UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO/A EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

"LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA POBLACIÓN ADMINISTRATIVA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHIMBO, AÑO 2026"

AUTORA:

THALIA ELIZABETH PIÑALOZA GALARZA

DIRECTORA
Dra. Navas Montes Yonaiker

PARES ACADÉMICOS
Ing. Chávez Betancourt Ricardo Xavier
Psic. Mesías Vega Álvaro Rafael

SAN MIGUEL – ECUADOR
2026

Tema del proyecto de investigación

"La comunicación interna en el desempeño laboral de la población administrativa del Gad Municipal del cantón Chimbo, año 2026"

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por haberme dado la salud, la fortaleza y la sabiduría para enfrentar cada reto a lo largo de mi formación universitaria y la realización de esta tesis. A mi madre Teresa Piñaloza quien ha sido mi mayor fuente de apoyo y motivación, gracias madre por la confianza, amor y por ser mi impulso en los momentos de dificultad. Gracias a mi familia por cada consejo que me han dado. Sin ustedes, este logro no sería posible. Gracias a mi madrina Mariana Álvarez por ser mi segundo pilar en este transcurso de mi carrera. Finalmente, agradezco a mis amigos/as por regalarme risas cuando más lo necesitaba y estar siempre sin importar qué. A todos, les debo parte de este logro, que marca el inicio de una nueva etapa en mi vida profesional.

Expreso mi profunda gratitud a la Universidad Estatal de Bolívar, a la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, y en especial a la Carrera de Gestión del Talento Humano, por brindarme las herramientas necesarias para mi crecimiento profesional y académico.

A mi directora de tesis, Dra. Navas Montes Yonaiker, por su orientación, compromiso y paciencia en cada etapa de este proceso. Sus consejos y enseñanzas fueron fundamentales para la culminación de este estudio. De igual manera, extiendo mi reconocimiento a los pares académicos, el Ing. Chávez Betancourt Ricardo Xavier, y el Psi. Mesías Vega Álvaro Rafael, por su valioso tiempo, observaciones y aportes que enriquecieron significativamente mi investigación.

Expreso mi profundo agradecimiento al grupo de investigación Quality Pro de la UEB, por permitirme formar parte de este espacio durante un año de aprendizaje y crecimiento. Las herramientas investigativas, orientación y experiencias compartidas fortalecieron nuestras

capacidades, contribuyendo significativamente al logro alcanzado en la defensa de mi trabajo de integración curricular.

Thalia Elizabeth Piñaloza Galarza

Dedicatoria

Con gran emoción y gratitud, dedico este trabajo a Dios, fuente inagotable de fortaleza y sabiduría, quien me ha guiado en cada paso de este proceso académico, dándome la paciencia y el conocimiento necesario para culminar esta etapa de mi vida. A mi madre Teresa Piñaloza quien fue el pilar en este transcurso académico, por su amor incondicional, apoyo inquebrantable y palabras de aliento en los momentos más desafiantes. Gracias a mi familia por ser mi pilar y motivación para seguir adelante, confiando en mis capacidades y sacrificio para que pueda alcanzar mis metas.

Dedico este trabajo a mi hermana Marlene Galarza, donde no hay un día en que no extrañe su sonrisa, pero hoy celebro este éxito sabiendo que celebras conmigo desde el cielo. Con todo mi amor, este triunfo es para ti.

Finalmente, dedico este trabajo a una persona inolvidable, que creyó en mí y me acompañó en los momentos más importantes de este viaje; aunque hoy estemos en rumbos distintos, este éxito también te pertenece y te lo agradezco con todo el corazón.

A mis docentes, quienes con su guía y enseñanza han dejado una huella imborrable en mi formación profesional. Por su paciencia, orientación y valiosos consejos, que fueron clave para la realización de este estudio.

Thalia Elizabeth Piñaloza Galarza

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Dra. Navas Montes Yonaiker, Ing. Chávez Betancourt Ricardo Xavier; Psi. Mesías Vega Álvaro Rafael; en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular denominado "Tema", desarrollado por el señor/señorita **Thalia Elizabeth Piñaloza Galarza**

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Gestión del Talento Humano**, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

San Miguel, 09 del Junio del 2026

Dra. Navas Montes Yonaiker
Director

Ing. Chávez Betancourt Ricardo Xavier
Par Académico

Psi. Mesías Vega Álvaro Rafael
Par Académico

Dirección: Av. General José Gallardo Román y César Jácome Cajiao
San Miguel – Ecuador
Teléfono: (593) 032 989812 - 032989813 - 032989463
www.ueb.edu.ec

CERTIFICACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

DERECHOS DE AUTOR

Yo **Thalia Elizabeth Piñaloza Galarza** portadora de la cédula de identidad No. **0202547287** en calidad de autor y titular de derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación*:* **"La comunicación interna en el desempeño laboral de la población administrativa del Gad Municipal del cantón Chimbo, año 2026"** modalidad Trabajo de integración Curricular, de conformidad con el Art.114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso comercial de la obra, con fines estrictamente académico. Conservamos a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la norma citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Thalia Elizabeth Piñaloza Galarza

0202547287

ÍNDICE DE CONTENIDO

Tema del proyecto de investigación.....II

Agradecimiento III

Dedicatoria V

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO**¡Error! Marcador no definido.**

CERTIFICACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....VII

ÍNDICE DE CONTENIDO..... VIII

ÍNDICE DE TABLAS XIII

ÍNDICE DE FIGURAS..... XIV

Introducción 1

Resumen..... 3

Abstract 4

Capítulo I. Formulación general del proyecto..... 5

1. 1. Descripción del Problema 5

1.2. Formulación del Problema 8

1.3. Preguntas de Investigación..... 8

1.4. Justificación..... 8

1.5. Objetivos 10

1.5.1. Objetivo General 10

1.5.2. Objetivos Específicos..... 10

1.6. Variables..... 10

1.6.1. Variable independiente:..... 10

Variable dependiente:..... 10

1.7. Operacionalización de Variables..... 11

Capítulo II. Marco teórico..... 15

2.1. Antecedentes. 15

2.2. Científico..... 18

2.2.1. Comunicación Interna 18

2.2.1.1 Flujo de la Información..... 21

2.2.1.2 Canales de Comunicación 22

2.2.1.3 Retroalimentación 23

2.2.1.4 Clima de Comunicación..... 24

2.2.2. Desempeño Laboral..... 24

2.2.2.1 Teorías y enfoques de las variables de estudio 28

3. Conceptual..... 30

2.3.1 Acceso a la información..... 30

2.3.2 Canales de comunicación interna..... 30

2.3.3 Comunicación interna 30

2.3.4 Coordinación laboral..... 31

2.3.5 Desempeño laboral..... 31

2.3.6 Dirección organizacional..... 31

2.3.7 Eficiencia laboral 31

2.3.8 Estilos de comunicación 32

2.3.9 Flujo de información 32

2.3.10 Información oportuna 32

2.3.11 Integración organizacional 32

2.3.12 Motivación laboral 33

2.3.13 Retroalimentación 33

2.3.14 Satisfacción laboral 33

2.3.15 Toma de decisiones 33

2.3.16 Trabajo en equipo 33

2.3.17 Transparencia institucional 34

2.3.18 Uso de tecnologías de comunicación 34

2.4. Legal 34

Capítulo III. Metodología 38

3.1. Tipo de Investigación 38

3.2. Enfoque de la investigación 39

3.3. Métodos de Investigación 40

3.3.1. Método deductivo 40

3.3.2. Método inductivo 40

3.3.3. Método analítico 41

3.3.4. Método sintético 42

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 42

3.5. Universo, Población y Muestra 44

3.6. Procesamiento de la Información 44

Capítulo IV. Análisis e interpretación de resultados 46

4.1. Análisis cuantitativo 47

4.2.Desempeño laboral 62

5. Discusión 74

CONCLUSIONES 83

RECOMENDACIONES 85

Anexos 88

Anexo 1. Cronograma (Gantt) 89

Anexo 2. Presupuesto 90

Anexo 3. Revisiones y tutorías con la directora y pares académicos **¡Error! Marcador no definido.**

Anexo 4. Encuestas realizadas en el Gobierno 90

Anexo 5. Cuestionario 94

Anexo 6. Aplicación del instrumento 94

Anexo 7. Certificado de Turnitin ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Anexo 8. Informe de Turnitin ..... **¡Error! Marcador no definido.**

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables 11

Tabla 2 Resultados Claridad de la información 47

Tabla 3 Oportunidad de la información 48

Tabla 4 Resultados Precisión de la información 50

Tabla 5 Resultados Formalidad de los canales 52

Tabla 6 Resultados Uso de tecnologías en la comunicación 54

Tabla 7 Resultados Retroalimentación de superiores 55

Tabla 8 Participación en la toma de decisiones 57

Tabla 9 Total de las Dimensiones 59

Tabla 10 Escala para las Dimensiones 59

Tabla 11 Cumplimiento de metas y objetivos 62

Tabla 12 Productividad individual 63

Tabla 13 Precisión y exactitud en las tareas 65

Tabla 14 Cumplimiento de normas y procedimientos 66

Tabla 15 Motivación y disposición al trabajo 68

Tabla 16 Colaboración y trabajo en equipo 69

Tabla 17 Responsabilidad y compromiso institucional 71

Tabla 18 Dimensiones del Desempeño Laboral 73

Tabla 19 Escala para las Dimensiones 73

Tabla 20 Correlación entre Comunicación Interna y Desempeño Laboral 77

Tabla 21 Cronograma (Gantt) 89

Tabla 22 Presupuesto 90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados Claridad de la información 47

Figura 2 Oportunidad de la información 49

Figura 3 Resultados Precisión de la información 50

Figura 4 Resultados Formalidad de los canales 52

Figura 5 Resultados Uso de tecnologías en la comunicación 54

Figura 6 Resultados Retroalimentación de superiores 56

Figura 7 Participación en la toma de decisiones 57

Figura 8 Total dimensiones. 61

Gráfico 9 Cumplimiento de metas y objetivos 62

Gráfico 10 Productividad individual 64

Gráfico 11 Precisión y exactitud en las tareas 65

Gráfico 12 Cumplimiento de normas y procedimientos 67

Gráfico 13 Motivación y disposición al trabajo 68

Gráfico 14 Colaboración y trabajo en equipo 70

Gráfico 15 Responsabilidad y compromiso institucional 71

Introducción

La comunicación interna dentro de la institución constituye un componente determinante para el correcto desarrollo de las funciones laborales, ya que permite la transmisión de manera eficiente de información, la coordinación de los procedimientos y el fortalecimiento de la participación de los trabajadores, una comunicación adecuada contribuye directamente al cumplimiento de las metas organizacionales, fortalece el clima laboral y mejora el desempeño de los trabajadores.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados, la comunicación interna adquiere una relevancia aún mayor debido a la complicación en el ámbito administrativo y la necesidad de coordinación entre las unidades, asimismo una adecuada gestión comunicacional efectiva permite que los procesos se desarrollen de manera sistemática, evitando errores, demoras y malentendidos que pueden afectar la calidad del servicio público.

En la institución, la comunicación interna representa un elemento clave para el funcionamiento de la organización, ya que influye directamente en el desempeño laboral de su personal, además pueden presentarse dificultades relacionadas con la falta de claridad en la información, la inadecuada utilización de los medios de comunicación y la limitada retroalimentación entre los espacios de trabajo, lo cual podría impactar en la eficacia de las actividades institucionales.

Además, diversas investigaciones han demostrado que una comunicación interna deficiente puede generar desmotivación, bajo rendimiento laboral y dificultades en la toma de decisiones, asimismo una comunicación efectiva mejora la organización interna, fortalece las relaciones laborales y contribuye al cumplimiento eficiente de las metas institucionales.

La presente investigación tiene como objetivo analizar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral del personal administrativo con el propósito de identificar su influencia y proponer posibles mejoras que contribuyan al fortalecimiento institucional.

Finalmente, este estudio se estructura en capítulos. El primer capítulo aborda el planteamiento del problema, la formulación de objetivos y la justificación de la investigación. El segundo capítulo desarrolla el marco teórico, donde se analizan conceptos fundamentales relacionados con la comunicación interna y el desempeño laboral, el tercer capítulo presenta la metodología utilizada para la recolección de datos, y el cuarto capítulo contiene el análisis e interpretación de resultados, así como las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Resumen

La comunicación interna constituye un componente fundamental para las instituciones públicas, ya que influye directamente en la gestión de actividades, la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal, una comunicación eficiente permite que la información circule de manera clara y oportuna entre las diferentes áreas institucionales, mientras que las deficiencias comunicacionales pueden generar desorganización, retrasos y disminución de la productividad. La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chimbo, provincia Bolívar, durante el año 2026. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, mediante la aplicación de encuestas a 80 servidores municipales, con el fin de identificar cómo los procesos comunicacionales influyen en su rendimiento laboral. Los resultados evidenciaron que la falta de claridad en la información, la escasa retroalimentación entre departamentos y el limitado uso de canales formales de comunicación afecta negativamente el desempeño laboral, provocando dificultades en la organización de actividades y disminución en la eficiencia institucional. Se concluye que fortalecer la comunicación interna es esencial para mejorar el desempeño laboral, optimizar los procesos administrativos y promover un clima organizacional adecuado. Por ello, se recomienda implementar estrategias comunicacionales que fortalezcan la coordinación y el flujo de información entre las distintas áreas del GAD Municipal del cantón Chimbo.

Palabras clave: Comunicación interna, desempeño laboral, clima organizacional, gestión pública, eficiencia institucional.

Abstract

Internal communication is a fundamental element in public organizations, as it directly influences the coordination of activities, decision-making, and employee performance. Efficient communication allows information to circulate clearly and promptly among different institutional areas, while communication deficiencies can lead to disorganization, delays, and decreased productivity. This research aimed to analyze the relationship between internal communication and the job performance of the staff of the Decentralized Autonomous Municipal Government of the Chimbo canton, Bolívar province, during 2026. The study was conducted using a quantitative and descriptive approach, through surveys administered to 80 municipal employees, in order to identify how communication processes influence their job performance. The results showed that a lack of clarity in information, limited feedback between departments, and the restricted use of formal communication channels negatively affect job performance, causing difficulties in organizing activities and decreasing institutional efficiency. It is concluded that strengthening internal communication is essential to improve job performance, optimize administrative processes, and promote a positive organizational climate. Therefore, it is recommended to implement communication strategies that strengthen coordination and the flow of information among the various departments of the Chimbo Canton Municipal Government.

Keywords: Internal communication, job performance, organizational climate, public management, institutional efficiency.

Capítulo I.

Formulación general del proyecto

1. 1. Descripción del Problema

La comunicación interna dentro de una organización constituye un elemento esencial para el adecuado funcionamiento institucional, ya que permite la transmisión de información, la coordinación de actividades y la integración del talento humano. Según lo expuesto por la Organización Internacional de Trabajo (2026):

En su informe sobre comunicación interna donde detalla lo siguiente: la conceptualización sobre la comunicación interna ha evolucionado con el tiempo, dejando de ser únicamente la transmisión de mensajes formales para convertirse en un proceso estratégico que influye directamente en el clima organizacional, la motivación del personal y el desempeño laboral. (p. 67)

La comunicación interna incluye diversos elementos como los canales formales e informales, la claridad de los mensajes, la retroalimentación entre niveles jerárquicos, el uso de herramientas tecnológicas, las reuniones institucionales y la accesibilidad de la información. Además, una investigación realizada por Carrasco et al. (2023) consideran que el 50% de las organizaciones a nivel mundial presentan deficiencias en los flujos de comunicación interna se asocian recurrentemente con percepciones negativas del clima laboral, debilitamiento del compromiso y dificultades en la coordinación del trabajo. En otro apartado del informe considera que el desempeño laboral influye significativamente en la forma en que los servidores públicos, es decir un 69% no comprenden sus funciones y responden a las exigencias institucionales, todos estos elementos presentan inconsistencias no funcionan adecuadamente, se genera un ambiente laboral desorganizado, poco participativo y deficiente. (p. 17)

Es importante señalar que toda organización está expuesta a problemas comunicacionales que pueden afectar el desempeño de sus trabajadores. Por ello, las instituciones tienen la responsabilidad de establecer mecanismos adecuados de comunicación interna que permitan garantizar la fluidez de la información, evitando errores, duplicidad de funciones y conflictos laborales.

Por otro lado, según Chiavenato, Idalberto (1999), "la comunicación interna es un proceso fundamental dentro de la administración moderna, ya que permite la coordinación de las actividades, la integración de los trabajadores y el cumplimiento de los objetivos institucionales" (p. 193).

Una comunicación clara y efectiva contribuye directamente al rendimiento del talento humano y a la eficiencia organizacional, mientras que una comunicación deficiente puede generar desorganización, conflictos internos y baja productividad.

Por su parte, Robbins y Judge (2017) señalan que la comunicación interna es el medio a través del cual los miembros de una institución intercambian información y significados, lo cual influye directamente en su comportamiento y desempeño laboral. La falta de claridad en los mensajes puede generar errores en la ejecución de tareas y disminuir la motivación de los trabajadores. (p. 19).

A nivel institucional, la comunicación interna en el sector público es fundamental para garantizar la transparencia, la eficiencia administrativa y la correcta prestación de servicios a la ciudadanía. Organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) destacan que una comunicación efectiva dentro de las organizaciones contribuye a mejorar la productividad y reducir los conflictos laborales. (p. 3).

Asimismo, una comunicación interna adecuada permite fortalecer la toma de decisiones, ya que facilita el acceso oportuno a la información relevante. En este sentido, la implementación

de políticas comunicacionales claras es clave para mejorar el funcionamiento de las instituciones públicas y privadas.

Según estudios realizados en instituciones públicas similares por Borja, (2021) expresa que la falta de retroalimentación entre jefaturas y empleados es uno de los principales factores que afecta el rendimiento laboral. Esto demuestra que la comunicación no solo debe ser vertical (de superiores a subordinados), sino también horizontal, permitiendo la interacción entre las distintas áreas de la organización. (p. 14).

Asimismo, la ausencia de canales formales de comunicación puede generar la circulación de información incorrecta o incompleta, lo que afecta directamente la toma de decisiones y la ejecución de actividades, la comunicación interna se convierte en un factor determinante para el logro de los objetivos institucionales. De igual manera, una comunicación deficiente puede provocar desmotivación en los trabajadores, ya que estos pueden sentirse excluidos de los procesos de información y toma de decisiones. Esto repercute negativamente en su compromiso, productividad y sentido de pertenencia institucional, en fin en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chimbo, la comunicación interna presenta diversos elementos que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo, entre los principales escenarios observadas se encuentran la limitada retroalimentación entre áreas, la dependencia excesiva de canales informales y la falta de estandarización en la transmisión de información.

Además, en algunos casos, la información no llega de manera clara o completa a todos los servidores, lo que puede generar confusión en la ejecución de tareas y retrasos en los procesos administrativos. También se evidencia que el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación interna no siempre es óptimo o uniforme entre los distintos departamentos.

En cuanto al desempeño laboral, estas dificultades comunicacionales pueden reflejarse en una disminución de la eficiencia, errores en la ejecución de actividades, desorganización en

los procesos y baja coordinación entre equipos de trabajo, no obstante no se cuenta con evidencia cuantitativa inicial sobre el impacto directo, es fundamental considerar que estos factores pueden influir significativamente en la productividad institucional, si la comunicación interna no se fortalece adecuadamente, es posible que se generen problemas como desmotivación del personal, conflictos laborales, retrasos en la entrega de resultados y disminución en la calidad del servicio público. A largo plazo, esto podría afectar la imagen institucional y la eficiencia del GAD Municipal del cantón Chimbo.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Chimbo?

1.3. Preguntas de Investigación

¿Cuáles son las características de la comunicación interna en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chimbo?

¿Qué nivel de desempeño laboral se muestra en el personal administrativo del GAD Municipal del cantón Chimbo?

¿Qué factores de la comunicación interna se relacionan en el desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chimbo?

1.4. Justificación

El presente estudio tiene gran relevancia dentro de las instituciones públicas, porque se enfoca en la importancia que tiene hoy en la actualizada la gestión del talento Humano y su estrecha relación con los subprocesos fundamentales para alcanzar las metas institucionales, nuestro tema se centra en la comunicación interna que desempeña un rol fundamental en el desempeño laboral de los servidores, porque al identificar cómo una buena comunicación incide en la eficiencia del compromiso, la combinación de actividades y el cumplimiento de objetivos

institucionales es una necesidad importante para fortalecer la gestión administrativa en la institución.

La importancia del estudio radica en comprender la relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores porque una comunicación clara, oportuna y bien estructurada permite mejorar la organización del trabajo, evitar errores en la ejecución de tareas y fortalecer el clima laboral, sin embargo, la falta de comunicación o una comunicación deficiente puede generar confusión, retrasos, desmotivación y bajo rendimiento en los servidores, al analizar estos factores nos permitirá identificar debilidades y desarrollar estrategias de mejora dentro de la institución.

La viabilidad de esta investigación se fundamenta en la accesibilidad a la información y la disposición de los servidores de la institución para participar en el estudio. Al mismo tiempo, se cuenta con las herramientas necesarias para la recolección y análisis de datos, lo que permite desarrollar la investigación de manera adecuada dentro del contexto institucional.

En cuanto al impacto social, el fortalecimiento de la comunicación interna no solo beneficiará a los servidores públicos al mejorar su ambiente laboral y su desempeño, sino que también tendrá efectos positivos en la ciudadanía. Un personal mejor coordinado y comunicado podrá ofrecer un servicio público más eficiente, oportuno y de calidad, lo que contribuye a mejorar la percepción institucional. Desde una perspectiva organizacional, la mejora en los procesos de comunicación interna permitirá reducir errores, optimizar tiempos de trabajo y fortalecer la toma de decisiones dentro de la institución. Asimismo, se espera que esto contribuya a la creación de un ambiente laboral más armónico, participativo y productivo. Los principales beneficiarios de este estudio serán los servidores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chimbo, ya que los resultados permitirán comprender la influencia de la comunicación interna en su desempeño laboral. De manera

indirecta, también se beneficiará la ciudadanía, al recibir servicios más eficientes y con una mejor organización institucional, fortaleciendo así la imagen y la gestión del municipio.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

- Determinar la relación de la comunicación interna con el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chimbo.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Identificar las características de la comunicación interna en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chimbo.
- Establecer nivel de desempeño laboral del personal administrativo del GAD Municipal del cantón Chimbo.
- Relacionar los factores de la comunicación interna y el desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chimbo.

1.6. Variables

1.6.1. Variable independiente:

Comunicación interna

Variable dependiente:

Desempeño Laboral.

1.7. Operacionalización de Variables

Tabla 1 *Operacionalización de Variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnica	Instrumento
Comunicación interna	La comunicación interna es el proceso mediante el cual la información fluye dentro de una organización, entre los distintos niveles jerárquicos y entre los colaboradores, con el fin de coordinar acciones, tomar decisiones y generar un clima laboral eficiente. (Claro Montes & Ayala de Choriego, 2021)	Evaluar los canales de comunicación internos dentro de la institución y los medios de difusión interdepartamental (Guerrero Alvarado & Sotelo González, 2022)	Flujo de información	Claridad de la información	Preguntas cerradas (Likert 1-5: Totalmente en desacuerdo – Totalmente de acuerdo): La información que recibo sobre las tareas a realizar es clara y comprensible. Los objetivos de mi área se comunican de manera clara. Comprendo fácilmente las instrucciones que me da mi superior.	*Encuesta*	*Cuestionario*
				Oportunidad de la información	Preguntas cerradas: Recibo la información necesaria para realizar mis tareas a tiempo. Los cambios en procedimientos o políticas se comunican con suficiente antelación. La información importante llega a todos los colaboradores sin retrasos.		
				Precisión de la información	Preguntas cerradas: La información que recibo es correcta y confiable. Las instrucciones recibidas son coherentes con las políticas de la institución. La información sobre proyectos y tareas está actualizada y es precisa.		
			Canales de comunicación	Formalidad de los canales	Preguntas cerradas: Existen canales formales definidos para comunicar información importante. Los comunicados oficiales de la institución llegan a todos los empleados.		

					Los canales formales permiten transmitir la información sin distorsiones.		
				Informalidad y accesibilidad de la comunicación	Preguntas cerradas: Los colaboradores pueden comunicarse de manera informal con sus superiores cuando lo necesitan. Existe facilidad para expresar dudas o inquietudes dentro del equipo. La comunicación informal contribuye a resolver problemas rápidamente.		
				Uso de tecnologías en la comunicación	Preguntas cerradas: Las herramientas tecnológicas (correo, mensajería, intranet) facilitan la comunicación. Recibo notificaciones importantes a través de los medios tecnológicos de la institución. Las plataformas digitales permiten una comunicación rápida y efectiva.		
			Retroalimentación y participación	Retroalimentación de superiores	Preguntas cerradas: Mi superior proporciona comentarios claros sobre mi desempeño. La retroalimentación recibida ayuda a mejorar mis tareas. Me siento motivado por la retroalimentación que recibo de mi jefe.		
				Participación en la toma de decisiones	Preguntas cerradas: Puedo expresar mis ideas y sugerencias sobre los proyectos de mi área. Las decisiones importantes incluyen la opinión de los colaboradores. Siento que mi participación es valorada por la institución.		
				Clima de comunicación y colaboración	Preguntas cerradas: Existe un ambiente de confianza que facilita comunicar problemas o inquietudes. Los colaboradores se apoyan mutuamente compartiendo información relevante. La comunicación interna contribuye a un trabajo colaborativo eficiente.		

Desempeño Laboral.	El desempeño laboral se refiere al nivel de eficacia, eficiencia y calidad con que un colaborador cumple sus funciones, alcanza los objetivos de su puesto y contribuye al logro de las metas de la organización. (Llanos Encalada & Tomalá Fuentes, 2024)	Se evalúa a través de medir el nivel eficacia, eficiencia y calidad del trabajo de los colaboradores.	Eficiencia y productividad	Cumplimiento de metas y objetivos	Preguntas cerradas (Likert 1-5): Cumplo con las metas y objetivos establecidos por mi área. Realizo mis tareas dentro de los plazos establecidos. Mi trabajo contribuye al logro de los objetivos del GAD Municipal.	Encuesta	Cuestionario
				Productividad individual	Preguntas cerradas: Mantengo un ritmo de trabajo constante y eficiente. Completo las tareas asignadas con calidad y en el tiempo requerido. Me siento capaz de manejar la carga de trabajo que tengo.		
				Precisión y exactitud en las tareas	Preguntas cerradas: Mi trabajo se realiza con el mínimo de errores posibles. Verifico y reviso mis tareas para asegurar que sean correctas. Me esfuerzo por entregar resultados exactos y confiables.		
			Calidad del trabajo	Innovación y mejora continua	Preguntas cerradas: Propongo ideas o mejoras para optimizar los procesos de mi área. Busco formas de hacer mi trabajo más eficiente y efectivo. Me adapto a los cambios y mejoras dentro de la institución.		
				Cumplimiento de normas y procedimientos	Preguntas cerradas: Sigo correctamente los procedimientos establecidos en la institución. Respeto las normas internas y políticas del GAD Municipal. Cumplo con los protocolos de trabajo establecidos en mi área.		
				Motivación y disposición al trabajo	Preguntas cerradas: Me siento motivado para cumplir con mis responsabilidades laborales. Realizo mis tareas con interés y responsabilidad. Me esfuerzo por mantener un buen desempeño en mis funciones.		
			Compromiso y actitud laboral	Colaboración y trabajo en equipo	Preguntas cerradas: Colaboro con mis compañeros para alcanzar los objetivos del área.		

					Compartimos información y recursos para mejorar el desempeño colectivo.		
				Responsabilidad y compromiso institucional	Preguntas cerradas: Cumplo con mis deberes y responsabilidades asignadas. Me esfuerzo por representar adecuadamente al GAD Municipal en mis tareas. Asumo las consecuencias de mis decisiones y acciones laborales.		

Capítulo II.

Marco teórico

2.1. Antecedentes.

En el ámbito internacional, se destaca la investigación de Cabrera & Chambi (2026), titulada “Comunicación interna, clima organizacional y desempeño laboral en las organizaciones: una revisión sistemática”. El objetivo principal de este estudio es analizar la comunicación interna y su relación con el clima organizacional, así como su impacto en el desempeño laboral en las organizaciones .La investigación se desarrolló El método utilizado consistió en la realización de una revisión sistemática y comparativa de la literatura científica, identificando y seleccionando artículos de revistas científicas indexadas. Entre sus principales hallazgos Además, se evaluaron los criterios PRISMA 2020 para asegurar la transparencia y la coherencia metodológica del proceso de selección, lo que fortaleció la validez de los hallazgos obtenidos. Finalmente, el estudio evidencia que una adecuada comunicación interna no solo mejora la percepción del clima laboral, sino que también actúa como un determinante crítico del compromiso, la productividad y la eficiencia de los trabajadores en diferentes tipos de organizaciones.

En el contexto nacional, se destaca el estudio realizado por Buenaño (2024), titulado "La Comunicación Interna y su incidencia en el Desempeño Laboral de la Empresa Jean Up". El objetivo de esta investigación Determinar cómo el proceso de la comunicación interna afecta el desempeño laboral de la empresa Jean Up. La metodología empleada a la empresa Jean Up, la cual adopta un enfoque mixto al

combinar un paradigma cualitativo-humanista para entender las falencias internas con técnicas cuantitativas como el muestreo y las tabulaciones. Se trata de un estudio no experimental y transversal que analiza las variables (comunicación interna y desempeño laboral). Los resultados evidenciaron que Jean Up no se aplica constantemente una comunicación formal en la que se pueda transmitir información apropiada para el personal de la empresa, esta a su vez no cumple con el proceso de la comunicación que debería aplicarse. Por otro lado no existe un cumplimiento efectivo de las actividades y además que esto ha provocado por el bajo desempeño laboral que existe, indicando así que existe un gran problema que ira perjudicando a otras funciones esenciales de Jean Up. A la vez están conscientes de que se necesita una mejor comunicación en la empresa ya que estos saben que con esto se tendrán nuevas metas y se dará un mayor compromiso empresarial. Finalmente se concluye que el desempeño laboral debe de mejorarse ya que podrán cumplirse con eficiencia las tareas y para esto se necesita una fluidez en la comunicación para que todos estén en constante contacto conociendo así todo lo que sucede en Jean Up.

Por otra parte, en la tesis de Zúñiga (2025), titulada: Gestión de la comunicación interna y el desarrollo del clima laboral en Radio Ambato. Aborda el analizar el grado de influencia de la Comunicación interna sobre el Desarrollo del clima laboral en Radio Ambato, sustentada en teorías conceptuales y el diagnóstico metodológico con un enfoque mixto que combina datos cuantitativos y cualitativos, el tipo de investigación es Descriptivo – Correlacional, con un diseño no experimental. Finalmente, los resultados y las conclusiones demuestran que la Comunicación interna influye sobre el Desarrollo del Clima laboral en Radio Ambato, además es preciso la optimización de canales de comunicación interna

porque contribuyen a un mejoramiento de los procesos internos y fomentan el compromiso, satisfacción del personal, asimismo el crecimiento productivo de la empresa

El libro titulado “Gestión estratégica del talento humano a través de la administración de sueldos, salarios, compensaciones y perfiles por competencias en equipo.” de Navas, (2025) menciona que se estudian los marcos legales vigentes y se explican los objetivos de la valuación de puestos como herramienta para garantizar la equidad interna y la competitividad externa. Se presenta un análisis detallado sobre cómo estos métodos influyen en la sostenibilidad de la política salarial en las organizaciones. Dentro de este capítulo se examinan tanto métodos cuantitativos como cualitativos y mixtos, mostrando ejemplos de aplicación en empresas ecuatorianas de diferentes sectores. La intención es brindar al lector una visión integral de las herramientas disponibles para asignar valor a los cargos y estructurar remuneraciones coherentes, adaptadas a las realidades del mercado laboral.

En otro trabajo titulado “Impacto de la diversidad en la Gestión del Talento Humano” desarrollado por Chávez, (2024), El presente estudio analiza la importancia de la diversidad en la gestión del talento humano, enfocándose en el impacto dentro de las organizaciones de la Provincia Bolívar, Ecuador- El objetivo fue examinar los factores que influyen en el desarrollo y rendimiento empresarial a través de políticas inclusivas. Para ello, se empleó una investigación cuantitativa de tipo descriptivo y transversal con 10 instituciones públicas participantes. Se administró un cuestionario ad-hoc, para obtener información y poder evaluar las prácticas de inclusión y gestión del talento. Los resultados revelaron que el 80 %

de las instituciones realizan capacitaciones sobre diversidad semestralmente, mientras que el 70 % de los empleados perciben que su institución valora la diversidad.

Finalmente en el trabajo de investigación titulado “Plan de prevención del síndrome de burnout y su influencia en la satisfacción del usuario del servicio de consulta externa de una institución de salud pública” desarrollado por Mesías, (2016), expresa que Freudenberger (1972) observó que el personal cuyo objeto de trabajo eran las personas, sobrellevaban una pérdida de energía progresiva que les llevó al agotamiento, además ansiedad y depresión, incluyendo desmotivación laboral y agresividad con los pacientes, y de esta manera describió el síndrome de burnout como el sentimiento de fracaso y un existencialismo desgastado que es la consecuencia de requerimientos personales y espirituales del trabajador, que situaban las emociones y sentimientos negativos producidos en el contexto laboral.

2.2. Científico

2.2.1. Comunicación Interna

La comunicación interna es un proceso estratégico fundamental dentro de las organizaciones modernas, ya que permite la circulación de información, conocimientos, normas y directrices entre los diferentes niveles jerárquicos y áreas funcionales. Miquel (2021) “este proceso no solo implica la transmisión de mensajes, sino también la construcción de significados compartidos que facilitan la coordinación del trabajo y la cohesión organizacional” (p. 29).

Según Chiavenato (1999) menciona que “la comunicación interna es el procedimiento mediante el cual la información se transmite y se comparte dentro de la estructura de una organización, interviniendo directamente en la

administración, la motivación y el desempeño de los trabajadores" (p. 312), la comunicación interna no es un elemento aislado, sino un componente estructural del funcionamiento organizacional.

La comunicación interna se considera un factor determinante en la gestión del talento humano, ya que influye en la toma de decisiones, la eficiencia operativa y el clima organizacional según lo afirma Claro Montes & Ayala de Choriego, (2021), que una comunicación efectiva permite reducir la incertidumbre, minimizar errores y fortalecer la integración entre los miembros de una organización. (p. 18)

Una comunicación deficiente genera ambigüedad, conflictos, duplicidad de funciones y disminución del rendimiento laboral, la comunicación interna se constituye en un eje transversal que impacta directamente en la productividad y en la calidad del trabajo realizado. Cabrera & Chambi (2026). La comunicación interna puede analizarse desde diversas dimensiones que permiten comprender su funcionamiento dentro de las organizaciones. Entre las más relevantes se encuentran el flujo de información, los canales comunicativos, la retroalimentación y el clima comunicacional.

La comunicación interna constituye un elemento estratégico fundamental dentro de las organizaciones, ya que permite la transmisión de información, la coordinación de actividades y la construcción de relaciones efectivas entre los diferentes niveles jerárquicos, favoreciendo el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde la perspectiva de Miquel (2021), la comunicación interna no se limita únicamente al intercambio de mensajes, sino que implica la generación de significados compartidos que fortalecen la integración y cohesión organizacional, aspecto que resulta esencial para garantizar un adecuado funcionamiento

institucional. De manera complementaria, Chiavenato (1999) sostiene que la comunicación influye directamente en la administración, la motivación y el desempeño de los trabajadores, evidenciando que su impacto trasciende el ámbito informativo para convertirse en un factor determinante de la gestión organizacional. En este contexto, la comunicación interna debe ser entendida como un proceso dinámico y bidireccional que promueva la participación activa de los colaboradores, facilite la comprensión de las metas institucionales y fortalezca el sentido de pertenencia. Asimismo, Claro Montes & Ayala de Choriego (2021), destaca que una comunicación efectiva contribuye a reducir la incertidumbre, minimizar errores y mejorar la integración entre los miembros de una organización, permitiendo que las actividades se desarrollen de manera más eficiente y coordinada. Sin embargo, desde una visión crítica, es posible observar que muchas organizaciones aún presentan limitaciones relacionadas con la circulación de la información, la retroalimentación y la participación de los trabajadores, generando barreras comunicacionales que afectan el clima laboral y la eficiencia institucional. En concordancia con lo señalado por Cabrera y Chambi (2026), una comunicación deficiente puede provocar ambigüedad en las funciones, conflictos interpersonales, duplicidad de tareas y disminución del rendimiento laboral, evidenciando la estrecha relación existente entre la calidad de la comunicación y el desempeño de los colaboradores. Por ello, aspectos como el flujo de información, los canales comunicativos, la retroalimentación y el clima comunicacional adquieren especial relevancia, ya que permiten evaluar la efectividad de la comunicación interna y comprender su influencia en los procesos organizacionales. En consecuencia, puede afirmarse que la comunicación interna no constituye únicamente un mecanismo de

transmisión de información, sino una herramienta estratégica capaz de fortalecer la coordinación, mejorar las relaciones laborales, incrementar la motivación y contribuir significativamente al desempeño laboral, convirtiéndose en un factor indispensable para el desarrollo y éxito de cualquier organización.

2.2.1.1 Flujo de la Información

El flujo de información hace referencia a la dirección en la que circulan los mensajes dentro de la organización, los cuales pueden ser ascendentes, descendentes u horizontales, como lo menciona Guerrero & Sotelo (2022), que cada uno de estos flujos cumple una función específica en la estructura organizacional. (p. 39)

Para Chiavenato (1999), señalan que “un flujo de información adecuado permite una mayor coordinación entre los niveles organizacionales y reduce la incertidumbre en la toma de decisiones” (p. 248), la claridad y oportunidad de la información son factores esenciales para el funcionamiento eficiente de cualquier sistema organizacional. Cuando el flujo de información es adecuado, los trabajadores comprenden mejor sus funciones y responsabilidades, lo que contribuye a mejorar su rendimiento y reducir errores operativos.

El flujo de información es una dimensión fundamental de la comunicación interna, ya que determina cómo circulan los mensajes dentro de la organización mediante flujos ascendentes, descendentes y horizontales, cada uno con una función específica en la coordinación de actividades Claro Montes & Ayala de Choriego (2021). Según Chiavenato (1999):

Un flujo de información adecuado favorece la coordinación entre los distintos niveles organizacionales y reduce la incertidumbre en la toma de

decisiones. Desde una perspectiva crítica, la efectividad de este flujo no depende únicamente de la transmisión de información, sino también de que los mensajes sean claros, oportunos y comprendidos por los colaboradores. Cuando la información circula adecuadamente, se facilita el cumplimiento de funciones, mejora el desempeño laboral y se reducen errores; por el contrario, las deficiencias informativas pueden generar confusión, descoordinación y afectar el logro de los objetivos organizacionales.

2.2.1.2 Canales de Comunicación

Los canales de comunicación son los medios a través de los cuales se transmite la información dentro de una organización por lo que Guerrero & Sotelo (2022):

Expresa que estos pueden clasificarse en formales e informales; los canales formales incluyen documentos oficiales, reuniones, correos electrónicos y plataformas digitales institucionales, mientras que los informales se basan en interacciones espontáneas entre los miembros. (p. 43)

Por otro lado, para la Dirección de Comunicaciones (2022) afirma que “la efectividad de la comunicación organizacional depende en gran medida de la selección adecuada del canal, ya que este influye en la claridad y comprensión del mensaje” (p. 305). Por lo tanto, la elección del canal adecuado es determinante para evitar distorsiones en la información. El uso de tecnologías de la información ha transformado significativamente los canales comunicativos, permitiendo una transmisión más rápida, eficiente y accesible de los mensajes dentro de las organizaciones.

Los canales de comunicación representan los medios mediante los cuales se transmite la información dentro de una organización, pudiendo ser formales o informales según su naturaleza Guerrero & Sotelo (2022). Los canales formales garantizan una comunicación estructurada a través de documentos, reuniones o plataformas institucionales, mientras que los informales facilitan interacciones espontáneas entre los colaboradores. Según Busto (2020), la efectividad de la comunicación depende en gran medida de la selección adecuada del canal, ya que este influye directamente en la claridad y comprensión del mensaje. Desde una perspectiva crítica, no basta con disponer de múltiples canales de comunicación, sino que es necesario utilizarlos de manera estratégica para asegurar que la información llegue oportunamente a los destinatarios. Una elección inadecuada del canal puede generar distorsiones, retrasos y malentendidos que afectan el desempeño laboral y la coordinación organizacional. Además, el avance de las tecnologías de la información ha fortalecido los procesos comunicativos, permitiendo una comunicación más rápida, eficiente y accesible dentro de las organizaciones.

2.2.1.3 Retroalimentación

La retroalimentación es un componente esencial del proceso comunicativo, ya que permite verificar si el mensaje ha sido comprendido correctamente por el receptor como lo menciona en la investigación realizada por los Llanos & Tomalá (2024), este elemento convierte la comunicación en un proceso bidireccional, donde existe interacción constante entre emisor y receptor.

Además, para indican que Cabrera & Chambi (2026) en su investigación en la (p. 267), obtuvo como resultados que permite realizar ajustes en los procesos

de trabajo y fortalecer la toma de decisiones una retroalimentación adecuada favorece la mejora continua, incrementa la motivación y fortalece la relación entre los miembros de una organización.

2.2.1.4 Clima de Comunicación

Según Alles (2024) define que el clima de comunicación se refiere a la percepción que tienen los trabajadores sobre la calidad, transparencia y efectividad de los procesos comunicativos dentro de una organización este factor influye directamente en la motivación, el compromiso y el comportamiento organizacional. (p. 27)

En la investigación realizada por Buenaño (2024) sostiene que "las organizaciones que promueven un clima comunicacional abierto y participativo logran mayores niveles de productividad y satisfacción laboral" (p. 112), un clima positivo facilita la confianza y la cooperación entre los miembros de la organización.

2.2.2. Desempeño Laboral

El desempeño laboral constituye una de las variables más relevantes dentro del estudio de las organizaciones, ya que permite medir el nivel de eficacia, eficiencia y calidad con el que los trabajadores ejecutan sus funciones dentro de un determinado contexto institucional, según lo expresado por Chiavenato (1999):

Esta variable es considerada un indicador clave en la gestión del talento humano, debido a que refleja el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales y el nivel de productividad alcanzado por los empleados. (p. 29)

De acuerdo con Alles (2024), "el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en el puesto de trabajo, el cual está determinado por sus

competencias, motivación, conocimientos y por las condiciones del entorno organizacional" (p. 198). Desde esta perspectiva, el desempeño no depende exclusivamente de las capacidades individuales, sino que es el resultado de la interacción entre factores personales y organizacionales.

En el ámbito de la administración moderna, el desempeño laboral es entendido como un constructo multidimensional que integra aspectos cuantitativos y cualitativos del trabajo realizado, esto implica no solo evaluar la cantidad de tareas ejecutadas, sino también la calidad, eficiencia, responsabilidad, compromiso y capacidad de adaptación del trabajador frente a diferentes situaciones laborales. Borja (2021) Asimismo, el desempeño laboral está estrechamente vinculado con la teoría del comportamiento organizacional, la cual sostiene que las actitudes, percepciones y motivaciones influyen directamente en la forma en que los individuos ejecutan sus funciones. En este sentido, factores como la comunicación interna, el liderazgo, el clima organizacional y la satisfacción laboral se convierten en elementos determinantes del rendimiento.

Para Zúñiga (2025) señalan que "el desempeño laboral es el resultado de la interacción entre la capacidad del individuo y el ambiente organizacional, siendo influenciado por factores estructurales, sociales y psicológicos" (p. 276). Esto significa que un trabajador altamente capacitado puede presentar bajo desempeño si las condiciones organizacionales no son adecuadas.

El desempeño laboral también puede ser analizado desde la teoría de la motivación, donde Cusot & Enríquez (2026) plantea que existen factores higiénicos y motivacionales que inciden en el rendimiento del trabajador. Los factores motivacionales, como el reconocimiento, la responsabilidad y el logro, incrementan

la satisfacción y el desempeño, mientras que la ausencia de factores higiénicos puede generar insatisfacción y reducción del rendimiento (p. 129). Entre las dimensiones del desempeño laboral se encuentran:

a) Eficiencia en el trabajo

La eficiencia se refiere a la capacidad del trabajador para ejecutar sus actividades utilizando el menor tiempo, esfuerzo y recursos posibles, sin afectar la calidad del resultado. Según Chiavenato (1999), la eficiencia es "la base de la productividad organizacional, ya que implica hacer las cosas correctamente con el menor desperdicio de recursos" (p. 145). Una alta eficiencia indica que el trabajador logra optimizar sus recursos y cumplir adecuadamente con sus funciones.

b) Productividad laboral

La productividad representa la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados en el proceso de trabajo. Es un indicador clave del desempeño, ya que permite medir la efectividad del trabajador en términos de resultados. La productividad no solo depende del esfuerzo individual, sino también de las condiciones organizacionales, la tecnología disponible y la claridad de los procesos. (Alles, 2024, p. 39)

c) Calidad del trabajo

La calidad del trabajo hace referencia al grado de precisión, exactitud y adecuación con el que se realizan las actividades laborales. Un alto nivel de calidad implica menor margen de error y mayor cumplimiento de estándares institucionales. Este componente es esencial en la evaluación del desempeño, ya que no basta con cumplir tareas, sino realizarlas correctamente. (Alles, 2024, p.39)

d) Compromiso organizacional

El compromiso organizacional se define como el nivel de identificación del trabajador con la institución y sus objetivos. Alles (2024) sostiene que el compromiso organizacional influye directamente en la permanencia, esfuerzo y desempeño del trabajador, en un alto nivel de compromiso se asocia con mayor responsabilidad, iniciativa y desempeño sostenido en el tiempo. (p. 39)

e) Motivación laboral

La motivación es un factor psicológico determinante en el desempeño laboral, ya que impulsa al trabajador a realizar sus funciones con mayor esfuerzo y dedicación. Chiavenato (1999), señala que la motivación influye directamente en la satisfacción y el rendimiento laboral, la motivación puede ser intrínseca (logro personal, satisfacción) o extrínseca (recompensas, reconocimiento), ambas influyen en el desempeño.

El desempeño laboral puede ser afectado por múltiples factores internos y externos. Entre los principales se destacan:

- Factores organizacionales: como la comunicación interna, el liderazgo, la estructura organizativa y el clima laboral.
- Factores individuales: como habilidades, conocimientos, experiencia y actitud.
- Factores psicosociales: como el estrés laboral, la motivación y la satisfacción.
- Factores tecnológicos: disponibilidad de herramientas y recursos adecuados para el trabajo.

Chiavenato (2019), enfatiza que el desempeño laboral es el resultado de un sistema complejo donde interactúan múltiples variables que pueden potenciar o limitar el rendimiento del trabajador. (p. 147)

2.2.2.1 Teorías y enfoques de las variables de estudio

a) Teorías y enfoques de la comunicación interna

La comunicación interna ha sido abordada desde diferentes enfoques teóricos que permiten comprender su funcionamiento dentro de las organizaciones. Uno de los principales aportes proviene del modelo clásico de comunicación desarrollado por Buenaño (2024), el cual explica la comunicación como un proceso lineal compuesto por emisor, mensaje, canal, receptor y ruido, este modelo permite identificar las posibles interferencias que afectan la claridad del mensaje dentro de las organizaciones, lo cual influye directamente en la eficiencia de los procesos comunicativos. (p.7)

Desde un enfoque organizacional, el modelo de comunicación organizacional de Cuesta & Veca (2019), plantea que la comunicación es un sistema abierto que permite la interacción constante entre los miembros de una organización, facilitando la coordinación y la integración de las actividades. Este enfoque resalta la importancia de los flujos de comunicación formal e informal para el funcionamiento institucional. (p.9)

Por otra parte, el modelo de Alles (2024), introduce la importancia del clima organizacional en los procesos comunicativos, señalando que una comunicación participativa y abierta genera mayor compromiso y motivación en los trabajadores. Este enfoque enfatiza la relación entre comunicación, liderazgo y participación. (p. 34), el enfoque moderno de la comunicación interna se sustenta en la teoría de la

gestión estratégica de la comunicación, la cual considera que la comunicación no es solo un proceso operativo, sino una herramienta estratégica para alcanzar los objetivos organizacionales, mejorar la cultura institucional y fortalecer la toma de decisiones.

En conjunto, estos enfoques permiten entender la comunicación interna como un sistema dinámico, estratégico y multidimensional que influye directamente en el funcionamiento de las organizaciones.

b) Teorías y enfoques del desempeño laboral

El desempeño laboral ha sido ampliamente estudiado desde diferentes perspectivas teóricas que explican los factores que influyen en la conducta y rendimiento del trabajador. Una de las teorías más relevantes es la teoría de la motivación de Herzberg (1959), también conocida como teoría de los dos factores. Esta plantea que existen factores higiénicos (condiciones laborales, salario, supervisión) y factores motivacionales (reconocimiento, logro, crecimiento personal). Según esta teoría, el desempeño laboral mejora cuando se fortalecen los factores motivacionales, mientras que la ausencia de factores higiénicos genera insatisfacción. (p. 239)

Otra base teórica importante es la teoría del desempeño organizacional de Chiavenato (1999), la cual sostiene que el desempeño laboral es el resultado de la interacción entre capacidades individuales, motivación y condiciones organizacionales. Este enfoque integra variables psicológicas y estructurales para explicar el rendimiento del trabajador. (p.14)

El modelo de comportamiento organizacional de Borja (2021), también aporta una visión integral del desempeño laboral, señalando que este depende de

factores individuales (habilidades, personalidad, valores), grupales (liderazgo, comunicación) y organizacionales (estructura, cultura y clima laboral). (p. 16) y finalmente la teoría del establecimiento de metas de Oropesa et al. (2021), plantea que el desempeño laboral mejora cuando los objetivos son claros, específicos y desafiantes, esta teoría enfatiza la importancia de la dirección y retroalimentación en el rendimiento del trabajador. (p. 61)

3. Conceptual

2.3.1 Acceso a la información

El acceso a la información en las organizaciones constituye un elemento esencial para el funcionamiento eficiente de los procesos administrativos y operativos. Se entiende como la disponibilidad, oportunidad y facilidad con la que los trabajadores pueden obtener los datos necesarios para el desarrollo de sus actividades laborales. De acuerdo con (Alles, 2024)), el acceso adecuado a la información facilita la toma de decisiones informadas, reduce la incertidumbre organizacional y mejora la eficiencia en el cumplimiento de tareas.

2.3.2 Canales de comunicación interna

Los canales de comunicación interna son los medios formales e informales a través de los cuales se transmite la información dentro de una organización. Según Chiavenato (1999), estos canales pueden clasificarse en descendentes, ascendentes y horizontales, dependiendo de la dirección del flujo comunicacional.

2.3.3 Comunicación interna

La comunicación interna es un proceso dinámico mediante el cual se intercambian información, ideas, instrucciones y retroalimentación dentro de una

organización. Alles (2024), la define como un sistema de interacción que permite coordinar esfuerzos, alinear objetivos y fortalecer la identidad organizacional.

2.3.4 Coordinación laboral

La coordinación laboral hace referencia a la organización y sincronización de actividades entre los miembros de una institución para alcanzar objetivos comunes. Según L, Münch y J, García Martínez (1986), la coordinación es un principio fundamental de la administración, ya que permite integrar esfuerzos individuales en función de metas organizacionales.

2.3.5 Desempeño laboral

El desempeño laboral es el nivel de cumplimiento de las funciones y responsabilidades asignadas a un trabajador dentro de una organización. Chiavenato (1999), lo define como el grado de eficiencia, eficacia y calidad con el que un individuo ejecuta sus tareas laborales.

2.3.6 Dirección organizacional

La dirección organizacional comprende el conjunto de procesos mediante los cuales los líderes guían, orientan y supervisan las actividades del personal. Según Cabrera & Chambi (2026), la dirección implica influir en el comportamiento de los trabajadores para alcanzar los objetivos institucionales.

2.3.7 Eficiencia laboral

La eficiencia laboral se refiere a la capacidad del trabajador para realizar sus tareas utilizando los recursos mínimos posibles sin afectar la calidad del resultado. Carrasco et al. (2023), sostiene que la eficiencia está directamente relacionada con la organización del trabajo y la claridad en la comunicación interna. Una

comunicación efectiva reduce tiempos de ejecución, evita errores y optimiza el uso de recursos, lo que se traduce en una mayor productividad organizacional.

2.3.8 Estilos de comunicación

Los estilos de comunicación representan las formas en que los mensajes son transmitidos dentro de una organización. Según Alles (2024), estos pueden ser autoritarios, democráticos o participativos. El estilo autoritario limita la participación del personal, mientras que el estilo participativo fomenta la interacción y el intercambio de ideas.

2.3.9 Flujo de información

El flujo de información es el movimiento continuo de datos dentro de una organización, tanto en sentido vertical como horizontal. Tapia (2024), señala que un flujo adecuado de información garantiza la toma de decisiones oportunas y reduce la incertidumbre organizacional. Cuando el flujo de información es eficiente, se mejora la coordinación entre áreas y se incrementa la productividad.

2.3.10 Información oportuna

La información oportuna es aquella que se proporciona en el momento adecuado para facilitar la ejecución de actividades Ministerio del trabajo (2021), destacan que la oportunidad de la información es clave para la eficiencia organizacional, ya que permite responder rápidamente a las necesidades institucionales.

2.3.11 Integración organizacional

La integración organizacional es el proceso mediante el cual los miembros de una institución trabajan de manera coordinada hacia objetivos comunes, Zúñiga

(2025), afirma que la integración depende en gran medida de la comunicación interna efectiva.

2.3.12 Motivación laboral

La motivación laboral es el conjunto de factores internos y externos que impulsan al trabajador a cumplir sus funciones. Busto (2020), sostiene que la motivación está vinculada a la satisfacción de necesidades y al reconocimiento organizacional.

2.3.13 Retroalimentación

La retroalimentación es el proceso mediante el cual se evalúa y comunica el desempeño del trabajador para mejorar su rendimiento para Chiavenato (1999), indican que la retroalimentación efectiva fortalece las competencias laborales.

2.3.14 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se refiere al grado de bienestar que experimenta el trabajador dentro de su entorno laboral. Para Alles (2024), señala que está relacionada con la percepción del ambiente organizacional.

2.3.15 Toma de decisiones

La toma de decisiones es el proceso de seleccionar la mejor alternativa entre varias opciones. Chiavenato (1999) Indica que este proceso depende de la calidad de la información disponible.

2.3.16 Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es la cooperación entre individuos para alcanzar objetivos comunes. Cabrera & Chambi (2026) Destacan que la comunicación es esencial para su funcionamiento.

2.3.17 Transparencia institucional

La transparencia institucional implica el acceso claro a la información organizacional. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016, 04 de marzo) Señala que fortalece la confianza y la eficiencia administrativa.

2.3.18 Uso de tecnologías de comunicación

El uso de tecnologías de comunicación incluye herramientas digitales que facilitan la transmisión de información. Busto (2020), Indican que estas tecnologías mejoran la eficiencia organizacional.

2.4. Legal

Constitución de la República del Ecuador

Comunicación e Información

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.

4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Ley Orgánica de Comunicación

Art. 13.- Principio de participación.- Las autoridades y funcionarios públicos así como los medios públicos, privados y comunitarios, facilitarán la participación de los ciudadanos y ciudadanas en los procesos de la comunicación.

Derechos de libertad

Art. 17.- Derecho a la libertad de pensamiento y expresión. Para el desarrollo y aplicación de la presente Ley, toda persona tiene el derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir información ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección, e incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones.

No se puede restringir el derecho de expresión por vías o medios indirectos, tales como el abuso de controles oficiales o particulares de papel, de periódicos, de frecuencias radioeléctricas o de enseres y aparatos usados en la difusión de información o por cualesquiera otros medios encaminados a impedir la comunicación y la circulación de ideas y opiniones. (Ley Orgánica de Comunicación, 2013)

Ley Orgánica de Servicio Público, Losep

Art. 10.- Prohibiciones especiales para el desempeño de un puesto, cargo, función o dignidad en el sector público.- Las personas contra quienes exista sentencia condenatoria ejecutoriada por delitos de: peculado, enriquecimiento ilícito,

concusión, cohecho, tráfico de influencias, oferta de realizar tráfico de influencias, y testaferrismo; así como, lavado de activos, asociación ilícita y delincuencia organizada relacionados con actos de corrupción; y, en general, quienes hayan sido sentenciados por defraudaciones a las instituciones del estado están prohibidos para el desempeño, bajo cualquier modalidad, de un puesto, cargo, función o dignidad pública.

Art. 24.- Prohibiciones a las servidoras y los servidores públicos.- Prohíbese a las servidoras y los servidores públicos lo siguiente:

h) Paralizar a cualquier título los servicios públicos, en especial los de salud, educación, justicia y seguridad social; energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, procesamiento, transporte y distribución de hidrocarburos y sus derivados; transportación pública, saneamiento ambiental, bomberos, correos y telecomunicaciones;

Art. 17.- Clases de Nombramiento.- Para el ejercicio de la función pública los nombramientos podrán ser:

b.5) De prueba, otorgado a la servidora o servidor que ingresa a la administración pública o a quien fuere ascendido durante el periodo de prueba. El servidor o servidora pública se encuentra sujeto a evaluación durante un periodo de tres meses, superado el cual, o, en caso de no haberse practicado, se otorgará el nombramiento definitivo; si no superare la prueba respectiva, cesará en el puesto. De igual manera se otorgará nombramiento provisional a quienes fueron ascendidos, los mismos que serán evaluados dentro de un periodo máximo de seis meses, mediante una evaluación técnica y objetiva de sus servicios y si se determinare luego de ésta que

no califica para el desempeño del puesto se procederá al reintegro al puesto anterior con su remuneración anterior;

Art. 48.- Causales de destitución.- Son causales de destitución: a) Incapacidad probada en el desempeño de sus funciones, previa evaluación de desempeño e informes del jefe inmediato y la Unidad de Administración del Talento Humano;

m) Haber obtenido la calificación de insuficiente en el proceso de evaluación del desempeño, por segunda vez consecutiva; (Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), 2010)

Capítulo III.

Metodología

3.1. Tipo de Investigación

Para el desarrollo de investigación se enfocara en una metodología de tipo descriptiva, ya que permitió no solo describir las características de la comunicación interna y del desempeño laboral dentro del contexto de estudio, sino también analizar el grado de relación existente entre ambas variables.

El enfoque descriptivo posibilitó identificar cómo se manifiestan los procesos de comunicación interna, tales como el flujo de información, los canales de comunicación, la retroalimentación y la participación del personal en la toma de decisiones. Asimismo, permitió caracterizar el nivel de desempeño laboral en función de la eficiencia, cumplimiento de actividades, motivación y productividad del personal. Según Hernández Sampieri et al. (2005), la investigación descriptiva "permite detallar con precisión las características de un fenómeno social, recopilando información que facilita su análisis e interpretación dentro de un contexto específico" (p. 27). En este sentido, el presente estudio se orienta a comprender la realidad organizacional a partir de datos concretos y observables.

Por otro lado, el carácter correlacional de la investigación permitió identificar y medir la relación existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chimbo. Este enfoque facilitó determinar el grado de asociación entre ambas variables y establecer si las deficiencias en los procesos comunicacionales influyen significativamente en el rendimiento laboral de los servidores municipales. Por otro lado Hernández Sampieri et al. (2005), los estudios

correlacionales tienen como finalidad “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”. En este sentido, la investigación permitió comprender cómo factores como la claridad de la información, la retroalimentación y el uso de canales formales de comunicación inciden en la eficiencia y cumplimiento de las actividades institucionales.

3.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, ya que permitió recolectar, medir y analizar datos numéricos relacionados con la comunicación interna y el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chimbo. Este enfoque facilitó la obtención de información objetiva y verificable, permitiendo analizar de manera precisa el comportamiento de las variables estudiadas y establecer resultados sustentados en procedimientos estadísticos.

Para la recolección de la información, se aplicaron encuestas estructuradas dirigidas a los servidores municipales, utilizando preguntas cerradas y escalas de tipo Likert, con la finalidad de medir el nivel de percepción de los trabajadores respecto a la comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral. A través de este instrumento se lograron obtener datos cuantificables que permitieron identificar tendencias, niveles de satisfacción, dificultades comunicacionales y factores que influyeron en el rendimiento laboral dentro de la institución.

Asimismo, el enfoque cuantitativo permitió organizar y procesar la información mediante técnicas estadísticas, facilitando la interpretación de los resultados y el análisis de la relación existente entre las variables de estudio. De

esta manera, se pudo determinar cómo aspectos como la claridad de la información, la retroalimentación entre departamentos y el uso de canales formales de comunicación incidieron en la eficiencia y cumplimiento de las actividades laborales del personal administrativo.

Según Hernández Sampieri et al. (2005), el enfoque cuantitativo se basa en la recolección de datos mediante la medición numérica y el análisis estadístico, con el propósito de probar hipótesis y establecer patrones de comportamiento. En este sentido, la aplicación de este enfoque contribuyó a otorgar mayor confiabilidad, validez y objetividad a los resultados obtenidos en la investigación. (p. 30).

3.3. Métodos de Investigación

3.3.1. Método deductivo.

El método aplicado en la presente investigación es el método deductivo, ya que parte de teorías generales sobre comunicación organizacional y desempeño laboral para analizarlas en un contexto específico. Este método permitió partir de conceptos generales establecidos por la literatura científica y contrastarlos con la realidad del personal analizado, con el fin de determinar la existencia de relaciones entre variables. Según Reyes et al. (2022), el método deductivo "parte de principios generales para llegar a conclusiones particulares, permitiendo verificar la validez de las teorías en contextos específicos" (p. 3). En este caso, facilitó la interpretación lógica de la relación entre comunicación interna y desempeño laboral.

3.3.2. Método inductivo

El método inductivo permitió partir de la observación y análisis de hechos particulares relacionados con la comunicación interna y el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chimbo,

para posteriormente establecer conclusiones generales sobre la relación entre ambas variables. Mediante la información obtenida a través de las encuestas aplicadas a los servidores municipales, se identificaron situaciones específicas vinculadas a las deficiencias comunicacionales, como la falta de claridad en la información, la escasa retroalimentación y las dificultades en la coordinación entre departamentos. Según Hernández Sampieri et al. (2005), el método inductivo "parte de situaciones particulares para llegar a generalizaciones o conclusiones de carácter general", (p. 30). Permitiendo comprender fenómenos a partir de la observación de casos específicos. En este sentido, este método facilitó establecer conclusiones generales sobre la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral del personal municipal.

3.3.3. Método analítico

El método analítico permitió descomponer las variables de estudio en sus diferentes componentes con la finalidad de examinarlas de manera individual y detallada. A través de este método se analizaron aspectos relacionados con la comunicación interna, como los canales de comunicación, el flujo de información y la retroalimentación, así como elementos vinculados al desempeño laboral, entre ellos la eficiencia, el cumplimiento de actividades y la productividad institucional. De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2017), el método analítico consiste en "la descomposición de un todo en sus partes para estudiar cada uno de sus elementos y comprender sus relaciones". (p. 27). Por tanto, este método contribuyó a interpretar de manera precisa los factores que incidieron en el desempeño laboral de los servidores municipales.

3.3.4. Método sintético

El método sintético permitió integrar y relacionar la información obtenida durante el proceso investigativo, con el propósito de elaborar conclusiones generales sobre la problemática estudiada. A partir del análisis de los resultados estadísticos y de la información recopilada mediante las encuestas, se realizó una síntesis de los principales hallazgos relacionados con la comunicación interna y el desempeño laboral. Según Arias (2020), el método sintético "consiste en integrar las partes analizadas para reconstruir el fenómeno de estudio de manera global". (p. 3|1). En este sentido, este método facilitó consolidar la información obtenida y formular conclusiones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la comunicación interna dentro del GAD Municipal del cantón Chimbo.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

La encuesta constituye una técnica de investigación ampliamente utilizada en estudios de enfoque cuantitativo, ya que permite recopilar información de manera sistemática y estructurada a partir de una población determinada. Su aplicación facilita la obtención de datos precisos sobre percepciones, actitudes y valoraciones de los participantes respecto a las variables de estudio. Según Medina et al. (2023), "la encuesta es una herramienta versátil que permite recolectar información de un gran número de personas, siendo útil para analizar comportamientos, opiniones y características de una población específica" (p. 23).

En el presente estudio se aplicaron dos encuestas estructuradas y validadas por expertos:

Encuesta 1: Comunicación interna

Dirigida al personal del GAD Municipal del cantón Chimbo, con el objetivo de medir la percepción sobre los procesos de comunicación organizacional, flujo de información, canales de comunicación, participación en la toma de decisiones y retroalimentación institucional.

Esta encuesta estuvo compuesta por ítems bajo la escala de Likert de cinco niveles (Totalmente en desacuerdo – Totalmente de acuerdo), permitiendo medir el nivel de percepción sobre la variable independiente.

Encuesta 2: Desempeño laboral

Aplicada al mismo grupo poblacional, con la finalidad de evaluar el nivel de cumplimiento de funciones, eficiencia, responsabilidad, motivación, calidad del trabajo y compromiso institucional.

Al igual que la anterior, estuvo estructurada bajo la escala de Likert, lo que permitió cuantificar el nivel de desempeño laboral percibido.

Ambos instrumentos fueron sometidos a un proceso de validación por juicio de expertos, garantizando su pertinencia, claridad, coherencia y relación con los objetivos de la investigación. Asimismo, fueron revisados para asegurar su confiabilidad y aplicabilidad en el contexto institucional estudiado.

Los instrumentos de recolección de datos son herramientas metodológicas diseñadas para registrar, medir y analizar la información obtenida durante el proceso de investigación. Según Zapata (2023), estos instrumentos permiten organizar los datos de manera sistemática para su posterior análisis e interpretación.

En esta investigación se utilizaron dos cuestionarios estructurados, los cuales constituyen los principales instrumentos de recolección de datos cuantitativos:

Cuestionario 1: Comunicación interna

Conformado por ítems orientados a evaluar la calidad, eficiencia y efectividad de los procesos comunicacionales dentro de la institución.

Cuestionario 2: Desempeño laboral

Diseñado para medir el nivel de cumplimiento de funciones, productividad, motivación y compromiso del personal. Ambos cuestionarios fueron elaborados con preguntas cerradas en escala de Likert de cinco opciones, lo que permitió cuantificar las respuestas y facilitar el análisis estadístico de los resultados.

Hernández Sampieri et al. (2005), indican que el cuestionario es una herramienta fundamental en la recolección de información en investigaciones científicas, especialmente cuando se requiere medir variables de manera objetiva y estructurada.

3.5. Universo, Población y Muestra

La población de estudio estuvo conformada por el personal administrativo y operativo del GAD Municipal del cantón Chimbo, con un total de 80 servidores. Debido a que la población es finita y accesible, se trabajó con una muestra censal, es decir, se consideró al 100% de la población como unidad de análisis, evitando la aplicación de fórmulas de muestreo. Este procedimiento permitió obtener información representativa y confiable sobre la realidad institucional, garantizando la validez de los resultados obtenidos.

3.6. Procesamiento de la Información

El procesamiento de la información se realizó mediante el uso del programa Microsoft Excel, herramienta que permitió organizar, tabular y analizar los datos obtenidos. Los datos cuantitativos fueron sistematizados mediante tablas de

frecuencia, porcentajes y gráficos estadísticos, lo que facilitó la interpretación de resultados y la identificación de tendencias.

Capítulo IV.

Análisis e interpretación de resultados

En el presente capítulo se presentan, analizan e interpretan los resultados obtenidos durante el proceso de investigación, los cuales fueron recopilados mediante la aplicación de encuestas dirigidas al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chimbo, provincia Bolívar. La información recolectada permitió evaluar la percepción de los servidores municipales respecto a la comunicación interna y determinar su incidencia en el desempeño laboral dentro de la institución. Para el desarrollo de este capítulo, los datos obtenidos fueron organizados, tabulados y representados a través de tablas y gráficos estadísticos, con la finalidad de facilitar su comprensión e interpretación. Posteriormente, se realizó el análisis correspondiente de cada pregunta planteada en el instrumento de investigación, considerando las respuestas emitidas por los encuestados y relacionándolas con las variables de estudio. Este procedimiento permitió identificar las principales fortalezas y debilidades existentes en los procesos de comunicación interna, así como su influencia en el cumplimiento de las actividades laborales y en la eficiencia institucional. El análisis efectuado facilitó establecer la relación existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral, permitiendo verificar el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación y dar respuesta al problema de estudio. Finalmente, los resultados obtenidos constituyen una base fundamental para la elaboración de las conclusiones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento de los procesos comunicacionales y al mejoramiento del desempeño laboral dentro del GAD Municipal del cantón Chimbo.

4.1. Análisis cuantitativo

Indicador: Claridad de la información

P1. La información que recibo sobre mis actividades laborales es clara y comprensible.

P2. Comprendo sin dificultad las instrucciones emitidas por mis superiores.

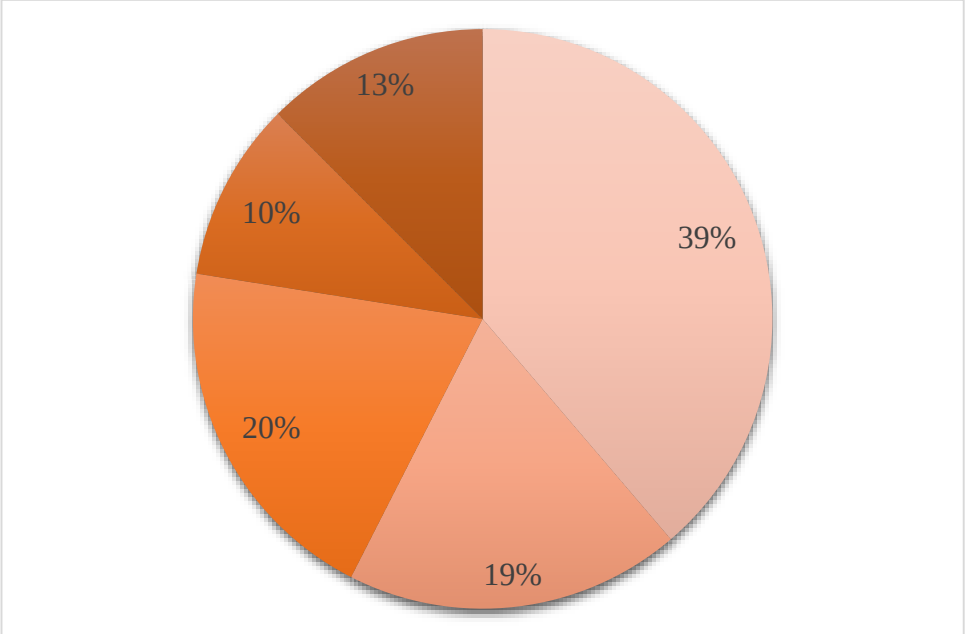
Tabla 2

Resultados Claridad de la información

Claridad de la información							
		Calificación de Preguntas					
	Preguntas	**Siempre**	**Casi siempre**	**Algunas Veces**	**Pocas veces**	**Nunca**	**Subtotal**
		5	**4**	**3**	**2**	**1**	
	P1	34	12	18	7	9	
		2,125	0,6	0,675	0,175	0,1125	3,6875
	P2	28	18	14	9	11	
		1,75	0,9	0,525	0,225	0,1375	3,5375
		62	30	32	16	20	
	TOTAL	38,75%	18,75%	20,00%	10,00%	12,50%	100%
							7,23

Figura 1

Resultados Claridad de la información



Análisis e interpretación:

La evaluación de la comunicación interna en el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Chimbo revela resultados favorables según los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo. Un 38,75% de los encuestados eligió la alternativa “siempre”, mientras que un 18,75% optó por “casi siempre”, lo que suma un 58% que considera que la comunicación interna en la institución es adecuada y contribuye de manera positiva al desarrollo de sus funciones y responsabilidades laborales. Además, se obtuvo una calificación promedio de 7,23 sobre 10, lo cual, en términos cuantitativos, equivale a un nivel Bueno, evidenciando que la comunicación interna cumple un rol importante en la coordinación de actividades, la transmisión de información y el fortalecimiento del desempeño laboral del personal dentro de la institución.

Indicador Oportunidad de la información

P3. Recibo la información necesaria para realizar mis funciones en el momento adecuado.

P4. Los cambios institucionales se comunican con suficiente anticipación.

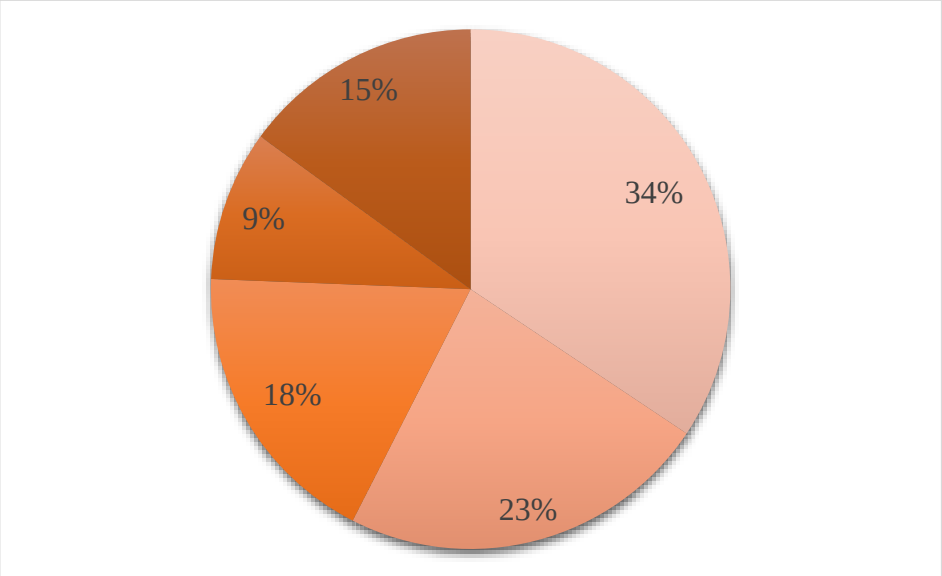
Tabla 3

Oportunidad de la información

Oportunidad de la información							
Oportunidad de la información	**Preguntas**	**Calificación de Preguntas**					
		Siempre	**Casi siempre**	**Algunas Veces**	**Pocas veces**	**Nunca**	**Subtotal**
		5	**4**	**3**	**2**	**1**	
	P3	29	16	14	8	13	
		1,8125	0,8	0,525	0,2	0,1625	3,5
	P4	26	21	15	7	11	
		1,625	1,05	0,5625	0,175	0,1375	3,55
		55	37	29	15	24	
	Total	34%	23%	18%	9%	15%	100%
							7,05

Figura 2

Oportunidad de la información



Análisis e interpretación:

La evaluación del indicador Oportunidad de la información dentro de la variable comunicación interna en el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Chimbo, según la dimensión analizada, mostró resultados positivos relacionados con su influencia en la ejecución eficiente de las actividades laborales. Un 34% de los encuestados indicó que “siempre” recibe información clara y comprensible, mientras que un 23% señaló que esto ocurre “casi siempre”, lo que suma un 57% que percibe condiciones favorables en cuanto a la claridad de la información dentro de la institución. Estas condiciones son fundamentales para evitar errores en las tareas, mejorar la comprensión de instrucciones y fortalecer la coordinación entre los colaboradores. Además, la variable alcanzó una calificación promedio de 7,05 sobre 10, equivalente a un nivel Bueno, lo que destaca la relevancia de la claridad de la información como un elemento clave dentro de la

comunicación interna, ya que contribuye significativamente al adecuado desempeño laboral del personal.

Indicador Precisión de la información

P5. La información que recibo es coherente y no presenta contradicciones.

P6. Las instrucciones de trabajo son claras y correctamente formuladas.

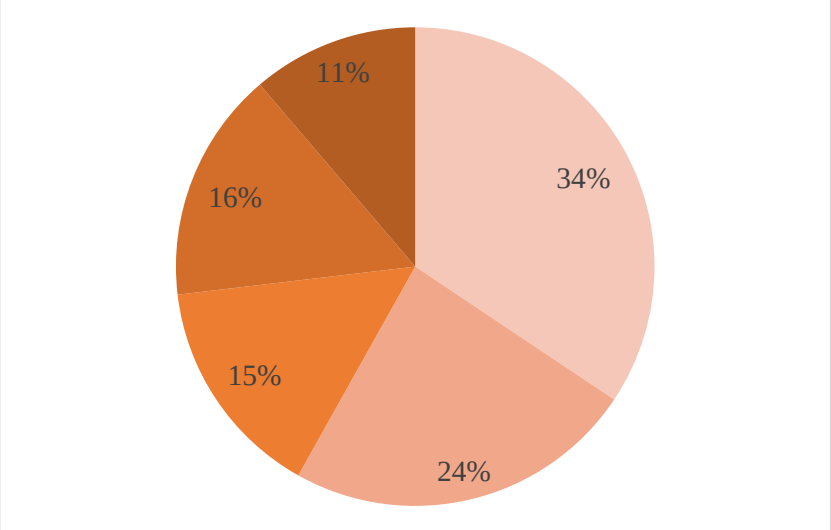
Tabla 4

Resultados Precisión de la información

	Precisión de la información					
Resultados Precisión de la información	**Preguntas**	**Calificación de Preguntas**				
		Siempre	**Casi siempre**	**Algunas Veces**	**Pocas veces**	**Nunca**	**Subtotal**
		5	**4**	**3**	**2**	**1**	
	P5	31	19	9	13	8	
		1,93	0,95	0,33	0,32	0,1	3,65
	P6	24	19	15	12	10	
		1,5	0,95	0,5625	0,3	0,125	3,4375
		55	38	24	25	18	
	Total	34%	24%	15%	16%	11%	100%
							7,09

Figura 3

Resultados Precisión de la información



Análisis e interpretación:

La evaluación del indicador precisión de la información dentro de la variable comunicación interna en el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Chimbo constituye un elemento clave para garantizar la correcta ejecución de las actividades institucionales. Según los resultados de la encuesta, un 34% de los encuestados señaló que “siempre” recibe información precisa y confiable, mientras que un 24% indicó que esto ocurre “casi siempre”, lo que suma un 58% que considera que la información proporcionada dentro de la institución es coherente, correcta y libre de errores. Este aspecto es fundamental para evitar interpretaciones equivocadas, reducir fallas en la ejecución de tareas y asegurar que los procesos se desarrollen conforme a los lineamientos establecidos. Además, la calificación promedio obtenida fue de 7,09 sobre 10, lo que equivale a un nivel Bueno, evidenciando que la precisión de la información constituye un factor relevante dentro de la comunicación interna, ya que influye directamente en la calidad del trabajo y en el desempeño laboral del personal.

Indicador Formalidad de los canales

P7. La institución cuenta con canales formales claros para la comunicación interna.

P8. Los comunicados oficiales llegan de manera adecuada a todo el personal.

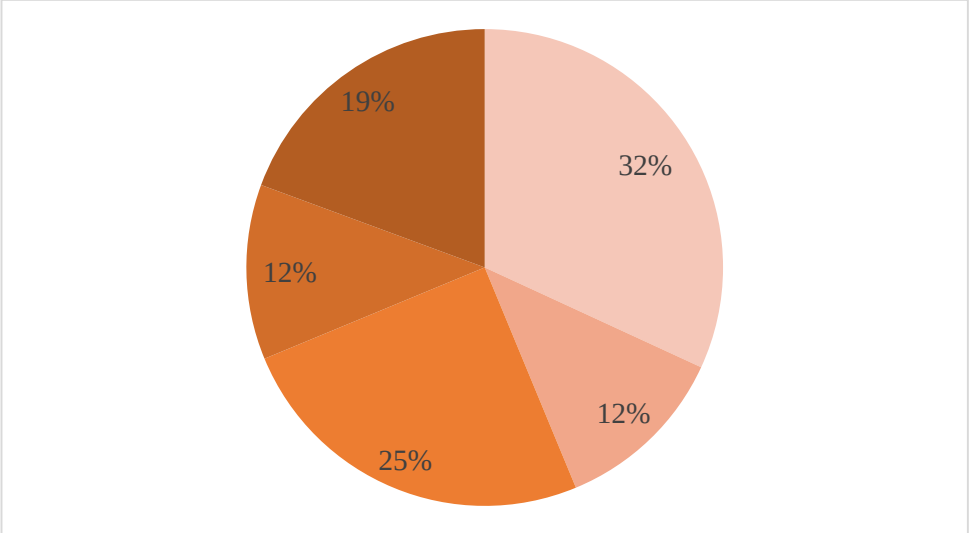
Tabla 5

Resultados Formalidad de los canales

	Formalidad de los canales						
Formalidad de los canales	**Preguntas**	**Calificación de Preguntas**					
		Siempre	**Casi siempre**	**Algunas Veces**	**Pocas veces**	**Nunca**	**Subtotal**
		5	**4**	**3**	**2**	**1**	
	P7	33	11	13	14	9	
		2,0625	0,55	0,4875	0,35	0,1125	3,5625
	P8	18	8	27	5	22	
		1,125	0,4	1,0125	0,125	0,275	2,9375
		51	19	40	19	31	
	Total	32%	12%	25%	12%	19%	100%
							6,50

Figura 4

Resultados Formalidad de los canales



Análisis e interpretación:

La evaluación del indicador formalidad de los canales dentro de la variable comunicación interna en el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Chimbo evidencia ciertos aspectos que requieren fortalecimiento en los procesos comunicacionales institucionales. Según los resultados de la encuesta, un 32% de los encuestados afirmó que “siempre” existen canales formales adecuados para la transmisión de la información, mientras que un 12% señaló que esto ocurre “casi siempre”, lo que suma un 44% que percibe de manera favorable la existencia y funcionamiento de estos canales dentro de la institución. Este resultado, aunque no es altamente positivo, refleja la importancia de contar con mecanismos formales bien estructurados que garanticen una comunicación clara, oficial y sin distorsiones entre los distintos niveles organizacionales. Además, la calificación promedio obtenida es de 6,50 sobre 10, equivalente a un nivel Regular, lo que pone en evidencia la necesidad de fortalecer los canales formales de comunicación, mediante la implementación de estrategias que permitan optimizar la difusión de información y mejorar la organización interna de la institución.

Indicador Uso de tecnologías en la comunicación

P9. Las herramientas tecnológicas (correo, mensajería o plataformas institucionales) facilitan la comunicación interna.

P10. La información institucional se transmite de manera eficiente mediante medios digitales.

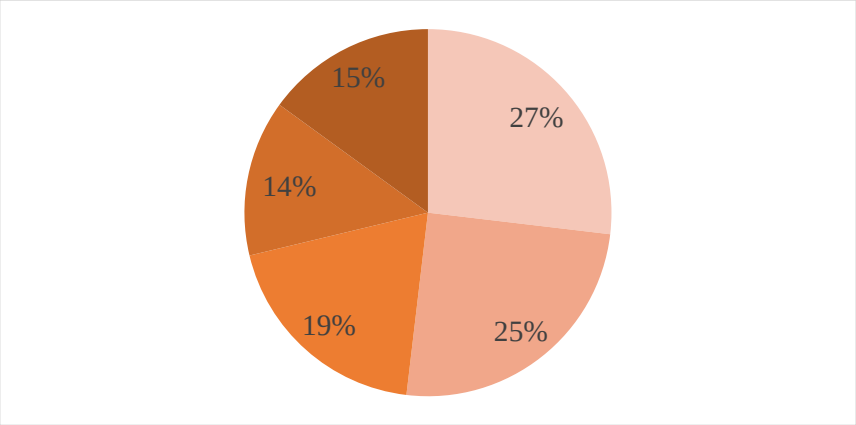
Tabla 6

Resultados Uso de tecnologías en la comunicación

Uso de tecnologías en la comunicación		Uso de tecnologías en la comunicación					
	Preguntas	**Calificación de Preguntas**					
		Siempre	**Casi siempre**	**Algunas Veces**	**Pocas veces**	**Nunca**	**Subtotal**
		5	**4**	**3**	**2**	**1**	
	P9	27	16	17	11	9	
		1,69	0,80	0,64	0,28	0,11	3,51
	P10	16	24	14	11	15	
		1	1,2	0,525	0,275	0,1875	3,1875
	Total	43	40	31	22	24	
		27%	25%	19%	14%	15%	100%
							6,70

Figura 5

Resultados Uso de tecnologías en la comunicación



Análisis e interpretación:

La evaluación del indicador uso de tecnologías en la comunicación dentro de la variable comunicación interna en el desempeño laboral del GAD Municipal

del cantón Chimbo refleja la importancia de las herramientas digitales como medio para facilitar el intercambio de información institucional. Según los resultados de la encuesta, un 27% de los encuestados indicó que “siempre” dispone de herramientas tecnológicas adecuadas para la comunicación, mientras que un 25% señaló que esto ocurre “casi siempre”, lo que suma un 52% que percibe favorablemente el uso de tecnologías como correos electrónicos, mensajería o plataformas digitales dentro de la institución. Este resultado evidencia que, en términos generales, existe un acceso aceptable a recursos tecnológicos que contribuyen a agilizar los procesos comunicacionales. Además, la calificación promedio de 6,70 sobre 10, equivalente a un nivel Regular, pone en evidencia que, si bien existen condiciones favorables, aún se requiere mejorar la implementación y aprovechamiento de las tecnologías de comunicación para garantizar un sistema más eficiente y acorde a las necesidades institucionales.

Indicador Retroalimentación de superiores

P11. Recibo retroalimentación clara sobre mi desempeño laboral por parte de mis superiores.

P12. La retroalimentación recibida contribuye a mejorar mis actividades laborales.

Tabla 7

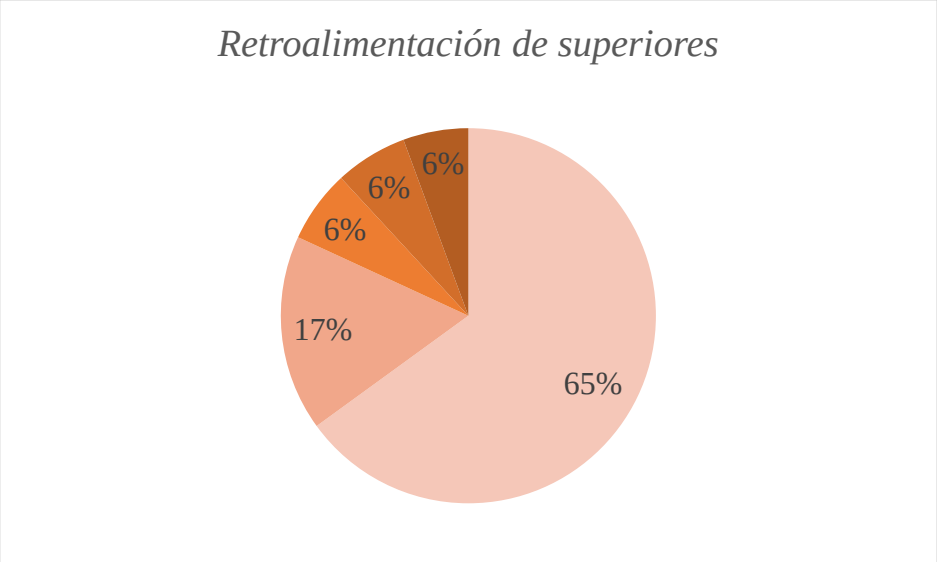
Resultados Retroalimentación de superiores

Retroalimentación de superiores							
	Preguntas	**Calificación de Preguntas**					
		Siempre	**Casi siempre**	**Algunas Veces**	**Pocas veces**	**Nunca**	**Subtotal**
		5	**4**	**3**	**2**	**1**	
	P11	53	12	5	3	7	

	P12	3,3125 51	0,6 15	0,1875 5	0,075 7	0,0875 2	4,2625
		3,1875 104	0,75 27	0,1875 10	0,175 10	0,025 9	4,325
	Total	65%	17%	6%	6%	6%	100%
							8,59

Figura 6

Resultados Retroalimentación de superiores



Análisis e interpretación:

La evaluación del indicador retroalimentación de superiores dentro de la variable comunicación interna en el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Chimbo evidencia un comportamiento altamente favorable en la percepción del personal encuestado. Según los resultados de la encuesta, un 65% de los encuestados afirmó que “siempre” recibe retroalimentación adecuada por parte de sus superiores, lo que representa un dato muy positivo dentro del proceso comunicacional institucional. Este resultado demuestra que existe una interacción constante entre jefes y colaboradores, orientada a mejorar el desempeño, corregir errores y fortalecer las capacidades laborales del personal. Con una calificación promedio de 8,59 sobre 10, equivalente a un nivel Muy Bueno, este indicador

destaca como uno de los aspectos más sólidos dentro de la comunicación interna, evidenciando que la retroalimentación de los superiores constituye un elemento clave para fortalecer el desempeño laboral y el desarrollo profesional del personal.

Indicador Participación en la toma de decisiones

P13. Puedo expresar mis opiniones y sugerencias dentro de mi área de trabajo.

P14. Mi opinión es tomada en cuenta en decisiones que afectan mis funciones.

P15. La institución promueve la participación del personal en la toma de decisiones importantes.

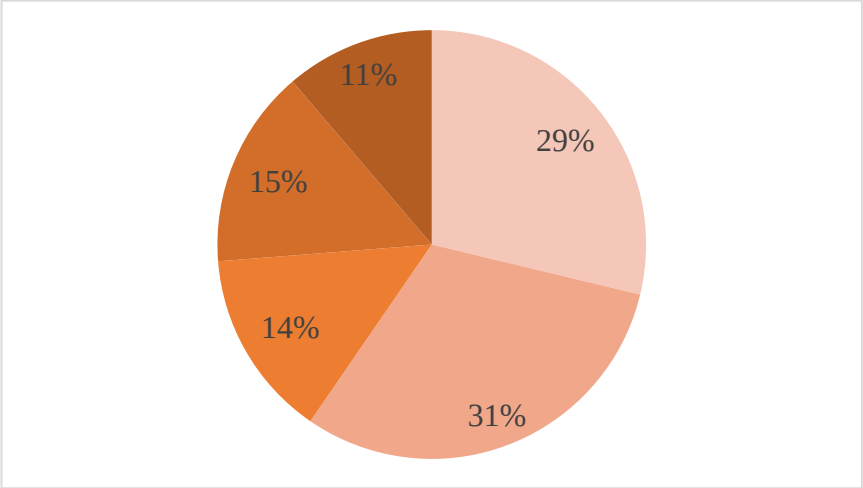
Tabla 8

Participación en la toma de decisiones

	Participación en la toma de decisiones						
Participación en la toma de decisiones	**Preguntas**	**Calificación de Preguntas**					
		Siempre	**Casi siempre**	**Algunas Veces**	**Pocas veces**	**Nunca**	**Subtotal**
		5	**4**	**3**	**2**	**1**	
	P13	30	25	6	10	9	
		1,875	1,25	0,225	0,25	0,1125	3,7125
	P14	12	28	15	11	14	
		0,75	1,4	0,5625	0,275	0,175	3,1625
	P15	27	21	13	15	4	
		1,6875	1,05	0,4875	0,375	0,05	3,65
		69	74	34	36	27	
	Total	29%	31%	14%	15%	11%	100%
							7,02

Figura

7 *Participación en la toma de decisiones*



Análisis e interpretación:

La evaluación del indicador participación en la toma de decisiones dentro de la variable comunicación interna en el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Chimbo refleja un nivel favorable en cuanto a la inclusión del personal en los procesos institucionales. De acuerdo con los resultados de la encuesta, un 29% de los encuestados indicó que “siempre” participa en la toma de decisiones, mientras que un 31% señaló que esto ocurre “casi siempre”, sumando un 60%, lo cual representa un dato positivo. Este resultado evidencia que, en gran medida, los colaboradores perciben que sus opiniones y aportes son considerados dentro de la institución, fortaleciendo así los procesos participativos. Con una calificación promedio de 7,02 sobre 10, equivalente a un nivel Bueno, este indicador resalta la importancia de fomentar espacios de participación activa, aunque también evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo mecanismos que garanticen una mayor inclusión del personal en las decisiones institucionales.

Resumen de las dimensiones

Tabla 9

Dimensiones de la Comunicación Interna

Dimensión	Valor
Claridad de la información	7,23/10
Oportunidad de la información	7,05/10
Precisión de la información	7,09/10
Formalidad de los canales	6,50/10
Uso de tecnologías en la comunicación	6,70/10
Retroalimentación de superiores	8,59/10
Participación en la toma de decisiones	7,02/10
TOTAL DE DIMENSIONES	50,17/70

Tabla 10

Escala para las Dimensiones

Muy bueno	Bueno	Ni bueno/ Ni malo/ regular	Malo	Muy malo
70 a 57	56 a 43	42 a 29	28 a 15	14 a 1

50,17

Análisis:

La comunicación interna en el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Chimbo, tras la aplicación del instrumento de investigación, refleja una evaluación global favorable, evidenciando que los procesos comunicacionales contribuyen de manera significativa al desarrollo de las actividades institucionales. No obstante, algunos indicadores presentan oportunidades de mejora que podrían influir directamente en la eficiencia organizacional.

En el análisis general de la variable comunicación interna, se observa que varios de sus componentes alcanzan niveles positivos. En este sentido, la claridad de la información (7,05/10), equivalente a Bueno, indica que los colaboradores comprenden adecuadamente las instrucciones y lineamientos institucionales. De igual manera, la precisión de la información (7,09/10), también valorada como Bueno, evidencia que los mensajes transmitidos son coherentes y confiables, lo cual contribuye a reducir errores en la ejecución de tareas y fortalecer el desempeño laboral.

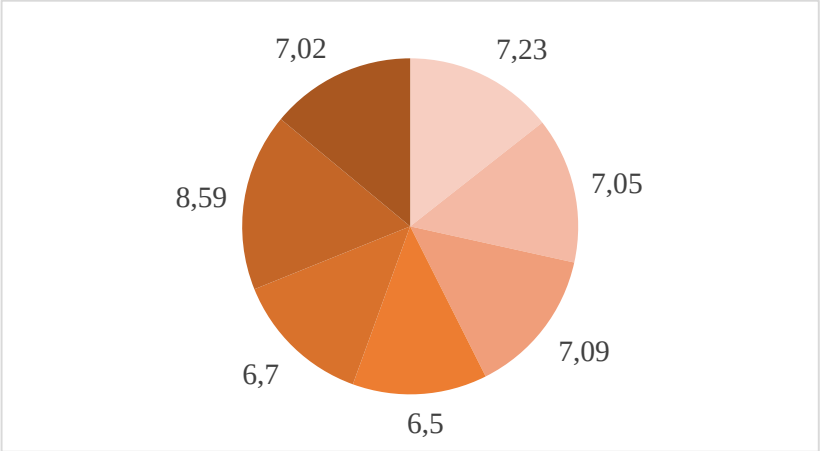
Por otro lado, el indicador formalidad de los canales (6,50/10), equivalente a Regular, refleja ciertas limitaciones en la estructura y funcionamiento de los medios formales de comunicación, lo que podría generar dificultades en la transmisión adecuada de la información. De forma similar, el uso de tecnologías en la comunicación (6,70/10), también con valoración Regular, evidencia que, aunque existen herramientas tecnológicas, su aprovechamiento no es óptimo, lo que puede afectar la rapidez y eficiencia de los procesos comunicacionales.

En contraste, la retroalimentación de superiores (8,59/10), equivalente a Muy Bueno, se destaca como uno de los factores más sólidos dentro de la comunicación interna, evidenciando que los superiores mantienen una interacción efectiva con el personal, contribuyendo a la mejora continua del desempeño laboral. Asimismo, la participación en la toma de decisiones (7,02/10), valorada como Bueno, muestra que los colaboradores tienen un nivel aceptable de inclusión en los procesos institucionales, lo que fortalece su compromiso y sentido de pertenencia.

En síntesis, aunque la comunicación interna dentro del GAD Municipal del cantón Chimbo presenta una valoración mayormente favorable, existen aspectos como la formalidad de los canales y el uso de tecnologías que requieren fortalecimiento. Mejorar estos elementos permitirá optimizar los procesos comunicacionales, fortalecer la coordinación institucional y potenciar el desempeño laboral del personal administrativo.

Figura 8

Total dimensiones.



4.2. Desempeño laboral

Análisis cuantitativo

Indicador: Cumplimiento de metas y objetivos

P1. Se asegura de cumplir con los objetivos y metas establecidos para usted.

P2. Necesita apoyo de alguien más en su equipo para alcanzar los objetivos establecidos.

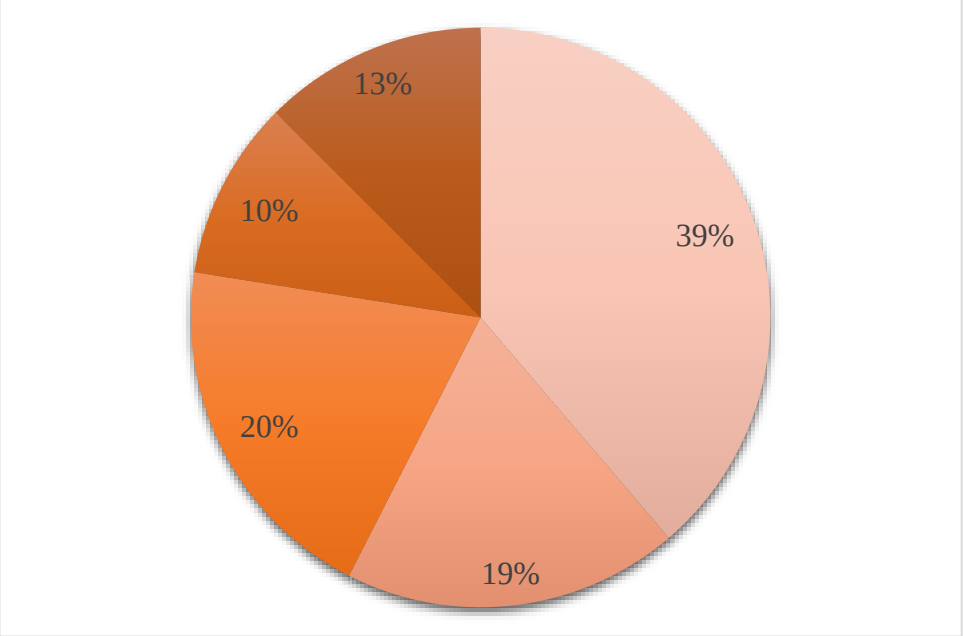
Tabla 11

Cumplimiento de metas y objetivos

Cumplimiento de metas y objetivos							
		Calificación de Preguntas					
Cumplimiento de metas y objetivos	Preguntas	Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Pocas veces	Nunca	Subtotal
		5	4	3	2	1	
	P1	36	16	12	8	8	
		2,250	0,800	0,450	0,200	0,100	4,290
	P2	28	20	16	8	8	
		1,750	1,000	0,600	0,200	0,100	3,650
		64	36	28	16	16	
	TOTAL	40,00%	22,50%	17,50%	10,0%	10.0%	100%
							7,90

Gráfico 9

Cumplimiento de metas y objetivos



Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos mostraron que el total de respuestas, el 40,00% de los encuestados manifestó que siempre cumple con los objetivos y metas establecidos, mientras que el 22,50% indicó que casi siempre lo hace, acumulando un 62,50% de percepciones positivas respecto a este aspecto. Por otro lado, el 17,50% señaló que solo algunas veces alcanza las metas propuestas y el 20,00% restante manifestó hacerlo pocas veces o nunca, reflejando la existencia de ciertas limitaciones que podrían afectar el logro eficiente de los resultados institucionales. Asimismo, la puntuación promedio obtenida fue de 7,90 sobre 10, ubicándose en un nivel Bueno, lo que demuestra que los colaboradores mantienen un adecuado compromiso con el cumplimiento de sus responsabilidades y objetivos laborales.

Indicador: Productividad individual

P3. Con que frecuencia considera que mantiene un nivel de productividad diaria

P4. Ha tomado medidas para mostrar iniciativa y proactividad en su rol.

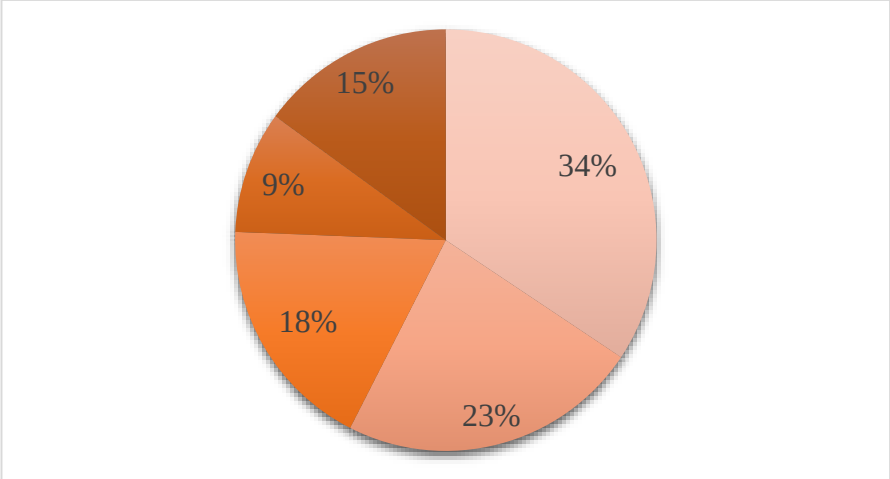
Tabla 12

Productividad individual

Productividad individual							
Productividad individual	**Preguntas**	**Calificación de Preguntas**					
		Siempre	**Casi siempre**	**Algunas Veces**	**Pocas veces**	**Nunca**	**Subtotal**
		5	**4**	**3**	**2**	**1**	
	P3	29	16	14	8	13	
		1,8125	0,8	0,525	0,2	0,1625	3,90
	P4	26	21	15	7	11	
		1,625	1,05	0,5625	0,175	0,1375	3,65
		55	37	29	15	24	
	Total	34%	23%	18%	9%	15%	100%
							7,55

Gráfico 10

Productividad individual



Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos mostraron que, del total de respuestas, el 34% de los encuestados manifestó que siempre mantiene un adecuado nivel de productividad y demuestra iniciativa en el desarrollo de sus funciones, mientras que el 23% indicó que lo hace casi siempre, acumulando un 57% de percepciones positivas respecto a este indicador. Por otro lado, el 18% señaló que solo algunas veces mantiene estos comportamientos, y el 24% restante manifestó hacerlo pocas veces o nunca, evidenciando la existencia de factores que podrían limitar el desempeño óptimo de ciertos colaboradores. Asimismo, la puntuación promedio obtenida fue de 7,55 sobre 10, ubicándose en un nivel Bueno, lo que refleja que el personal administrativo mantiene una adecuada productividad individual y una actitud proactiva orientada al cumplimiento eficiente de sus funciones dentro de la institución.

Indicador: Precisión y exactitud en las tareas

P5. Garantiza la calidad en las tareas que realiza.

P6. Maneja su carga de trabajo y prioriza sus tareas.

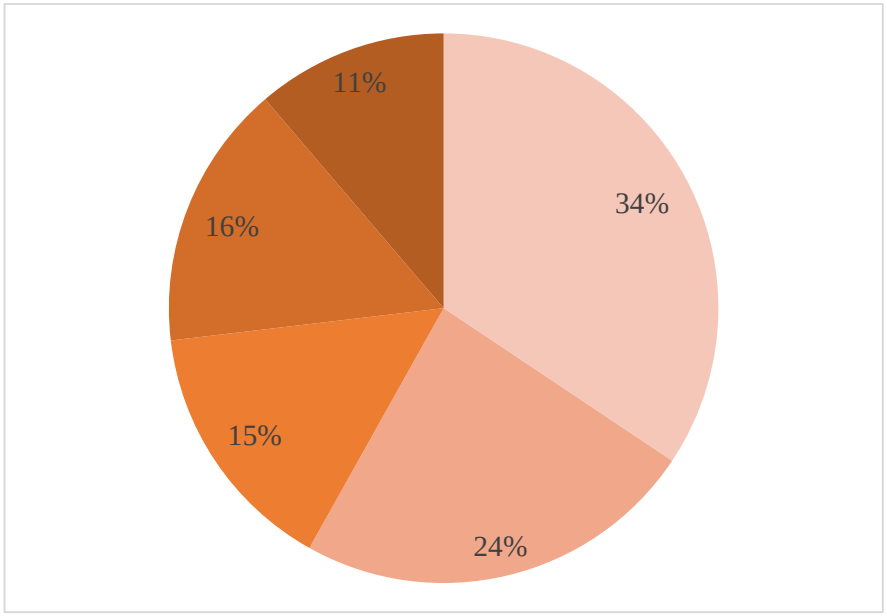
Tabla 13

Precisión y exactitud en las tareas

Precisión y exactitud en las tareas							
	Preguntas	**Calificación de Preguntas**					
		Siempre	**Casi siempre**	**Algunas Veces**	**Pocas veces**	**Nunca**	**Subtotal**
		5	**4**	**3**	**2**	**1**	
	P5	31	19	9	13	8	
		1,93	0,95	0,33	0,32	0,1	3,65
	P6	24	19	15	12	10	
		1,5	0,95	0,5625	0,3	0,125	3,537
		55	38	24	25	18	
	Total	34%	24%	15%	16%	11%	100%
							7,18

Gráfico 11

Precisión y exactitud en las tareas



Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos mostraron que, del total de respuestas, el 34% de los encuestados manifestó que siempre garantiza la calidad de las tareas realizadas y maneja adecuadamente su carga de trabajo, mientras que el 24% indicó que lo hace casi siempre, acumulando un 58% de percepciones positivas respecto a este indicador. Por otra parte, el 15% señaló que solo algunas veces mantiene estos comportamientos, mientras que el 27% restante manifestó hacerlo pocas veces o nunca, evidenciando ciertas dificultades relacionadas con la organización, priorización de actividades y control de la calidad en el trabajo. Asimismo, la puntuación promedio obtenida fue de 7,18 sobre 10, ubicándose en un nivel Bueno, lo que refleja que el personal administrativo presenta un desempeño favorable en cuanto a la precisión y exactitud de las tareas, contribuyendo al cumplimiento eficiente de las actividades institucionales.

Indicador: Cumplimiento de normas y procedimientos

P7. Que habilidad considera que es la más fuerte que tiene.

P8. Tiene habilidad para resolver problemas o mejorar los procesos.

Tabla 14

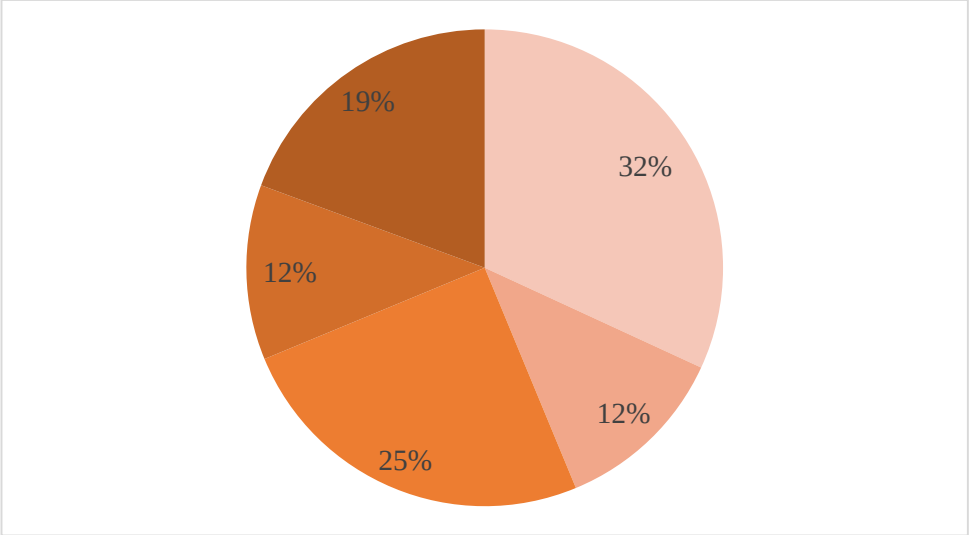
Cumplimiento de normas y procedimientos

Cumplimiento de normas y procedimientos

Cumplimiento de normas y procedimientos canales	**Preguntas**	**Calificación de Preguntas**					
		Siempre	**Casi siempre**	**Algunas Veces**	**Pocas veces**	**Nunca**	**Subtotal**
		5	**4**	**3**	**2**	**1**	
	P7	33	11	13	14	9	
		2,0625	0,55	0,4875	0,35	0,1125	3,5625
	P8	18	8	27	5	22	
		1,125	0,4	1,0125	0,125	0,275	2,775
		51	19	40	19	31	
	Total	32%	12%	25%	12%	19%	100%
							6,33

Gráfico 12

Cumplimiento de normas y procedimientos



Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos mostraron que, del total de respuestas, el 32% de los encuestados manifestó que siempre cumple con las normas y procedimientos institucionales, mientras que el 12% indicó que lo hace casi siempre, acumulando un 44% de percepciones positivas respecto a este indicador. Por otro lado, el 25% señaló que solo algunas veces demuestra estas conductas, mientras que el 31% restante manifestó hacerlo pocas veces o nunca, evidenciando oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la aplicación de procedimientos, resolución de problemas y fortalecimiento de competencias laborales. Asimismo, la puntuación promedio obtenida fue de 6,33 sobre 10, ubicándose en un nivel Regular, lo que refleja que el personal administrativo presenta ciertas limitaciones en el cumplimiento de normas y procedimientos, aspecto que podría influir en la eficiencia y calidad de los procesos institucionales.

Indicador: Uso de tecnologías en la comunicación

P9. Las herramientas tecnológicas (correo, mensajería o plataformas institucionales) facilitan la comunicación interna.

P10. La información institucional se transmite de manera eficiente mediante medios digitales.

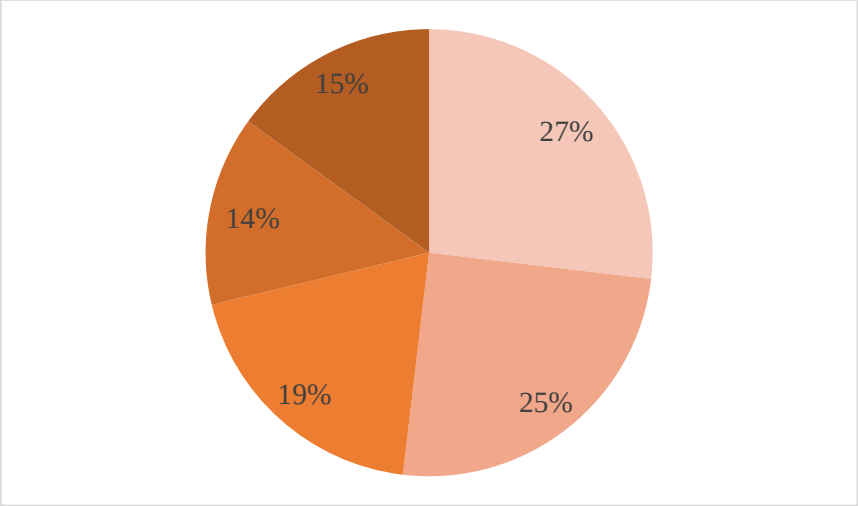
Tabla 15

Motivación y disposición al trabajo

		Motivación y disposición al trabajo					
Motivación y disposición al trabajo	**Preguntas**	**Calificación de Preguntas**					
		Siempre	**Casi siempre**	**Algunas Veces**	**Pocas veces**	**Nunca**	**Subtotal**
		5	**4**	**3**	**2**	**1**	
	P9	27	16	17	11	9	
		1,69	0,80	0,64	0,28	0,11	3,11
	P10	16	24	14	11	15	
		1	1,2	0,525	0,275	0,1875	3,1875
	Total	43	40	31	22	24	
		27%	25%	19%	14%	15%	100%
							6,29

Gráfico 13

Motivación y disposición al trabajo



Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos mostraron que, del total de respuestas, el 27% de los encuestados manifestó que siempre considera que las herramientas tecnológicas facilitan la comunicación interna y que la información institucional se transmite eficientemente mediante medios digitales, mientras que el 25% indicó que esto ocurre casi siempre, acumulando un 52% de percepciones positivas respecto a este indicador. Por otra parte, el 19% señaló que solo algunas veces percibe esta situación, mientras que el 29% restante manifestó que ocurre pocas veces o nunca, evidenciando ciertas limitaciones en el uso y aprovechamiento de las tecnologías para la comunicación organizacional. Asimismo, la puntuación promedio obtenida fue de 6,29 sobre 10, ubicándose en un nivel Regular, lo que refleja que, aunque existen herramientas tecnológicas que apoyan la comunicación interna, aún es necesario fortalecer los canales digitales para mejorar la eficiencia en la transmisión de información y favorecer el desempeño laboral del personal administrativo.

Indicador: Colaboración y trabajo en equipo

P11. Recibo retroalimentación clara sobre mi desempeño laboral por parte de mis superiores.

P12. La retroalimentación recibida contribuye a mejorar mis actividades laborales.

Tabla 16

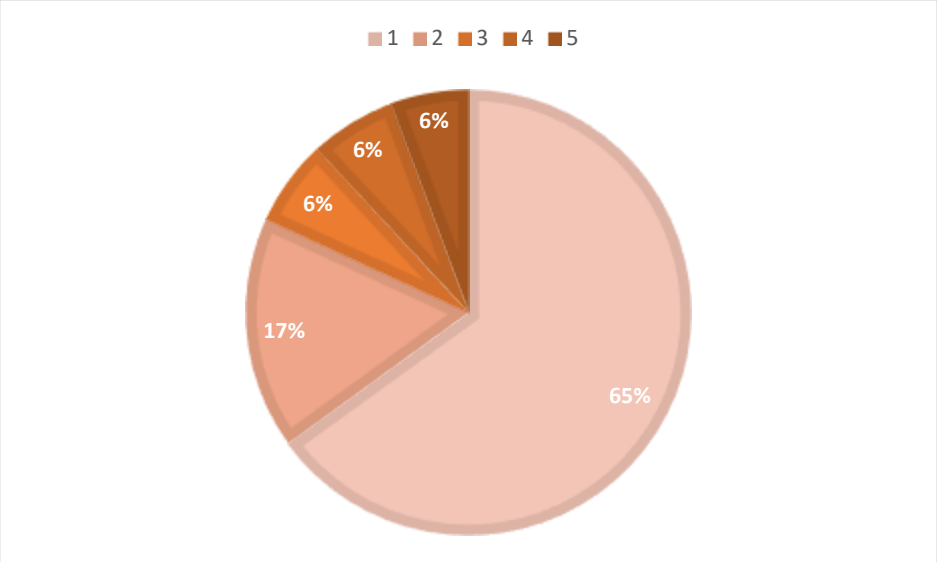
Colaboración y trabajo en equipo

Retroalimentación de superiores							
Retroalimentación de superiores	**Preguntas**	**Calificación de Preguntas**					
		Siempre	**Casi siempre**	**Algunas Veces**	**Pocas veces**	**Nunca**	**Subtotal**
		5	**4**	**3**	**2**	**1**	
	P11	53	12	5	3	7	

	P12	3,3125 51	0,6 15	0,1875 5	0,075 7	0,0875 2	4,222
		3,1875 104	0,75 27	0,1875 10	0,175 10	0,025 9	4,525
	Total	65%	17%	6%	6%	6%	100%
							8,74

Gráfico 14

Colaboración y trabajo en equipo



Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos mostraron que, del total de respuestas, el 65% de los encuestados manifestó que siempre recibe retroalimentación clara por parte de sus superiores y que esta contribuye al mejoramiento de sus actividades laborales, mientras que el 17% indicó que esto ocurre casi siempre, acumulando un 82% de percepciones positivas respecto a este indicador. Por otro lado, el 6% señaló que solo algunas veces recibe una retroalimentación efectiva, mientras que el 12% restante manifestó que esto ocurre pocas veces o nunca, evidenciando que aún existen oportunidades de mejora en determinados casos. Asimismo, la puntuación promedio obtenida fue de 8,74 sobre 10, ubicándose en un nivel Muy Bueno, lo que refleja que la retroalimentación proporcionada por los superiores constituye una

fortaleza institucional que favorece la comunicación, el aprendizaje continuo y el desempeño laboral del personal administrativo.

Indicador: Responsabilidad y compromiso institucional

P13. Puedo expresar mis opiniones y sugerencias dentro de mi área de trabajo.

P14. Mi opinión es tomada en cuenta en decisiones que afectan mis funciones.

P15. La institución promueve la participación del personal en la toma de decisiones importantes.

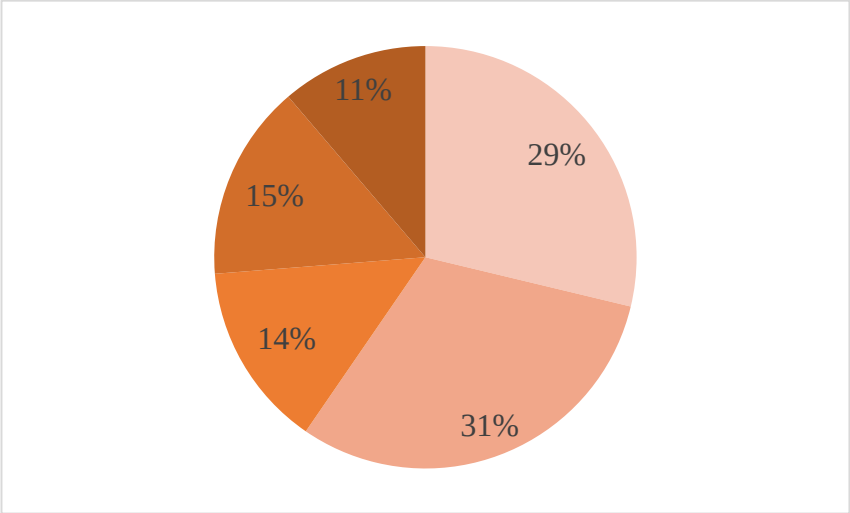
Tabla 17

Responsabilidad y compromiso institucional

	Participación en la toma de decisiones						
Participación en la toma de decisiones	**Preguntas**	**Calificación de Preguntas**					
		Siempre	**Casi siempre**	**Algunas Veces**	**Pocas veces**	**Nunca**	**Subtotal**
		5	**4**	**3**	**2**	**1**	
	P13	30	25	6	10	9	
		1,875	1,25	0,225	0,25	0,1125	3,7125
	P14	12	28	15	11	14	
		0,75	1,4	0,5625	0,275	0,175	3,1625
	P15	27	21	13	15	4	
		1,6875	1,05	0,4875	0,375	0,05	3,65
		69	74	34	36	27	
	Total	29%	31%	14%	15%	11%	100%
							7,19

Gráfico 15

Responsabilidad y compromiso institucional



Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos mostraron que, del total de respuestas, el 29% de los encuestados manifestó que siempre participa activamente en la toma de decisiones institucionales, mientras que el 31% indicó que esto ocurre casi siempre, acumulando un 60% de percepciones positivas respecto a este indicador. Por otra parte, el 14% señaló que solo algunas veces tiene la oportunidad de expresar sus opiniones y sugerencias, mientras que el 26% restante manifestó que esto ocurre pocas veces o nunca, evidenciando que aún existen limitaciones en la participación de una parte del personal en los procesos de decisión. Asimismo, la puntuación promedio obtenida fue de 7,19 sobre 10, ubicándose en un nivel Bueno, lo que refleja que la institución promueve de manera favorable la participación de los colaboradores y considera sus aportes en aspectos relacionados con sus funciones, fortaleciendo así el compromiso y la responsabilidad institucional del personal administrativo.

Resumen de las Dimensiones del Desempeño Laboral

Tabla 18

Dimensiones del Desempeño Laboral

Indicador	**Valor**
Cumplimiento de metas y objetivos	7,45/10
Productividad individual	7,55/10
Precisión y exactitud en las tareas	7,18/10
Cumplimiento de normas y procedimientos	6,33/10
Motivación y disposición al trabajo	6,29/10
Colaboración y trabajo en equipo	8,74/10
Responsabilidad y compromiso institucional	7,19/10
TOTAL DE INDICADORES	50,73/70

Escala para las Dimensiones

Tabla 19

Escala para las Dimensiones

Muy bueno	**Bueno**	**Ni bueno/ Ni malo/ regular**	**Malo**	**Muy malo**
70 a 57	56 a 43	42 a 29	28 a 15	14 a 1

50,73

Análisis:

Los resultados obtenidos en los indicadores de la variable Desempeño Laboral reflejan una percepción favorable por parte del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chimbo. El indicador

con la puntuación más alta fue Colaboración y trabajo en equipo, con 8,74 sobre 10, evidenciando que la interacción entre superiores y colaboradores favorece el desarrollo de las actividades laborales y fortalece el desempeño institucional. Asimismo, los indicadores Productividad individual (7,55/10), Cumplimiento de metas y objetivos (7,45/10), Responsabilidad y compromiso institucional (7,19/10) y Precisión y exactitud en las tareas (7,18/10) alcanzaron niveles buenos, demostrando que los colaboradores cumplen adecuadamente con sus funciones y responsabilidades dentro de la institución. Por otra parte, los indicadores Cumplimiento de normas y procedimientos (6,33/10) y Motivación y disposición al trabajo (6,29/10) registraron las puntuaciones más bajas, ubicándose en un nivel regular, lo que evidencia la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con el cumplimiento de procedimientos institucionales, la iniciativa y el compromiso laboral. En términos generales, la variable alcanzó una valoración total de 50,73 puntos sobre 70, equivalente a un promedio de 7,25 sobre 10, ubicándose en un nivel Bueno, lo que permite concluir que el desempeño laboral del personal administrativo es favorable y contribuye al cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales del GAD Municipal del cantón Chimbo.

Análisis comparativo:

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten evidenciar una relación favorable entre las variables comunicación interna y desempeño laboral en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chimbo. En términos generales, la variable comunicación interna alcanzó una valoración total de 50,17 puntos sobre 70, equivalente a un

promedio de 7,17 sobre 10, mientras que la variable desempeño laboral obtuvo 50,73 puntos sobre 70, correspondiente a una media de 7,25 sobre 10. Estos resultados reflejan que ambas variables se ubican en un nivel Bueno, lo que sugiere que los procesos de comunicación desarrollados dentro de la institución contribuyen de manera positiva al cumplimiento de las funciones y responsabilidades del personal.

Al analizar las dimensiones de la comunicación interna, se observa que Retroalimentación de superiores obtuvo la valoración más alta (8,59/10), evidenciando que los colaboradores perciben una adecuada orientación, seguimiento y apoyo por parte de sus superiores. Este resultado guarda estrecha relación con el indicador de desempeño laboral Colaboración y trabajo en equipo, que alcanzó la puntuación más elevada (8,74/10), demostrando que una comunicación efectiva entre superiores y subordinados fortalece la cooperación, la coordinación de actividades y el logro de resultados institucionales. Este hallazgo coincide con los planteamientos teóricos de la gestión del talento humano, los cuales sostienen que la retroalimentación constituye una herramienta fundamental para mejorar el rendimiento, incrementar la motivación y orientar el comportamiento organizacional hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Asimismo, las dimensiones Claridad de la información (7,23/10), Precisión de la información (7,09/10) y Oportunidad de la información (7,05/10) presentan valoraciones favorables que encuentran correspondencia con los indicadores de desempeño laboral Cumplimiento de metas y objetivos (7,45/10), Productividad individual (7,55/10) y Precisión y exactitud en las tareas (7,18/10). Estos resultados

sugieren que cuando la información institucional es transmitida de forma clara, precisa y oportuna, los colaboradores comprenden mejor sus responsabilidades, ejecutan sus tareas con mayor eficiencia y logran alcanzar las metas establecidas por la organización. En consecuencia, la calidad de la comunicación interna se convierte en un elemento estratégico para el fortalecimiento del desempeño individual y colectivo.

Por otra parte, se identifican áreas de mejora comunes en ambas variables. Dentro de la comunicación interna, las dimensiones Formalidad de los canales (6,50/10) y Uso de tecnologías en la comunicación (6,70/10) obtuvieron las puntuaciones más bajas. De manera similar, en la variable desempeño laboral, los indicadores Cumplimiento de normas y procedimientos (6,33/10) y Motivación y disposición al trabajo (6,29/10) presentaron los niveles más reducidos de valoración. Esta situación permite inferir que las debilidades en los canales formales de comunicación y en la utilización de herramientas tecnológicas podrían estar limitando la correcta difusión de procedimientos, lineamientos institucionales y directrices organizacionales, afectando indirectamente la motivación, el compromiso y el cumplimiento de determinadas actividades laborales.

Otro hallazgo relevante se evidencia en la dimensión Participación en la toma de decisiones (7,02/10) y el indicador Responsabilidad y compromiso institucional (7,19/10). Los resultados muestran que cuando los colaboradores tienen la posibilidad de expresar opiniones, aportar sugerencias y participar en decisiones relacionadas con sus funciones, desarrollan un mayor sentido de pertenencia, compromiso y responsabilidad hacia la institución. Desde la perspectiva de la administración pública moderna, estos elementos favorecen la

generación de entornos laborales participativos, fortalecen la cultura organizacional y contribuyen al mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

En fin, los resultados permiten identificar que la comunicación interna y el desempeño laboral mantienen un comportamiento similar y complementario dentro del GAD Municipal del cantón Chimbo. Las dimensiones mejor valoradas en comunicación coinciden con los indicadores más altos de desempeño laboral, mientras que las áreas con menores puntuaciones también presentan resultados similares en ambas variables. Esto demuestra que una comunicación interna efectiva no solo facilita la transmisión de información, sino que también influye en la productividad, el cumplimiento de metas, la calidad del trabajo, el trabajo en equipo y el compromiso institucional. Por tanto, los hallazgos obtenidos respaldan la premisa de que el fortalecimiento de la comunicación interna constituye un factor estratégico para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo y contribuir al logro de los objetivos organizacionales de la institución.

Correlación

Tabla 20

Correlación entre Comunicación Interna y Desempeño Laboral

Variables	Pearson (r)	Sig. (bilateral)
Comunicación Interna	1	
Desempeño Laboral	0,782**	0,000

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Correlación de Spearman entre Comunicación Interna y Desempeño Laboral

Variables	Spearman (ρ)	Sig. (bilateral)
Comunicación Interna	1	
Desempeño Laboral	0,801**	0,000

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Análisis de Pearson

Los resultados de la prueba de Pearson evidencian un coeficiente de correlación de r = 0,782, indicando una correlación positiva fuerte entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Además, el nivel de significancia obtenido (p = 0,000) es inferior a 0,05. Esto demuestra que, a medida que mejora la comunicación interna dentro del GAD Municipal del cantón Chimbo, también tiende a incrementarse el desempeño laboral del personal administrativo.

Análisis de Spearman

Por su parte, la correlación de Spearman presentó un coeficiente de ρ = 0,801, considerado una correlación positiva fuerte. El valor de significancia (p = 0,000) confirma que la relación entre las variables es estadísticamente significativa. Este resultado indica que una mejor percepción de la comunicación interna se asocia con mayores niveles de desempeño laboral, independientemente de la distribución de los datos.

Los resultados de ambas pruebas permiten concluir que existe una relación positiva y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo del GAD Municipal del cantón Chimbo. En consecuencia, se evidencia que aspectos como la claridad de la información, la retroalimentación de superiores, la participación en la toma de decisiones y el uso de canales de

comunicación adecuados influyen favorablemente en el cumplimiento de metas, la productividad, el compromiso institucional y la calidad del trabajo realizado por los colaboradores.

5. Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten analizar la relación existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral, evidenciando que ambas variables se encuentran estrechamente vinculadas dentro del contexto organizacional. A partir del análisis realizado, se puede afirmar que la comunicación interna constituye un factor determinante en la forma en que los colaboradores ejecutan sus funciones, alcanzan objetivos y se comprometen con la institución. En relación con la variable comunicación interna, los resultados reflejan niveles que oscilan entre aceptables y favorables en dimensiones como la claridad, oportunidad y precisión de la información, así como en el uso de canales de comunicación y los procesos de retroalimentación. Estos hallazgos coinciden con lo planteado por Chiavenato (2019), quien sostiene que la comunicación interna es un elemento clave para la coordinación organizacional, ya que permite transmitir información de manera efectiva, reduciendo errores y mejorando la toma de decisiones.

Asimismo, los resultados evidencian que, aunque la comunicación interna es percibida de manera positiva en términos generales, existen ciertas limitaciones en aspectos como la formalidad de los canales y la participación en la toma de decisiones. Esto se relaciona con lo expuesto por Robbins y Judge (2020), quienes afirman que una comunicación deficiente puede generar distorsión en la información, conflictos laborales y disminución en el rendimiento del personal.

Por otro lado, en cuanto a la variable desempeño laboral, se identificó que los colaboradores presentan niveles favorables en las dimensiones de eficiencia y productividad, calidad del trabajo y compromiso laboral. Estos resultados son coherentes con lo planteado por Martínez et al. (2021), quienes definen el desempeño laboral como el resultado del grado en que un trabajador cumple con sus funciones de manera eficaz, eficiente y alineada con los objetivos organizacionales.

En la dimensión de eficiencia y productividad, los resultados evidencian que los colaboradores logran cumplir con metas y mantener un ritmo de trabajo adecuado. Este comportamiento puede estar influenciado por la disponibilidad de información clara y oportuna, lo cual respalda lo planteado por Asensio y Bastante (2019), quienes destacan que una adecuada comunicación interna facilita el cumplimiento de tareas y mejora la organización del trabajo. Respecto a la calidad del trabajo, se observa que los colaboradores mantienen niveles aceptables de precisión, cumplimiento de normas y disposición hacia la mejora continua. Sin embargo, la innovación se presenta como un aspecto susceptible de fortalecimiento. Este hallazgo coincide con lo señalado por Bakker y Demerouti (2019), quienes indican que el acceso a recursos organizacionales, entre ellos la información, influye directamente en la capacidad de los trabajadores para innovar y adaptarse a cambios.

En cuanto al compromiso y la actitud laboral, los resultados reflejan altos niveles de motivación, responsabilidad y trabajo en equipo. Este comportamiento puede explicarse desde la teoría de la motivación laboral, la cual sostiene que factores como la comunicación, el reconocimiento y la participación influyen

significativamente en la actitud del trabajador. En este sentido, Maslach y Leiter (2018) destacan que un entorno laboral donde existe comunicación efectiva reduce el agotamiento emocional y favorece el compromiso organizacional. Al analizar la relación entre ambas variables, los resultados permiten confirmar que la comunicación interna influye de manera directa en el desempeño laboral. En particular, la claridad de la información se vincula con el cumplimiento de metas, la oportunidad de la información con la productividad, y la retroalimentación con el compromiso laboral. Estos hallazgos son consistentes con lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2021), quienes señalan que en estudios correlaciónales es posible identificar el grado de asociación entre variables, evidenciando cómo una influye sobre la otra. Además, los resultados guardan relación con investigaciones previas que demuestran que una comunicación interna eficiente contribuye a mejorar el desempeño de los colaboradores, ya que facilita la coordinación, fortalece las relaciones laborales y promueve un ambiente organizacional positivo. En este sentido, se confirma que las organizaciones que invierten en mejorar sus procesos comunicacionales logran mejores resultados en términos de productividad y eficiencia.

No obstante, es importante señalar que, aunque los resultados son favorables, existen áreas de mejora en la comunicación interna que podrían potenciar aún más el desempeño laboral. Aspectos como la participación en la toma de decisiones, la formalización de canales de comunicación y el fortalecimiento de la retroalimentación deben ser considerados como elementos estratégicos para optimizar el rendimiento organizacional. En fin, la discusión de los resultados permite concluir que la comunicación interna no solo cumple una

función informativa, sino que actúa como un eje transversal que impacta directamente en el desempeño laboral. Por lo tanto, fortalecer los procesos comunicacionales dentro de la organización representa una oportunidad clave para mejorar la eficiencia, la calidad del trabajo y el compromiso de los colaboradores.

CONCLUSIONES

- La comunicación interna en el Gad Municipal del canton Chimbo presenta un nivel general bueno, alcanzando una valoración global de 50,17/70, equivalente a un promedio de (7,17/10), oportunidad de la información (7,05/10), precisión de la información (7,09/10), retroalimentación de superiores (8,59/10) y participación en la toma de decisiones (7,02/10) evidencian que los colaboradores perciben una comunicación efectiva en gran parte de los procesos institucionales. Sin embargo, se identificaron debilidades en la formalidad de los canales de comunicación (6,50/10) y en el uso de tecnologías para la comunicación interna (6,70/10), aspectos que requieren fortalecimiento para optimizar el flujo informativo dentro de la institución.
- En cuanto al desempeño laboral del personal administrativo, se concluye que este también presenta un nivel bueno, con una puntuación total de 50,73/70 equivalente a un promedio de 7,25/10. Al igual que en la variable anterior, se observan fortalezas y áreas de mejora. La dimensión mejor valorada fue colaboración y trabajo en equipo (8,74/109), lo que refleja un amiente laboral donde prevalece el apoyo mutuo, la cooperación entre compañeros y una relación positiva con los superiores, aspectos fundamentales para el logro de objetivos colectivos. Asimismo, dimensiones como productividad individual (7,55/10), cumplimiento de metas y objetivos (7,45/10), responsabilidad y compromiso institucional (7,19/10), asi como precisión y exactitud en las tareas (7,18/10), alcanzaron niveles buenos, demostrando que los servidores cumplen adecuadamente con sus funciones y demuestran compromiso con la institución. Sin embargo se identificaron dos dimensiones críticas que se

ubican en un nivel regular, es el cumplimiento de normas y procedimientos (6,33/10) y la motivación y disposición al trabajo (6,29/10), estos resultados indican que el personal no siempre sigue los protocolos institucionales establecidos y presentan niveles bajos de iniciativa.

- Finalmente, se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo del GAD Municipal del cantón Chimbo. Así lo demuestran el coeficiente de Pearson (r = 0,782) y el coeficiente de Spearman (p = 0,801), ambos con un nivel de significancia de p = 0,000, inferior al umbral de 0,05. En términos prácticos, esto significa que una comunicación deficiente limita la eficiencia operativa y desmotiva al personal, mientras que una comunicación efectiva se convierte en un eje estratégico que potencia los resultados institucionales. Así se confirma plenamente que la comunicación interna no es proceso administrativo secundario, sino un factor determinante para alcanzar los objetivos organizacionales y garantizar un servicio público eficiente y de calidad en el cantón Chimbo.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer los canales formales y tecnologías de comunicación interna mediante la implementación de plataformas digitales institucionales, protocolos de comunicación y herramientas colaborativas que faciliten el intercambio oportuno de información entre las diferentes áreas del GAD Municipal del cantón Chimbo, por lo tanto esta acción permitirá mejorar el flujo comunicacional, reducir la desinformación y optimizar la coordinación de las actividades administrativas.
- Implementar programas permanentes de capacitación y sensibilización orientados al cumplimiento de normas y procedimientos institucionales, complementados con estrategias de motivación laboral y reconocimiento al desempeño, sin embargo esta iniciativa contribuirá a fortalecer la responsabilidad de los servidores, incrementar su compromiso institucional y mejorar la disposición para el cumplimiento eficiente de sus funciones.
- Establecer un sistema continuo de evaluación y retroalimentación organizacional que permite monitorear periódicamente la calidad de la comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral, en fin incorporar espacios participativos para la generación de propuestas de mejora, aprovechando la relación positiva y significativa identificada entre ambas variables, con el propósito de fortalecer la eficiencia institucional y la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la ciudadanía.

Referencias

Alles, M. (2024). Gestión por competencias en los ambientes laborales. Madrid España: McGrawHill.

Angeles Cabrera, M., & Chambi Rosa, J. (2026). Comunicación interna, clima organizacional y desempeño laboral en las organizaciones: una revisión sistemática. REVISTA INVECOM ISSN en linea-2739-0063, 1 - 7.

Angeles Cabrera, Meliza Elizabeth ; Chambi Rosa, Jose. (2026). Comunicación interna, clima organizacional y desempeño laboral en las organizaciones: una revisión sistemática. Revista InveCom, 1-8.

Buenaño Tapia, D. (2024). "La Comunicación Interna y su incidencia en el Desempeño Laboral de la Empresa Jean Up". Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Organización de Empresas.

Chávez Betancourt, R. (2024). Impacto de la diversidad en la Gestión del Talento Humano. Guaranda : Universidad Estatal de Bolívar. doi:https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol9iss16.2025pp%25pp

Chiavenato, I. (1999). ADMINISTRACIÓN DE RECUSOS HUMANOS. Rio de Janerio Brazil: Editorial Mc Graw Hill.

Claro Montes, C., & Ayala de Choriego, M. (2021). Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen a ranking Great Place to Work® Chile*. Anagramas Rumbos Y Sentidos De La Comunicación, 21(41),, 1-27. doi:https://doi.org/10.22395/angr.v21n41a4

Constitución de la República del Ecuador. (2008). .Registro Oficial 449 de 20-oct-2008. Montecristi Manabi: LEXUS.

Cusot Cerda, G., & Enríquez Cruz , M. (18 de 06 de 2026). Comunicación Organizacional: formación y profesión. Universidad San Francisco de Quito USFQ, 12-24. doi: https://doi.org/10.18272/USFQPRESS.m98

Dirección de Comunicaciones. (2022). MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA. D.F. Mexico, Mexico: Universidad Industrial de Santander.

Guerrero Alvarado, M., & Sotelo González, J. (2022). La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. aDResearch ESIC International Journal of Communication Research., 56-72. doi:https://doi.org/10.7263/adresic-27-206.

Hernández Sampieri , C., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio , P. (2005). Metodología de la Investigación. Mexico : McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. d.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016, 04 de marzo). Resolución No. C.D. 513. IESS. Obtenido de https://www.iess.gob.ec/documents/10162/f8c131c2-19d7-4472-ad89-33d89079bd23

L, Münch y J, García Martínez. (1986). Fundamentos de administración, los principios, las técnicas y los fundamentos básicos de la administración. Madrid: Person editorial.

Ley Orgánica de Comunicación. (2013). Registro Oficial Suplemento 22 de 25-jun.-2013. Quito Ecuador: Lexus.

Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP). (2010). .Registro Oficial, Suplemento No. 294. Quito : Lexus.

Llanos Encalada, M., & Tomalá Fuentes, G. (2024). La comunicación interna, clave para el desarrollo organizacional de empresas del sector industrial manufacturero ecuatoriano. Sapientia Technological , 1-11.

Mesías Vega, A. (2016). Plan de prevención del síndrome de burnout y su influencia en la satisfacción del usuario del servicio de consulta externa de una institución de salud pública. Ambato - Ecuador: PONTIFICA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR.

Ministerio del trabajo. (2021). Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo. Quito : Lexus .

Miquel , S. (2021). MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA. Quito: Dircom, Asociación de Directivos de Comunicación.

Navas Montes, Y. (2025). Gestión estratégica del talento humano a través de la administración de sueldos, salarios, compensaciones y perfiles por competencias en equipo. Guaranda Ecuador: Universidad Estatal de Bolívar.

Organización Internacional de Trabajo. (2026). La OIT es un organismo especializado de las Naciones Unidas.

Zúñiga Altamirano, A. (2025). Gestión de la comunicación interna y el desarrollo del clima laboral en Radio Ambato. Quito: Universidad Central del Ecuador.

Anexos

Anexo 1.

Tabla 21 *Cronograma (Gantt)*

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES				
ACTIVIDAD	**MES 1 SEPTIEMBRE**	**MES 2 OCTUBRE**	**MES 3 NOVIEMBRE**	**MES 4 DICIEMBRE**
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO (Descripción del Problema, Formulación del Problema, Preguntas de Investigación, Justificación)				
Objetivo General y Objetivos Específicos				
Variables y Operacionalización de variables				
MARCO TEÓRICO (Antecedentes, Científico, Conceptual, Legal)				
METODOLOGÍA (Tipo de Investigación, Enfoque de la investigación, Métodos de Investigación, Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos, Universo, Población y Muestra, Procesamiento de la Información)				
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS				
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES				

Anexo 2.

Tabla 22

Presupuesto

ACTIVIDAD	VALOR MONETARIO
(Impresiones, copias, escaneados)	$50.00
Transporte	$35.80
Esferos	$1.25
Carpetas	$5.50
Conexión a Internet	$15.00
TOTAL	$107.55

Anexo 4. Encuestas realizadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Chimbo



Encuestas realizadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Chimbo



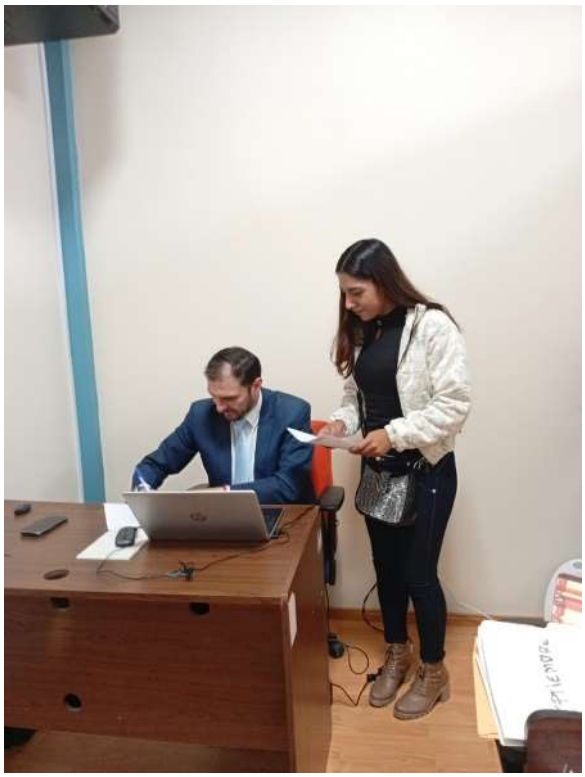
Encuestas realizadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Chimbo



Encuestas realizadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Chimbo



Encuestas realizadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Chimbo



Anexo 5. Cuestionario

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA

INFORMACIÓN PERSONAL

Sexo	**Femenino**		**Masculino**		**Edad**	
Servidores públicos				**Trabajadores**		
Tipo de contratación					**Fecha de encuesta**	

Objetivo: Determinar la relación de la comunicación interna con el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo.

INSTRUCCIONES

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con las condiciones laborales. Por favor, indique con de acuerdo o desacuerdo con cada una de ellas, marcando con una X la opción que corresponda a su respuesta. Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas, lo importante es que exprese su opinión sincera.

Variable	N°	Preguntas	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
COMUNICACIÓN INTERNA		**Claridad de la información**					
	1.	¿La información que recibo sobre mis actividades laborales es clara y comprensible?					
	2.	¿Comprendo sin dificultad las instrucciones emitidas por mis superiores?					
		Oportunidad de la información					
	3.	¿Recibo la información necesaria para realizar mis funciones en el momento indicado?					
	4.	¿Los cambios institucionales se comunican con suficiente anticipación?					
		Precisión de la información					
	5.	¿La información que recibo es coherente y no presenta contradicciones?					
	6.	¿Las instrucciones de trabajo son claras y correctamente formuladas?					
		Formalidad de los canales					
	7.	¿La institución cuenta con canales formales claros para la comunicación interna?					
	8.	¿Los comunicados oficiales llegan de manera adecuada a todo el personal?					
		Uso de tecnologías en la comunicación					
	9.	¿Las herramientas tecnológicas (correo, mensajería, o plataformas institucionales) facilitan la comunicación interna?					
	10.	¿La información institucional se transmite de manera eficiente mediante medios digitales?					
		Retroalimentación de superiores					
	11.	¿Recibo retroalimentación clara sobre mi desempeño laboral por parte de mis superiores?					

	12.	¿La retroalimentación recibida contribuye a mejorar mis actividades laborales?					
	Participación en la toma de decisiones						
	13.	¿Puedo expresar mis opiniones y sugerencias dentro de mi área de trabajo?					
	14.	¿Mi opinión es tomada en cuenta en decisiones que afectan mis funciones?					
	15.	¿La institución promueve la participación del personal en la toma de decisiones importantes?					
			Gracias por su colaboración				

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo

DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

San José de Chimbo, 08 de junio del 2026
Of. No. 110- DTH-GADMCCH-2026

Srta.
Thalía Elizabeth Piñaloza Galarza
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA UNIVERSIDAD ESTATL DE BOLIVAR EXTENSIÓN SAN MIGUEL.
Presente.-

En atención a su solicitud recibida mediante Oficio S/N de fecha 26 de mayo de 2026, referente a la autorización para la realización del proyecto de titulación de pregrado titulado **"La Comunicación Interna en el desempeño laboral de la población administrativa del GAD Municipal del Cantón Chimbo, año 2026"**, me permito informar que se autoriza la ejecución del mencionado proyecto dentro de la institución.

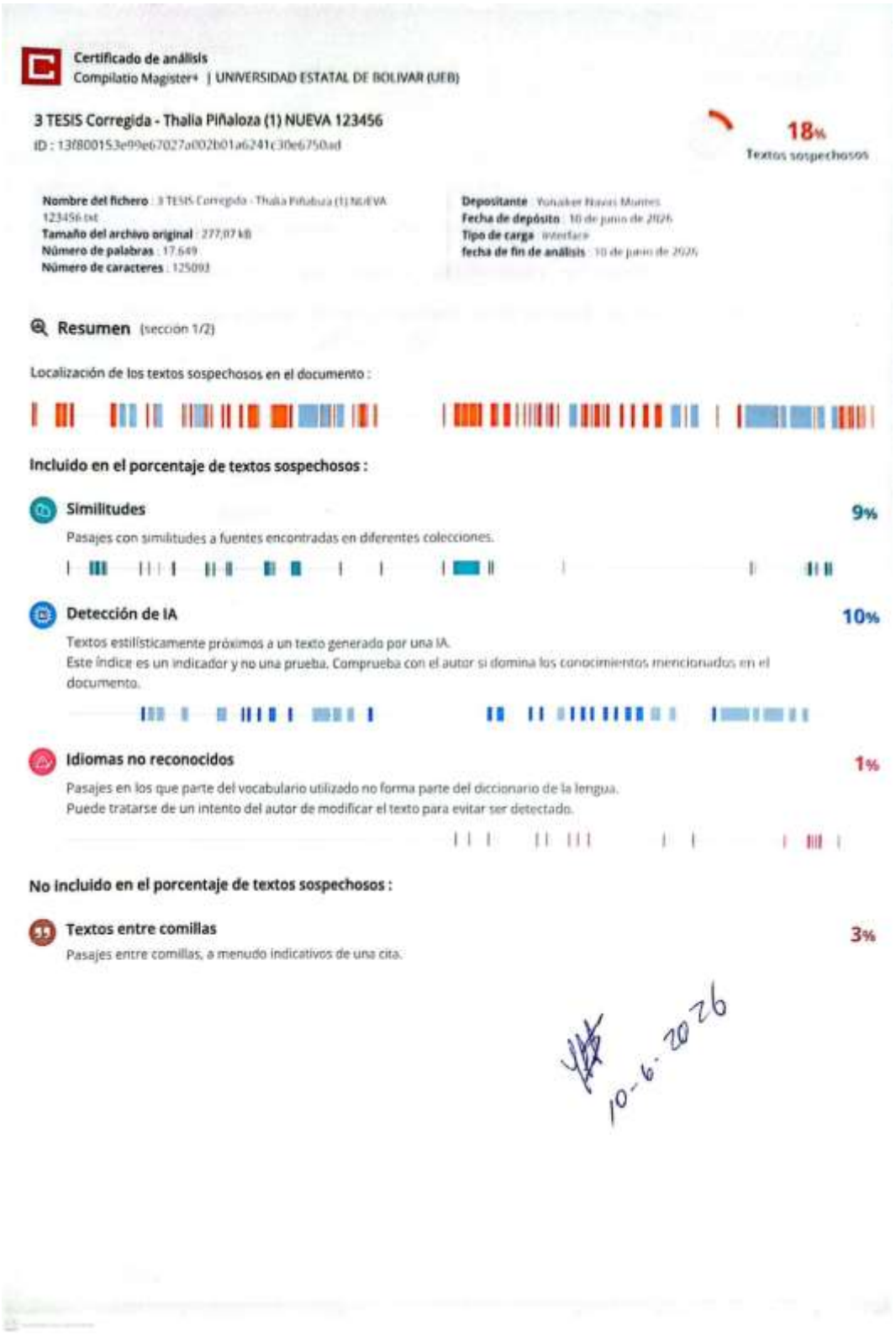
Para tal efecto, se brindarán las facilidades necesarias a fin de que pueda recabar la información pertinente para el desarrollo y cumplimiento de su trabajo investigativo, en el marco del respeto a las normas institucionales y administrativas vigentes.

Sin otro particular, expresamos nuestros mejores deseos para que esta experiencia contribuya de manera significativa a su formación académica y al fortalecimiento del conocimiento sobre la gestión del talento humano en la institución.

Atentamente,

Abg. Anthony Fernando Prado Llanos.
DIRECTOR DE TALENTO HUMANO DEL GADMCCH.

Cantón Chimbo - Provincia Bolívar. Dirección: Calle Tres de Marzo 1913 y Chimborazo
Teléfonos: 032-988-046 032-988437. Email: talentohumano@gadchimbo.gob.ec
www.gadchimbo.gob.ec



Certificado de análisis
Compilatio Magister+ | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR (UEB)

3 TESIS Corregida - Thalia Piñaloza (1) NUEVA 123456
ID : 13f80015 3e99e67027a002b01a6241c30e6750ad

18%
Textos sospechosos

Nombre del fichero : 3 TESIS Corregida - Thalia Piñaloza (1) NUEVA 123456.txt
Tamaño del archivo original : 277,07 kB
Número de palabras : 17.649
Número de caracteres : 125093

Depositante : Yohaker Navas Montes
Fecha de depósito : 10 de junio de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 10 de junio de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :

Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Similitudes **9%**
Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.

Detección de IA **10%**
Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.
Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.

Idiomas no reconocidos **1%**
Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua.
Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.

No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Textos entre comillas **3%**
Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.

10-6-2026