los trabajadores, lo que derivó incluso en investigaciones gubernamentales, con la llevada a cabo por el Congreso de los Estados Unidos en 1911, que restringió su aplicación en arsenales navales (U.S. House of Representatives,). En términos generales, las teorías clásicas contribuyen de manera decisiva al desarrollo del pensamiento administrativo, pero demostraron importantes limitaciones al ignorar las dimensiones sociales, psicológicas y comunicativas presentes en las organizaciones.

Las limitaciones de los enfoques clásicos propiciaron el surgimiento de perspectivas alternativas que reconocieron el papel central del factor humano en la dinámica organizacional. En este contexto emergió la psicología de las organizaciones, apoyada en la escuela de las relaciones humanas, la cual desplazó el énfasis exclusivo en la estructura y el control hacia el estudio de la motivación, la satisfacción laboral y el comportamiento de los individuos dentro de los grupos de trabajo. Desde esta perspectiva, las organizaciones son concebidas como sistemas sociales abiertos, en los que interactúan de manera dinámica variables individuales, grupales y organizacionales. La psicología organizacional sostiene que el comportamiento organizacional no puede explicarse de forma aislada desde lo individual, ni desde lo estructural, sino que emerge de la interacción constante entre las personas, los grupos y el contexto organizacional en el que se encuentran inmersos (Robbins & Judge, 2017).

Este enfoque reconoce la existencia de procesos bidireccionales entre los individuos y la organización, en los cuales las estructuras influyen en el comportamiento, pero también son transformadoras por las acciones y relaciones sociales de sus miembros. Fenómenos como el liderazgo, la toma de decisiones, el conflicto y la cooperación son entendidos como resultados emergentes de dichas interacciones, lo que refuerza la necesidad de analizar los procesos psicosociales que articulan la vida organizacional.

La psicología de las organizaciones cuenta con un sólido respaldo empírico, derivado del uso de métodos experimentales, estudios correlacionales y el desarrollo de instrumentos de medición que permiten analizar de manera sistemática el comportamiento individual y grupal en el trabajo. No obstante, se reconoce que su aplicación presenta limitaciones contextuales y metodológicas, particularmente en organizaciones pequeñas, donde los procesos suelen ser menos formalizados y más dependientes de la interacción entre sus miembros. Desde el enfoque de la psicología de las organizaciones, la comunicación interna se configura como un proceso psicosocial fundamental mediante el cual se articulan las interacciones entre individuos y grupos, se coordinan las actividades laborales y se construyen significados compartidos que orientan el comportamiento organizacional. La comunicación interna no se limita a la transformación, sino que cumple con una función integradora al vincular los objetivos organizacionales con las prácticas cotidianas de los trabajadores (Robbins & Judge, 2017).

Diversos autores han señalado que la comunicación interna desempeña un papel estratégico en la alineación de esfuerzos, la generación de compromiso y la mejora del desempeño organizacional, especialmente en contexto donde las relaciones interpersonales son

estrechas y los canales formales son limitados (Kalla, 2005; Welch & Jackson, 2007). En este sentido, la comunicación interna actúa como un mecanismo que facilita la coordinación, reduce incertidumbre y fortalece la cooperación entre los miembros de la organización.

En el caso de las microempresas, la comunicación interna, adquiere una relevancia particular debido a su estructura organizacional simple, la carencia entre directivos y trabajadores, y la frecuente informalidad de los procesos administrativos. Estas características hacen que la comunicación interpersonal y grupal sea un elemento central para la gestión de las actividades diarias y la resolución de problemas operativos (Villalobos, 2018). En ausencia de sistemas formales complejos, la calidad de la comunicación interna puede convertirse en un factor determinante de la productividad y la eficiencia.

Desde esta perspectiva, analizar la comunicación interna en microempresas permite comprender cómo los procesos comunicativos influyen en la coordinación del trabajo, el aprovechamiento de los recursos humanos y el desempeño organizacional. Así, la comunicación interna se consolida como un objeto de estudio pertinente para explicar las dinámicas productivas en organizaciones de pequeña escala, donde los procesos psicosociales tienen un impacto directo y observable en los resultados.

Metodología

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, ya que se orientó a la recolección y análisis de datos numéricos con el propósito de examinar la relación entre la comunicación interna y la productividad en microempresas de Nuevo Laredo. De acuerdo con la metodología cuantitativa, este enfoque permite medir variables y analizar sus relaciones mediante técnicas estadísticas objetivas (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El alcance de la investigación fue correlacional–descriptivo. Por una parte, el alcance descriptivo permitió caracterizar la forma en que se manifiesta la comunicación interna en el contexto de las microempresas; por otra, el alcance correlacional posibilitó analizar el grado de relación existente entre la comunicación interna y la productividad organizacional. Este tipo de alcance es pertinente cuando se busca identificar asociaciones significativas entre variables sin establecer relaciones de causalidad directa (Hernández et al., 2014).

El diseño de la investigación fue no experimental y transversal, dado que las variables no fueron manipuladas y los datos se recolectaron en un único momento. Este diseño resulta adecuado para estudios que analizan fenómenos tal como ocurren en su contexto natural,

especialmente en entornos organizacionales donde la intervención directa podría alterar las dinámicas laborales observadas (Hernández et al., 2014).

La población de estudio estuvo conformada por trabajadores de microempresas ubicadas en la ciudad de Nuevo Laredo, pertenecientes a distintos giros económicos, tales como cafeterías, barberías y establecimientos de venta de alimentos, entre otros. Estas organizaciones se caracterizan por contar con estructuras organizacionales simples y una interacción directa entre directivos y empleados. La muestra fue de tipo no probabilístico por conveniencia, integrada por trabajadores y encargados que aceptaron participar de manera voluntaria en la investigación. El tamaño de la muestra estuvo conformado por aproximadamente 186 participantes, lo cual resulta adecuado para la aplicación de análisis estadísticos básicos, como la correlación y la regresión lineal simple, en estudios de alcance correlacional y contexto local (Creswell & Creswell, 2018). Este tamaño permitió obtener información suficiente para identificar patrones de relación entre las variables analizadas.

La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, aplicada en modalidad digital. El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado compuesto por preguntas cerradas con escala tipo Likert, diseñado para medir las percepciones de los trabajadores respecto a la comunicación interna y la productividad dentro de la organización.

El uso de cuestionarios estructurados con escalas Likert resulta apropiado en investigaciones cuantitativas, ya que permite transformar percepciones subjetivas en datos cuantificables, facilitando su análisis estadístico e interpretación objetiva (Hernández Sampieri et al., 2014). Para el desarrollo del estudio, se identificaron microempresas con disposición para participar en la investigación y se solicitó la autorización correspondiente a los responsables de cada establecimiento. Posteriormente, el enlace del cuestionario digital fue compartido con los trabajadores, quienes respondieron de manera voluntaria. Los datos recopilados fueron organizados en una base de datos y analizados mediante técnicas de estadística inferencial. Específicamente, se aplicaron análisis de correlación para determinar el grado de asociación entre la comunicación interna y la productividad, así como regresión lineal simple para examinar la influencia de la comunicación interna sobre la productividad organizacional. Estos procedimientos estadísticos son congruentes con el enfoque cuantitativo y el alcance correlacional planteado en el estudio.

Resultados

En este apartado se presentan los resultados obtenidos del análisis estadístico, con el propósito de examinar la relación entre la comunicación interna y la productividad en

microempresas de Nuevo Laredo, de acuerdo con el enfoque cuantitativo y el alcance correlacional planteado en la presente investigación.

La confiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, mientras que la adecuación de la matriz de datos para el análisis factorial se examinó a través del índice Kaiser–Meyer–Olkin (KMO). Los resultados obtenidos se presentan en la Tabla 1. Para la variable Comunicación interna, se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.641, lo que indica un nivel de consistencia interna aceptable para estudios de tipo exploratorio en investigación social. Asimismo, el valor del índice KMO fue de 0.732, lo que evidencia una adecuación muestral satisfactoria. En el caso de la variable Productividad, el coeficiente alfa de Cronbach fue de 0.736, reflejando una consistencia interna adecuada. El índice KMO alcanzó un valor de 0.686, considerado aceptable para el análisis de la estructura de los datos. En conjunto, estos resultados confirman que el instrumento presenta niveles adecuados de confiabilidad y validez, permitiendo su utilización para el análisis estadístico posterior.

Tabla 1. Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento

Variable	Alfa de Cronbach	KMO
Comunicación interna	.641	.732
Productividad	.736	.686

Fuente: Elaboración propia (2025), utilizando IBM SPSS Statistics (versión 26)

Resultados del Modelo de Regresión Lineal

Para el análisis de los datos se utilizó el software SPSS versión 26, aplicando un modelo de regresión para evaluar la capacidad predictiva de la comunicación interna sobre la productividad. A continuación, se verifican los supuestos fundamentales para garantizar la validez del modelo. En la Tabla 2 se observa el coeficiente de determinación (R^2). El modelo presenta un R^2 de .466 y un R^2 ajustado de .463. Esto indica que la variable comunicación interna predice y explica el 46.6% de la varianza de la productividad. Este valor evidencia una capacidad explicativa considerable del modelo propuesto.

Tabla 2. Resumen del Modelo

Modelo	R	R^2	R^2 (ajustado)	Error estándar de la Durbin- estimación	Watson
1	.683a	.466	.463	.50927	1.678

Fuente: Elaboración propia (2025), utilizando IBM SPSS Statistics (versión 26)

El estadístico Durbin–Watson presentó un valor de 1.678, lo cual sugiere la ausencia de autocorrelación significativa en los residuos del modelo.

La Tabla 3 muestra los resultados del análisis de varianza (ANOVA). El modelo resultó estadísticamente significativo ($F = 160.698$, $p < .001$), confirmando que la comunicación interna explica de manera significativa la variación en la productividad.

Tabla 3. Significancia del modelo

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	41.677	1	41.677	160.698	.000
Residuo	47.721	184	.259		
Total	89.398	185			

Fuente: Elaboración propia (2025), utilizando IBM SPSS Statistics (versión 26)

a. Variable dependiente: PRODU b. Predictores: (Constante), CO_INTERNA

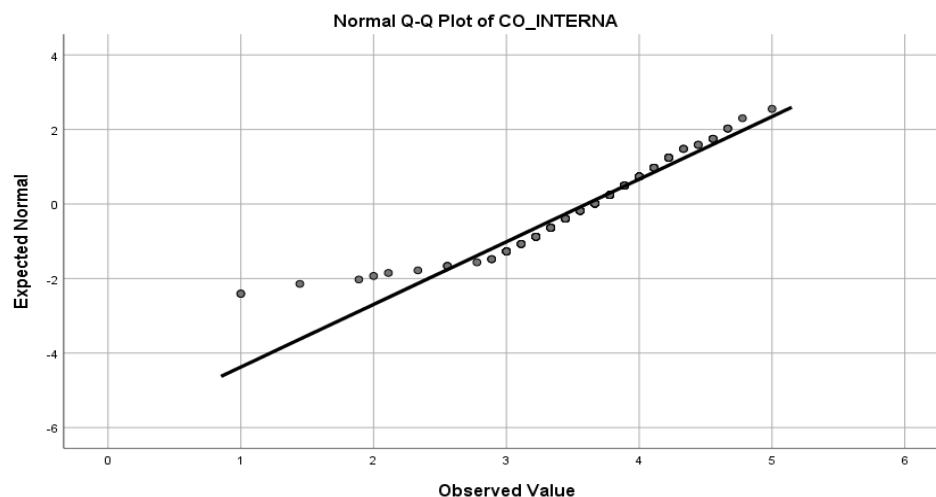
La normalidad de los residuos fue evaluada mediante las pruebas de Kolmogorov–Smirnov y Shapiro–Wilk (Tabla 4). Aunque los resultados indican desviaciones de la normalidad, el tamaño de la muestra ($n = 186$) permite asumir la robustez del modelo para el análisis de regresión, apoyado además por la inspección gráfica del diagrama Q–Q, donde los residuos muestran una alineación aceptable con la distribución esperada.

Tabla 4. Pruebas de Normalidad

Prueba	Kolmogorov-Smirnov	gl	sig	Shapiro-Wilk	gl	Sig.
Variable	Estadístico	gl	sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	.105	186	.000	.917	186	.000

Fuente: Elaboración propia (2025), utilizando IBM SPSS Statistics (versión 26)

Gráfica 1. Diagrama Q-Q



Fuente: Elaboración propia (2025), utilizando IBM SPSS Statistics (versión 26)

Aunque el valor de significancia es .000 (indicando que los datos no siguen estrictamente una distribución normal), al contar con una muestra de **186** observaciones, nos apegamos al **Teorema del Límite Central**, el cual establece que en muestras grandes ($n > 50$) la distribución tiende a la normalidad. Esto se corrobora visualmente con el gráfico Q-Q Normal, donde los puntos observados se alinean razonablemente con la línea diagonal esperada

Finalmente, los coeficientes del modelo se presentan en la Tabla 5. El coeficiente estandarizado ($\beta = 0.683$) indica una relación positiva y estadísticamente significativa entre la comunicación interna y la productividad ($t = 12.677$, $p < .001$). El valor de VIF (1.000) confirma la ausencia de multicolinealidad.

Tabla 5. Coeficientes

Modelo	B	Error estándar	Beta	t	Sig.	VIF
(Constante)	.711	.230		3.096	.002	
Comunicación interna	.797	.063	.683	12.677	.000	1.000

Fuente: Elaboración propia (2025), utilizando IBM SPSS Statistics (versión 26)

Con base en estos resultados, la ecuación del modelo estimado es la siguiente:

$$\text{Productividad} = 0.711 + 0.797 (\text{Comunicación interna})$$

En conjunto, los resultados muestran que la comunicación interna se asocia de manera positiva y significativa con la productividad, explicando una proporción relevante de su variabilidad en el contexto de las microempresas analizadas.

Discusión

Los resultados obtenidos confirman la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre la comunicación interna y la productividad en las microempresas de Nuevo Laredo. Estos hallazgos son consistentes con investigaciones previas desarrolladas en contextos regionales de México, donde se ha documentado que la ausencia de canales de comunicación adecuados y la deficiencia en los procesos comunicativos internos se asocian con menores niveles de eficiencia operativa, así como con una disminución en la satisfacción y motivación laboral (García & Hernández, 2020).

La magnitud de la relación observada en el presente estudio, reflejada en un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.466$, indica que la comunicación interna explica una proporción relevante de la variabilidad en la productividad. Este resultado coincide con planteamientos teóricos que conciben la comunicación interna como un componente estratégico de la gestión organizacional, más allá de su función informativa, al influir en la coordinación del trabajo, la alineación de objetivos y el desempeño de los empleados (Downs & Adrian, 2004).

Desde una perspectiva organizacional, los resultados respaldan la idea de que la comunicación interna constituye un proceso central para el funcionamiento de las organizaciones,

particularmente en entornos caracterizados por estructuras simples y equipos multifuncionales, como las microempresas. En este sentido, los hallazgos empíricos obtenidos se alinean con lo señalado por Kreps (2011), quien destaca que la comunicación organizacional permite articular las interacciones internas necesarias para el logro de los objetivos institucionales y la optimización de los recursos humanos.

En el contexto específico de las microempresas de Nuevo Laredo, la evidencia empírica aportada resulta especialmente relevante, dado el limitado número de estudios locales que han analizado de manera directa la relación entre la comunicación interna y la productividad. La relación significativa identificada sugiere que la gestión adecuada de los procesos comunicativos internos puede constituir un recurso organizacional clave para fortalecer la competitividad y sostenibilidad de este tipo de empresas, en concordancia con lo señalado por en estudios similares desarrollados en contextos regionales.

Asimismo, los resultados obtenidos permiten inferir que la comunicación interna no solo se asocia con mejoras en la productividad, sino que también puede estar vinculada con beneficios organizacionales adicionales, tales como un mejor clima laboral, mayores niveles de motivación y un fortalecimiento del sentido de pertenencia entre los empleados. Estos aspectos intangibles han sido ampliamente reconocidos en la literatura como factores que contribuyen al compromiso organizacional y a la reducción de la rotación del personal, especialmente en organizaciones de menor tamaño (Chiavenato, 2009; Dessler, 2020).

En conjunto, la presente investigación amplía la evidencia empírica existente al aportar datos específicos del contexto de Nuevo Laredo, reforzando la relevancia de la comunicación interna como un elemento estratégico en la gestión de microempresas. No obstante, es importante considerar que los resultados deben interpretarse a la luz del diseño no experimental y del alcance correlacional del estudio, lo que abre la posibilidad de futuras investigaciones que profundicen en el análisis de estos procesos mediante enfoques longitudinales o mixtos.

Conclusión

La presente investigación aporta evidencia empírica que confirma la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre la comunicación interna y la productividad en las microempresas de Nuevo Laredo. Los resultados obtenidos indican que una percepción favorable de los procesos de comunicación interna se asocia con mayores niveles de productividad, lo que refuerza la relevancia de la comunicación como un elemento

estratégico dentro de organizaciones caracterizadas por estructuras simples y recursos limitados.

Los hallazgos son consistentes con investigaciones previas desarrolladas en otros contextos regionales y contribuyen a ampliar la comprensión del papel que desempeña la comunicación interna en el desempeño organizacional. En particular, los resultados sugieren que el fortalecimiento de los procesos comunicativos internos puede constituir un recurso organizacional relevante para mejorar la coordinación de actividades, favorecer un entorno laboral más ordenado y apoyar el cumplimiento de los objetivos operativos en las microempresas.

Desde una perspectiva práctica, el estudio ofrece un marco de referencia para propietarios y gestores de microempresas, al destacar la importancia de priorizar la comunicación interna como un componente estratégico de la gestión, más allá de su función meramente operativa. La atención a los procesos comunicativos internos puede contribuir a optimizar el uso del capital humano y a fortalecer la eficiencia organizacional, sin requerir necesariamente grandes inversiones en infraestructura o tecnología.

No obstante, los resultados deben interpretarse considerando ciertas limitaciones. En primer lugar, el tamaño y tipo de muestra, aunque adecuado para los análisis realizados, restringe la generalización de los hallazgos a otros contextos geográficos o sectores productivos. Asimismo, el diseño no experimental y de corte transversal impide establecer relaciones de causalidad y limita la comprensión de la evolución temporal de la relación entre comunicación interna y productividad.

A partir de estas limitaciones, se sugieren líneas de investigación futura orientadas a ampliar el tamaño y diversidad de las muestras, así como a incorporar diseños longitudinales que permitan analizar cambios en los procesos comunicativos y su relación con el desempeño organizacional a lo largo del tiempo. De igual forma, la integración de enfoques cualitativos podría enriquecer la comprensión de las percepciones y experiencias de los empleados, así como identificar prácticas comunicativas internas que resulten especialmente efectivas en el contexto de las microempresas.

En conjunto, esta investigación contribuye al campo de estudio al ofrecer evidencia empírica localizada que refuerza la importancia de la comunicación interna como un factor relevante para la productividad y la sostenibilidad de las microempresas, particularmente en entornos locales como el de Nuevo Laredo.

Referencias

- Álvarez, N., (2018). La comunicación productiva: una modelización para la microempresa. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, I(159), 145-166.
- Antón-Chávez, A. D. P., & García-Yovera, S. L. (2019). Comunicación interna en organizaciones agrarias administradoras de agua, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2(), 557-572.
- Benítez, C., (2025). Comunicación interna y su relación con la satisfacción laboral. *ACADEMO*, 12(1), 1-9. <https://doi.org/10.30545/academo.2025.n1.1045>
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración* (7.^a ed.). McGraw-Hill.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE.
- Downs, C. W. , & Adrian, A. D. (2004). *Assessing organizational communication: Strategic communication audits*. Guilford Press.
- Dessler, G. (2020). *Administración de recursos humanos* (16.^a ed.).
- García, M., & Hernández, L. (2020). *Comunicación interna y desempeño organizacional en microempresas del norte de México*
- Gonzalez, J. M., Quispe, E. Y., Casallo, J. O., & Camacho, R. E. (2019). Aplicación de la estrategia del employer engagement para mejorar la comunicación interna en una empresa privada. *Innova research journal*, 4(3.2), 15-39.
- Hisrich, R. D., Peters, M. P., & Shepherd, D. A. (2017). *Entrepreneurship* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- IBM Corp. (2019). *IBM SPSS Statistics for Windows (Versión 26)*. IBM Corp.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2020). *Estadísticas sobre micro, pequeñas y medianas empresas en México*. Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- Kalla, H. K. (2005). Integrated internal communications: A multidisciplinary perspective. *Corporate Communications: An International Journal*, 10(4), 302–314.
- 191Kanigel, R. (1997). *The One Best Way: Frederick Winslow Taylor and the Enigma of Efficiency*. Viking.
- Kreps, G. L. (2011). *Communication in organizations* (3rd ed.). Waveland Press.
- Polo-Maquintoch, M. T., García-Alba, Y., & Molina-Álvarez, A. T. (2022). Diagnóstico del rediseño de la comunicación interna en la empresa Acinox comercial . *Ciencias Holguín*, 28(4).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.^a ed.). Pearson.
- Salazar, A. M., (2017). La comunicación interna como desafío en las PyMES comerciales de Guayaquil. *Innova research journal*, 2(10.1), 165-174.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Sánchez, M. L., & De la Garza, M. H. (2018). Tecnologías de información y desempeño organizacional de las pymes del noreste de México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 298-313.
- Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. Harper & Brothers.
- U.S. House of Representatives. (1912). *Investigation of the Taylor system of shop management (Hearings before the Special Committee of the House of Representatives, 62nd Congress, 2nd Session)*. Government Printing Office.

- Welch, M., & Jackson, P. R. (2007). Rethinking internal communication: A stakeholder approach. *Corporate Communications: An International Journal*, 12(2), 177–198. DOI: <https://doi.org/10.1108/13563280710744847>
- Wrege, C. D., & Greenwood, R. G. (1991). Frederick W. Taylor: The father of scientific management: Myth and reality. Business One Irwin. ISBN-10: 1556235011; ISBN-13: 978-1556235016.
- Villalobos Escobedo, A. (2018). Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas. *Management Review*, 3(2), 1–13. DOI: <https://doi.org/10.18583/umr.v3i2.114>