UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

"COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL "GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN MIGUEL DE BOLÍVAR", PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2025"

AUTORA:

NICOLE ESTEFANIA BORBOR REYES

DIRECTOR(A)
Ing. Erika Priscila Cahuasqui Molina

PARES ACADÉMICOS
Lic. Ernesto Paúl Zavala Cárdenas
Ing. Ricardo Xavier Chávez Betancourt

SAN MIGUEL – ECUADOR
2025

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL "GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN MIGUEL DE BOLÍVAR", PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2025.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación, que culmina mi proceso de formación profesional, es la materialización de un esfuerzo colectivo, es así que extiendo mi más sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que, con su apoyo incondicional y guía, hicieron posible la realización de esta tesis.

En primer lugar, expreso mi profunda gratitud a la prestigiosa Universidad Estatal de Bolívar, y en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, por ser el semillero de conocimientos y por proveer la formación académica de calidad que sirvió como cimiento para este proyecto.

Mi reconocimiento especial se dirige al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Bolívar, y a su área administrativa, por abrirme las puertas de la institución, a la Dirección de Talento Humano y a cada servidor público, por su invaluable colaboración, por el tiempo dedicado a la recolección de datos y por la transparencia brindada en la información, elementos cruciales para la validez de este diagnóstico.

De manera especial, agradezco a mi directora de tesis, la Ing. Erika Cahuasqui, por su rigurosa orientación académica, por su paciencia y por los valiosos conocimientos impartidos que guiaron la metodología y el análisis de esta investigación.

A todos ellos, gracias.

Nicole Estefania Borbor Reyes

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis amados padres, quienes han estado siempre a mi lado, brindándome su apoyo incondicional y su amor, Holger Richard Borbor Tumbaco y Andrea Cecilia Reyes López, gracias a ellos, hoy puedo decir que estoy donde estoy.

A mis hermanos, quienes de igual manera me han acompañado y apoyado a lo largo de esta importante etapa, Richard Andrés Borbor Solórzano, Alejandro Jared Borbor Reyes y Richard Alejandro Borbor Reyes.

A mis abuelos, quienes, a pesar de la distancia, siempre han estado presentes, preocupándose por mi bienestar y regalándome sonrisas incluso en los días difíciles.

A cada uno de los docentes que, más allá de impartir conocimientos académicos, me brindaron enseñanzas para la vida, contribuyendo a mi formación como persona.

Finalmente, a todas aquellas personas que han aportado significativamente en mi vida y en el logro que hoy alcanzo, aun sin saberlo.

"Nada que valga la pena es fácil"

Nicole Estefania Borbor Reyes

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. ***"Erika Priscila Cahuasqui Molina"***; Lic. ***"Ernesto Paúl Zavala Cárdenas"*** e Ing. ***"Ricardo Xavier Chávez Betancourt"***; en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular denominado "Comunicación Efectiva Y Satisfacción Laboral En El Área Administrativa Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel De Bolívar, Provincia De Bolívar, Año 2025", desarrollado por el señor/señorita ***Nicole Estefania Borbor Reyes***.

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, 27 del Octubre del 2025

Ing. Erika Priscila
Cahuasqui Molina
Director

Lic. Ernesto Paúl
Zavala Cárdenas
Par Académico

Ing. Ricardo Xavier
Chávez Betancourt
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

DERECHOS DE AUTOR

Yo, Nicole Estefania Borbor Reyes, portadora de la Cédula de Identidad No 2450123068, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:
COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL "GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN MIGUEL DE BOLÍVAR", PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2025, modalidad **Proyecto de Investigación**, 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 no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y 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.

Nicole Estefania Borbor Reyes
FIRMA

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN **1**

RESUMEN **4**

ABSTRACT **5**

CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 6

1.1. Descripción del Problema 6

1.2. Formulación del Problema 9

1.3. Preguntas de Investigación 9

1.4. Justificación 10

1.5. Objetivos: General y Específicos 12

1.5.1. Objetivo General 12

1.5.2. Objetivos Específicos 12

1.6. Variables 12

1.7. Operacionalización 13

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO **17**

2.1. Antecedentes **17**

2.1.1. ***Comunicación Efectiva para el Desarrollo Eficiente de las Instituciones Públicas.***

……

……17

2.1.2. La Comunicación Efectiva en el Cumplimiento de Funciones de la Comunidad Educativa. 18

2.1.3. Relación entre la Comunicación Efectiva y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 202 20

2.1.4. Satisfacción Laboral y su Relación con la Productividad en una Empresa de Producción de Cemento, Concreto Y Agregados. 21

2.1.5. Análisis de la Satisfacción Laboral en el Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo Extensión Riobamba y su Incidencia en el Comportamiento Organizacional de su Personal. 22

2.1.6. El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa Viettel Perú S.A.C. Agencia Huánuco 2019. 23

2.2. Científico 25

2.2.1. Diversidad en la Comunicación Organizacional 25

2.2.2. La Comunicación Efectiva: Un Factor Crítico del Éxito en el Trabajo en Equipo. 27

2.2.3. Hacia una Comunicación Eficaz 27

2.2.4. Importancia de la Comunicación Interna en el Plan Estratégico de Comunicación de Instituciones Públicas en el Ecuador: Revisión bibliográfica 28

2.2.5. La Comunicación Efectiva: Estrategia para Potencializar la Gestión del Talento Humano. Empresa Refresquera Huejutla de Reyes, Hidalgo. 29

2.2.6. Satisfacción Laboral y su Incidencia en el Desempeño de los Trabajadores de la Fundación Inversión Ecuador 30

2.2.7. Satisfacción Laboral y Desempeño 31

2.2.8. Satisfacción Laboral en la Gestión Administrativa 33

2.2.9. Correlación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral 34

2.2.10. Clima Organizacional en Satisfacción Laboral: Una Revisión Sistemática 35

2.3. Conceptual 37

2.3.1. Comunicación Efectiva 37

2.3.2. *Satisfacción Laboral* 42

2.4. Legal 45

2.4.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008 45

2.4.2. LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO (LOSEP). 50

2.4.3. REGLAMENTO GENERAL A LA LOSEP 54

2.4.4. CÓDIGO DE TRABAJO 55

2.4.5. LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 66

2.5. Georreferencial 68

CAPITULO III. METODOLOGÍA **70**

3.1. Tipo de Investigación 70

3.2. Enfoque de la investigación 70

3.3. Métodos de Investigación 71

3.3.1. Método Deductivo 71

3.3.2. Método Analítico 71

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 72

3.4.1. Fuentes Bibliográficas: 72

3.4.2. Encuestas 72

3.5. Universo, Población y Muestra 73

3.6. Procesamiento de la Información 75

3.6.1. Encuesta: 75

CAPITULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 76

4.1. Análisis cuantitativo 76

4.1.1. Tabulación de Preguntas de encuesta 76

4.2. Interpretación de resultados 109

4.3. Resultados Generales 111

4.4. Análisis General 115

4.5. Datos Estadísticos 117

4.6. Discusión 120

CONCLUSIONES 122

RECOMENDACIONES 124

REFERENCIAS 125

ANEXOS 134

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de Operacionalización de las Variables..... 13
Tabla 2. Percepción de la retroalimentación para la comprensión de los mensajes. .. 76
Tabla 3. Alineación de los mensajes en función del rol institucional..... 78
Tabla 4. Percepción sobre la ausencia de contradicciones en la información recibida por el jefe inmediato..... 79
Tabla 5. Percepción sobre la Especificidad de las Instrucciones del Jefe Inmediato. 81
Tabla 6. Percepción sobre la Oportunidad en la Recepción de Mensajes. 82
Tabla 7. Percepción sobre la Accesibilidad de la Información a través de Medios de Comunicación. 84
Tabla 8. Percepción sobre la Pertinencia en la Respuesta Institucional a las Solicitudes del Personal 86
Tabla 9. Percepción sobre el Flujo Constante de Comunicación y Apoyo Horizontal. 87
Tabla 10. Percepción sobre la Consideración de Sugerencias del Personal por el Jefe Inmediato..... 89
Tabla 11. Percepción sobre la Accesibilidad de la Máxima Autoridad Institucional. 90
Tabla 12. Percepción sobre la contribución de los Procedimientos al Desempeño Eficiente..... 92
Tabla 13. Percepción sobre el Liderazgo Motivacional del Jefe Inmediato..... 94
Tabla 14. Percepción sobre la Adecuación del Espacio Físico de Trabajo 96
Tabla 15. Percepción sobre la Valoración de la Dedicación por el Jefe Inmediato ... 97
Tabla 16. Percepción sobre la Contribución del Esfuerzo Personal a los Objetivos Institucionales. 99
Tabla 17. Percepción sobre las oportunidades de crecimiento en la institución..... 101
Tabla 18. Percepción sobre la seguridad y continuidad del puesto de trabajo 103
Tabla 19. Proceso de retroalimentación para la comprensión de los mensajes. 104
Tabla 20. Percepción sobre la relación con el jefe inmediato 106

Tabla 21. Percepción sobre el Interés de la Máxima Autoridad en las Necesidades del Personal 108
Tabla 22. Resultados Generales de la Variable Independiente..... 111
Tabla 23. Resultados Generales de la Variable Dependiente. 112
Tabla 24. Pruebas de normalidad 117
Tabla 25. Correlaciones de las variables 118

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa Georreferencial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Bolívar. 68
Figura 2 Percepción de la retroalimentación para la comprensión de los mensajes . 77
Figura 3 Alineación de los mensajes en función del rol institucional 78
Figura 4 Percepción sobre la ausencia de contradicciones en la información recibida por el jefe inmediato 80
Figura 5 Percepción sobre la Especificidad de las Instrucciones del Jefe Inmediato 81
Figura 6 Percepción sobre la Oportunidad en la Recepción de Mensajes..... 83
Figura 7 Percepción sobre la Accesibilidad de la Información a través de Medios de Comunicación 84
Figura 8 Percepción sobre la Pertinencia en la Respuesta Institucional a las Solicitudes del Personal 86
Figura 9 Percepción sobre el Flujo Constante de Comunicación y Apoyo Horizontal 88
Figura 10 Percepción sobre la Consideración de Sugerencias del Personal por el Jefe Inmediato 89
Figura 11 Percepción sobre la Accesibilidad de la Máxima Autoridad Institucional 91
Figura 12 Percepción sobre la contribución de los Procedimientos al Desempeño Eficiente 92
Figura 13 Percepción sobre el Liderazgo Motivacional del Jefe Inmediato 94
Figura 14 Percepción sobre la Adecuación del Espacio Físico de Trabajo..... 96
Figura 15 Percepción sobre la Valoración de la Dedicación por el Jefe Inmediato . 98
Figura 16 Percepción sobre la Contribución del Esfuerzo Personal a los Objetivos Institucionales 100
Figura 17 Percepción sobre las oportunidades de crecimiento en la institución 101
Figura 18 Percepción sobre la seguridad y continuidad del puesto de trabajo..... 103
Figura 19 Proceso de retroalimentación para la comprensión de los mensajes 105

Figura 20 Percepción sobre la relación con el jefe inmediato..... 106
Figura 21 Percepción sobre el Interés de la Máxima Autoridad en las Necesidades del Personal 108
Figura 22 Resultados Generales de la Variable Independiente 112
Figura 23 Resultados Generales de la Variable Dependiente..... 114

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, las organizaciones públicas tienen que enfrentar desafíos en cuanto a la optimización de la gestión interna, con el fin de ofrecer servicios eficientes, transparentes y de calidad para la ciudadanía, de forma que la comunicación efectiva se convierte en un componente importante para lograr los objetivos institucionales y a su vez fortalecer el clima organizacional de forma que sea saludable y favorable para los miembros de la organización.

Una comunicación abierta, clara y bidireccional ayuda no solo a transmitir información, sino que construye relaciones laborales las cuales tienen como base: confianza, respeto y colaboración, es claro que en el sector público, las jerarquías y procesos administrativos son menos flexibles y en esta situación la falta de comunicación efectiva puede repercutir en las relaciones laborales, generando conflictos, desmotivación y a su vez una disminución de la satisfacción laboral, dentro de la institución.

Con respecto a la satisfacción laboral, se considera un factor decisivo en el desempeño y compromiso de los servidores públicos, relacionándose de forma directa con la percepción, bienestar y condiciones de trabajo de los colaboradores, asimismo también tiene un estrecho vínculo con las oportunidades de desarrollo profesional que puedan tener en la institución.

Cabe destacar que cuando los empleados se sienten escuchados, valorados y bien informados, suelen tener actitudes positivas en sus puestos de trabajo, traduciéndose como productividad y calidad del servicio que se ofrece, por el contrario,

si se cuenta con una comunicación deficiente lo que se genera es desmotivación, malos entendidos y una percepción negativa del entorno laboral.

En el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Bolívar, la gestión administrativa está en manos de la interacción entre los niveles jerárquicos y áreas de trabajo, de esta forma resulta relevante inspeccionar cómo es que los procesos internos de comunicación tienen énfasis en la satisfacción de los colaboradores del área administrativa, los cuales forman parte fundamental en la operatividad de la institución, es así que por medio de este estudio se busca analizar a profundidad la relación entra ambas variables: comunicación efectiva y satisfacción laboral tomando en cuenta que ambas tienen un impacto directo en el desarrollo organizacional y en la eficiencia de la administración pública.

El objetivo general de esta investigación es analizar la relación entre la comunicación efectiva y la satisfacción laboral en el área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado San Miguel de Bolívar, mediante un estudio de enfoque cuantitativo orientado al conocimiento del grado de asociación entre ambas variables y para esto se aplica como instrumento una encuesta con el fin de recabar información pertinente y relevante en función de las variables.

La relevancia de este proyecto de titulación radica en la necesidad de comprender cómo la comunicación organizacional se relaciona con el bienestar y la satisfacción laboral de los empleados dentro del sector público. Asimismo, el estudio permitirá identificar aspectos vinculados con la dinámica comunicacional y su incidencia en el clima laboral del personal administrativo del GAD Municipal San Miguel de Bolívar.

En este sentido, la investigación busca aportar información relevante sobre la relación entre la comunicación efectiva y la satisfacción laboral, considerando que ambas variables influyen en el entorno organizacional y en el desarrollo institucional.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar el impacto de la comunicación efectiva en la satisfacción laboral del personal del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Bolívar durante el año 2025 y este estudio se justifica por la necesidad institucional de optimizar la gestión interna y fortalecer el clima organizacional, con el propósito de mejorar la calidad y eficiencia de los servicios ofrecidos.

Asimismo, se reconoce que la falta de comunicación efectiva puede generar consecuencias negativas en las relaciones laborales y en la motivación del personal, lo que finalmente se refleja en niveles de insatisfacción dentro del equipo de trabajo.

Para este estudio se empleó una metodología deductiva y analítica bajo un enfoque cuantitativo con el cual se evaluaron ambas variables en el personal administrativo y los resultados mostraron que la comunicación efectiva presenta una carencia crítica en sus dimensiones de proceso y transparencia, pues estos tuvieron los resultados menos favorables, por otro lado la satisfacción laboral es frágil debido a factores futuros como las posibilidades de crecimiento y seguridad del puesto de trabajo, pero se sostiene por medio del liderazgo directo y sentido de contribución con los objetivos institucionales.

Así se concluyó que sí existe una relación directa entre ambas variables, pues el déficit que se presenta en cuanto a la transparencia y la retroalimentación entre los colaboradores empeora la incertidumbre y la insatisfacción de los colaboradores en función de su desarrollo y estabilidad laboral.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the impact of effective communication on job satisfaction among administrative staff at the San Miguel de Bolívar Municipal Decentralized Autonomous Government during 2025. This study is justified by the institutional need to optimize internal management and strengthen the organizational climate, with the aim of improving the quality and efficiency of the services offered.

It is also recognized that a lack of effective communication can have negative consequences for labor relations and staff motivation, ultimately resulting in levels of dissatisfaction within the work team.

For this study, a deductive and analytical methodology was used with a quantitative approach to evaluate both variables in the administrative staff. The results showed that effective communication has a critical deficiency in its process and transparency dimensions, as these had the least favorable results. On the other hand, job satisfaction is fragile due to future factors such as opportunities for growth and job security, but it is sustained through direct leadership and a sense of contributing to institutional objectives. Thus, it was concluded that there is indeed a direct relationship between both variables, since the deficit in transparency and feedback among employees worsens the uncertainty and dissatisfaction of employees in terms of their development and job stability.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

La comunicación efectiva según Pérez (2023) es una forma de comunicación eficaz tanto desde el punto de vista del emisor como desde el punto de vista del receptor, como emisores, al ser más asertivos somos más capaces de exponer con claridad cuáles son nuestras ideas y razones, mientras que respetamos las ideas y razones del receptor (p. 167).

A nivel global, a la comunicación efectiva se le define como aquel proceso que diferencia a los seres humanos de los animales, y es aquí en donde los seres racionales, se expresan y se aseguran de que la otra parte entienda el mensaje, es por esto que es fundamental comunicar de forma clara, concisa y brindar retroalimentación hacia el receptor.

Según Serrano (2022) expresa que "la satisfacción laboral es la percepción que tiene el empleado sobre sus condiciones y entorno laboral" (p. 150).

En este sentido, se comprende que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que tiene el colaborador hacia su trabajo, pues en un hipotético caso, si el colaborador está dentro de un ambiente agradable en la institución, en donde se siente valorado y motivado, como resultado se generará satisfacción personal, mayor productividad y efectividad.

La comunicación efectiva y la satisfacción laboral están estrechamente relacionados, ya que actualmente en las organizaciones, la comunicación efectiva es muy importante para que funcionen los equipos de trabajo y asimismo se llegue a cumplir los objetivos institucionales. Cabe destacar que cuando se encuentran obstáculos causados por problemas en los flujos comunicacionales, independientemente de la causa, como consecuencia se presenta un ambiente laboral en donde reina la desmotivación, disminución del compromiso por parte de los colaboradores y confusiones.

Hablando en el contexto laboral, la comunicación que se da entre los diferentes niveles jerárquicos no lleva un desarrollo asertivo y transparente, lo que causa una limitación en la participación activa de los empleados en sus funciones con respecto a los procesos internos y como consecuencia de esto, se encuentra afectado el sentido de pertinencia, ya que la satisfacción laboral se ve deteriorada por lo mencionado anteriormente, pues el personal no se siente valorado o informado, lo que termina en frustración, un rendimiento bajo e incluso desinterés en cuando a sus funciones, representando un grave problema a la organización.

El problema se establece en determinar cómo la comunicación efectiva influye en la satisfacción laboral de los empleados, mediante la identificación de factores comunicacionales los cuales van a ayudar o caso contrario deteriorar el ambiente laboral, es por esto que entender esta relación entre ambas variables, permitirá proponer estrategias que fortalezcan la comunicación dentro de la organización y así aumentar la productividad y el bienestar organizacional.

En el contexto ecuatoriano, se destaca que las formas tradicionales de administración empresarial y la adaptación tardía a las innovaciones organizacionales han generado entornos con escaso espacio para la expresión de ideas, caracterizados por estructuras rígidas, exceso de normas y el uso predominante de canales de comunicación tradicionales, donde el liderazgo no siempre fomentaba la participación ni la libre expresión de opiniones (Alarcón & Sánchez, 2018).

"En Ecuador estudios previos han demostrado que la falta de reconocimiento en las organizaciones, tanto públicas como privadas, provoca consecuencias negativas que afectan directamente el clima laboral y el desempeño de los empleados" (Pilligua & Arteaga, 2019).

La relación entre ambas variables en el contexto de Ecuador es de suma importancia porque brinda un indicio de que la falta de una comunicación clara dentro de las instituciones ecuatorianas afecta la satisfacción de los colaboradores y a su vez retrasa el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La satisfacción laboral es el motor que impulsa a los colaboradores a desempeñarse de mejor manera, un empleado feliz en la mayoría de los casos, es un empleado productivo, es por esto que la comunicación efectiva se convierte en la variable independiente en esta investigación jugando un papel crucial en la dinámica organizacional, ya que esta permite transmitir información clara, reducir malentendidos y fomentar un ambiente laboral más colaborativo, sin embargo, cuando no se gestiona adecuadamente, la variable dependiente, es decir, la satisfacción laboral se ve deteriorada y por consecuencia se genera tensiones, desconfianza y barreras en la interacción entre los trabajadores.

Por lo tanto, es crucial contar con estrategias de comunicación efectiva que fomenten el diálogo abierto, la retroalimentación constructiva y el compañerismo dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de forma que se construya un clima laboral más armonioso y productivo, asimismo generando un incremento en el sentido de pertinencia, ya que en este contexto la satisfacción laboral se ve afectada debido a que los colaboradores presentan un bajo grado de bienestar, motivación y compromiso, esto en función de la calidad de comunicación que se encuentra dentro de la institución en el área administrativa.

1.2. Formulación del Problema

¿En qué medida la comunicación efectiva tiene un impacto en la satisfacción laboral en el área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado San Miguel de Bolívar?

1.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es el nivel de comunicación efectiva percibida por el personal del área administrativa del GAD Municipal San Miguel?
- ¿Cuál es la situación actual con respecto a la satisfacción laboral en el área Administrativa del GAD Municipal San Miguel en función de la satisfacción laboral?
- ¿De qué manera se relacionan la comunicación efectiva y la satisfacción laboral en el GAD Municipal San Miguel?

1.4. Justificación

La indagación acerca de comunicación efectiva y satisfacción laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Bolívar es de suma importancia, pues se abordan aspectos esenciales en cuanto a la dinámica de la institución y su relación en cuanto al bienestar de los colaboradores, en este sentido, la comunicación efectiva toma un papel fundamental, pues por medio de esta variable se va a demostrar que la información fluya de manera clara y oportuna entre el personal administrativo, haciéndola necesaria para alcanzar los objetivos institucionales.

Caso contrario, si la comunicación no es apropiada, como consecuencia se dan malos entendidos, desmotivación e incluso puede haber descoordinación de actividades, lo que influye en gran medida en la satisfacción de los colaboradores, así como en el clima laboral.

Esta investigación toma relevancia porque ayudará a diagnosticar el nivel de comunicación interna existente en el área administrativa de esta institución y su conexión con la satisfacción laboral de los colaboradores, es así que los resultados que se obtendrán será un recurso significativo para diseñar estrategias con el fin de promover la integración, motivación y sentido de pertinencia en cada uno de los colaboradores. De esta manera, buscamos promover un ambiente laboral positivo, con el fin de aumentar el bienestar de los colaboradores, a su vez optimizar el cumplimiento de los objetivos propuestos por la institución y el nivel de disposición hacia el aumento de calidad del servicio a la comunidad. Si se analiza el impacto del presente estudio, es posible identificar aportes en los ámbitos social, económico y ambiental.

En el ámbito social, una comunicación efectiva fortalece las relaciones interpersonales, favorece la colaboración y contribuye a la construcción de un ambiente laboral armónico, en este sentido, cuando las necesidades de los colaboradores son escuchadas y atendidas, se promueve su bienestar emocional, lo que se refleja en mayor compromiso y profesionalismo en el servicio brindado a la ciudadanía.

Además, una adecuada comunicación interna mejora la cohesión del equipo, facilitando la coordinación y el trabajo conjunto dentro del área administrativa.

Desde la perspectiva económica, el fortalecimiento de la comunicación efectiva y el incremento de la satisfacción laboral pueden incidir positivamente en la productividad institucional. Los colaboradores motivados tienden a desempeñar sus funciones con mayor eficiencia, lo que contribuye a la disminución del ausentismo y la rotación de personal, como resultado, se optimiza el cumplimiento de metas institucionales y se genera un uso más eficiente de los recursos disponibles.

En el ámbito ambiental, aunque las variables del estudio no influyen de manera directa, un clima organizacional saludable puede fomentar una mayor participación de los colaboradores en iniciativas de responsabilidad ambiental impulsadas por el GAD, tales como campañas de reciclaje, uso eficiente de recursos y proyectos de sostenibilidad. De esta manera, se promueve la adopción de prácticas responsables y sostenibles dentro de la institución. Es así que el presente proyecto de investigación contribuirá al fortalecimiento del bienestar de los colaboradores del área administrativa, al mejorar la dinámica comunicacional y el desempeño institucional, lo que también se traducirá en un servicio más eficiente y humano para la comunidad.

1.5. Objetivos: General y Específicos

1.5.1. Objetivo General

Analizar la relación entre la comunicación efectiva y la satisfacción laboral en el área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado San Miguel de Bolívar, mediante un estudio de enfoque cuantitativo orientado al conocimiento del grado de asociación entre ambas variables.

1.5.2. Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar el nivel de comunicación efectiva percibido por el personal del área administrativa del GAD Municipal San Miguel.
- ✓ Establecer la situación actual con respecto a la satisfacción laboral en el área Administrativa del GAD Municipal San Miguel en función de la satisfacción laboral.
- ✓ Determinar la relación entre la comunicación efectiva y la satisfacción laboral en el GAD Municipal San Miguel.

1.6. Variables

Variable Independiente: Comunicación Efectiva

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

1.7. Operacionalización

Tabla 1.

Tabla de Operacionalización de las Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Subdimensiones (Indicadores)	Ítems (preguntas)	Técnicas	Instrumento
Comunicación Efectiva	La comunicación efectiva es un medio utilizado en los diversos procesos administrativos, esto radica en la relación directa con la función de gerencia, de manera que esta puede definirse como una transferencia de información. En este sentido, la comunicación permite la interacción e integración de los recursos humanos; es	Se medirá mediante un cuestionario que constará de diez ítems con escala de Likert, en donde se evaluará la claridad en el mensaje, comunicación oportuna, bidireccionalidad y la interacción del personal con los diferentes tipos de comunicación	Claridad en el mensaje	Lenguaje comprensible en las comunicaciones	Se realiza retroalimentación para asegurar que los mensajes sean comprendidos correctamente.	Encuesta	Cuestionario
					Los mensajes que recibe están alienados a su rol dentro de la institución.	Encuesta	Cuestionario
				Coherencia en la información transmitida	La información que recibe del jefe inmediato no presenta contradicciones.	Encuesta	Cuestionario

	efectiva para generar cambio de conductas, hacer productiva la información y lograr las metas (Quero, Mendoza, & Torres, 2014).	(horizontal, vertical descendente, vertical ascendente).		Precisión en los mensajes	Las instrucciones que recibe de su jefe inmediato son específicas.	Encuesta	Cuestionario
			Comunicación Oportuna	Entrega del mensaje en el tiempo oportuno	El mensaje llega en el momento apropiado para cumplir sus funciones.	Encuesta	Cuestionario
				Disponibilidad de canales de comunicación	Los medios de comunicación disponibles le facilitan el acceso a información necesaria.	Encuesta	Cuestionario
				Respuestas inmediatas a inquietudes	Considera que la institución responde de forma pertinente a las solicitudes del personal.	Encuesta	Cuestionario
			Interacción	Interacción entre compañeros de trabajo	Existe un flujo constante de comunicación y apoyo entre sus compañeros para resolver problemas.	Encuesta	Cuestionario

				Interacción con el jefe inmediato	Su jefe inmediato toma en cuenta sus sugerencias sobre las decisiones.	Encuesta	Cuestionario
				Interacción con la máxima autoridad	La máxima autoridad de la institución es accesible para escuchar sus inquietudes.	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción Laboral	La valoración personal que hace la persona sobre su trabajo, comparando lo que quiere y lo que obtiene realmente. Años más tarde, Loitegui (1990) plantea que la satisfacción laboral depende de la interacción entre las características y especificaciones del trabajo, los resultados que consigue el trabajador y la percepción de los	Se medirá mediante un cuestionario que constará de diez ítems con escala de Likert, en donde se evaluará la satisfacción general, reconocimiento y motivación, condiciones y relaciones laborales.	Clima Laboral	Estructura	Los procedimientos establecidos contribuyen a su desempeño eficiente.	Encuesta	Cuestionario
				Liderazgo	Su jefe inmediato demuestra un liderazgo que motiva al equipo.	Encuesta	Cuestionario
				Condiciones físicas	Considera que el espacio de trabajo es adecuado para realizar sus funciones.	Encuesta	Cuestionario
			Motivación	Reconocimiento del desempeño	Su dedicación es valorada por parte de su jefe inmediato.	Encuesta	Cuestionario
					Considera que su esfuerzo contribuye de manera importante a los objetivos de la institución.	Encuesta	Cuestionario

	resultados de acuerdo con las características y personalidad del trabajador, el autor concluye que la satisfacción laboral es una variable pluridimensional (Chiang, Quijada, Rivera, & Hidalgo, 2021)		Oportunidades de desarrollo profesional	Considera que tiene posibilidades de crecimiento en esta institución.	Encuesta	Cuestionario
			Incentivos y beneficios recibidos	Se siente seguro respecto a la continuidad de su puesto de trabajo en la institución.	Encuesta	Cuestionario
		Relaciones Laborales	Relaciones con compañeros	Mantiene buenas relaciones con sus compañeros.	Encuesta	Cuestionario
			Relación con el jefe inmediato	La relación con el jefe inmediato es positiva.	Encuesta	Cuestionario
			Relación con la máxima autoridad	Considera que la máxima autoridad muestra interés por las necesidades del personal administrativo.	Encuesta	Cuestionario

Nota: *Datos tomados del marco conceptual.*

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. *Comunicación Efectiva para el Desarrollo Eficiente de las Instituciones Públicas.*

En la Universidad Nacional de Chimborazo, la autora Laura Marisol Salazar Rivera realizó la investigación escogiendo como tema: Comunicación Efectiva para el Desarrollo Eficiente de las Instituciones Públicas; cuyo objetivo general es determinar la comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral de la empresa "AT&S Informáticos" de la ciudad de Riobamba.

Se aplicó una metodología con un enfoque mixto, el cual permitió darle una debida importancia tanto a los aspectos cuantitativos como cualitativos, integrando los elementos de ambas perspectivas y en este sentido, la investigación cuantitativa fue de naturaleza deductiva y se centró en el uso de datos numéricos, mientras que el cualitativo de la investigación se aplicó mediante la interpretación de todas las variables asociadas al estudio, las cuales representaron una oportunidad para mejorar la interacción del personal objeto de estudio; se concluyó que el análisis de la comunicación interna en AT&S Informáticos evidencia que, aunque en términos generales es percibida como clara y adecuada, existen deficiencias en la interacción y el apoyo mutuo entre los empleados (Salazar Rivera, 2024).

Esta situación impacta en la cohesión del equipo y en la eficiencia del trabajo colaborativo, lo que refuerza la importancia de contar con estrategias que optimicen la

comunicación dentro de una organización, asimismo, la falta de motivación y el escaso reconocimiento por parte de compañeros y líderes afectan negativamente el clima laboral, disminuyendo el sentido de pertenencia y el compromiso con los objetivos organizacionales. Además, la ausencia de mecanismos eficientes para la transmisión de información clave genera dificultades en el desempeño laboral y en la alineación con la visión de la empresa (Salazar Rivera, 2024).

Este trabajo constituye un aporte fundamental para la presente tesis, ya que respalda la premisa de que la comunicación efectiva es un factor determinante en la satisfacción y el desempeño laboral dentro de las instituciones públicas, especialmente en entornos administrativos como el del GAD Municipal San Miguel de Bolívar, donde la interacción y la coordinación entre áreas resultan esenciales para el cumplimiento eficiente de las funciones institucionales.

2.1.2. La Comunicación Efectiva en el Cumplimiento de Funciones de la Comunidad Educativa.

En el trabajo de investigación elaborado por María Fernanda Rubio Rubio (2021) titulado "La Comunicación Efectiva en el Cumplimiento de Funciones de la Comunidad Educativa" el objetivo general es determinar la incidencia de la comunicación efectiva en el cumplimiento de funciones de autoridades y docentes de la Unidad Educativa Bilingüe Liceo Los Álamos.

Se aplicó una metodología con un enfoque correlacional con el objetivo de asociar variables para establecer como inciden entre si considerando datos de un grupo determinado, tomando una ruta de tipo cualitativa - cuantitativa o mixta, puesto que el

estudio busca exponer las relaciones interpersonales en función del análisis del proceso comunicativo en la institución educativa y el cumplimiento de funciones, pretendiendo observar el fenómeno en el lugar donde ocurre, es así que se concluyó que en la Unidad Educativa Bilingüe "Liceo Los Álamos" (Rubio Rubio, 2021).

Se observa un desconocimiento generalizado de la misión, visión e ideario institucional por parte de docentes, autoridades y estudiantes, lo que incide en un bajo nivel de compromiso en el cumplimiento de actividades académicas y administrativas, además, la falta de directrices claras y de protocolos de actuación dificulta la gestión de procesos de manera colectiva, lo que impide la consolidación de acciones institucionales consensuadas. Ante esta problemática, se requiere la implementación de mecanismos de comunicación más efectivos que permitan mejorar la gestión educativa y fortalecer la identidad organizacional, garantizando así un ambiente colaborativo y orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales (Rubio Rubio, 2021).

El análisis de la comunicación y la identidad organizacional en la Unidad Educativa Bilingüe "Liceo Los Álamos" se evidencia que la falta de claridad en los lineamientos institucionales, junto con una comunicación deficiente y unidireccional, afecta la coordinación y el compromiso de los actores educativos, estos hallazgos son relevantes para el desarrollo del presente estudio, ya que permiten establecer un marco de referencia sobre cómo los problemas de comunicación pueden impactar en la gestión y satisfacción de los colaboradores dentro de una institución.

2.1.3. Relación entre la Comunicación Efectiva y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.

En la Universidad Privada del Norte, ubicada en Cajamarca, Perú, se realizó un estudio titulado "relación entre la Comunicación Efectiva y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca - 2020" bajo el autor Goicochea Marlo Yojan Manuel, en donde tenía como objetivo general determinar la relación entre la comunicación efectiva y el desempeño en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020; y en donde se aplicó una metodología con enfoque cualitativo, ya que se basó en la recolección de datos y análisis estadísticos, además consta con un nivel descriptivo con alcance correlacional ya que como tal busca estudiar la existencia de alguna relación entre las variables, sin la manipulación de las mismas, cabe destacar que el diseño de esta investigación es de campo, pues el autor se apoya en diversas fuentes mediante diversos instrumentos (Goicochea Marlo, 2020).

En base a este proyecto de investigación para la titulación se concluye que es posible afirmar con base en las dimensiones teóricas utilizadas para la evaluación, que existe una relación directa entre la comunicación y el cumplimiento de funciones de los colaboradores de la empresa y es necesario tomar acciones para poder mejorar este aspecto en la organización, asimismo se demostró que existe una relación directa y una positiva orientación hacia el cumplimiento de las actividades por parte de los colaboradores (Goicochea Marlo, 2020).

Este trabajo de titulación es de suma importancia, ya que aborda la misma variable, comunicación efectiva, por ende, se analizó esta variable desde una perspectiva organizacional y en donde se demostró que ha tenido impacto en el rendimiento del personal, estos resultados toman relevancia en esta investigación debido a que sirvieron como una base para sujetar que la comunicación efectiva no solo es un determinante que afecta el desempeño sino también llega a afectar el nivel de satisfacción que sienten los empleados con respecto a sus puestos de trabajo en las instituciones, en este caso, en el GAD Municipal San Miguel de Bolívar.

2.1.4. Satisfacción Laboral y su Relación con la Productividad en una Empresa de Producción de Cemento, Concreto Y Agregados.

El trabajo de investigación el cual fue desarrollado en la ciudad de Guayaquil en la Escuela Superior Politécnica del Litoral, "Satisfacción Laboral y su Relación con la Productividad en una Empresa de Producción de Cemento, Concreto Y Agregados"; tiene como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad del equipo operativo en la empresa de estudio mediante un análisis estadístico y presentar plan de mejora que se adapten a las necesidades del área operativa (Iturralde Célleri & Romero Vélez, 2021).

Se empleó una metodología descriptiva correlacional con el fin de establecer la relación entre las dos variables: satisfacción laboral y productividad del personal operativo. Como resultado se concluyó que es de suma importancia realizar el análisis de manera integral con respecto a ambas variables dentro de la organización, asimismo se demostró que los indicadores que tienen más peso en cuanto al desempeño de los

colaboradores son los reportes de incidentes, el tiempo de lavado y la limpieza. Sin embargo, también se destacan algunos componentes que inciden en el nivel de satisfacción, como la comunicación, los beneficios y las relaciones interpersonales (Iturralde Célleri & Romero Vélez, 2021).

En este sentido, este proyecto de titulación aporta de manera significativa en el desarrollo de esta investigación, ya que, demuestra que la comunicación efectiva es un componente clave para fortalecer la satisfacción laboral, de forma que ayuda a sustentarlo teóricamente dentro del GAD Municipal San Miguel.

2.1.5. Análisis de la Satisfacción Laboral en el Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo Extensión Riobamba y su Incidencia en el Comportamiento Organizacional de su Personal.

En el contexto nacional, específicamente en la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, la autora Valeria Nataly Samaniego Flores (2023) desarrolló una investigación "Análisis de la Satisfacción Laboral en el Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo Extensión Riobamba y su Incidencia en el Comportamiento Organizacional de su Personal" y teniendo como objetivo efectuar un análisis de la satisfacción laboral en el Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo extensión Riobamba y su incidencia en el comportamiento organizacional de su personal mediante la aplicación de cuestionarios (Samaniego Flores, 2023).

Para llevar a cabo la investigación se aplicó un enfoque mixto a nivel descriptivo y un diseño no experimental – transversal. Así se concluyó que, sí se mantiene en niveles satisfactorios, hablando de las relaciones interpersonales y la

disponibilidad de recursos para que los colaboradores puedan ejecutar sus respectivas actividades, sin embargo, existen áreas que pueden mejorar, tomando un enfoque en la participación activa de los colaboradores en el proceso de toma de decisiones y en cuanto a la percepción de remuneraciones adecuadas (Samaniego Flores, 2023).

De esta manera se resalta la importación de este proyecto de titulación, pues ofrece un marco comparativo y contextualizado dentro del contexto ecuatoriano, siendo lo más realista posible, pues la autora, abordó la comunicación como una dimensión dentro de la variable "satisfacción laboral" buscando así determinar una relación causal y el impacto que tienen sobre las áreas de satisfacción, asimismo este estudio da una base para la justificación de que las estrategias de comunicación son idóneas para convertir aquella insatisfacción laboral en lo contrario.

2.1.6. El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa Viettel Perú S.A.C. Agencia Huánuco 2019.

El proyecto de titulación desarrollado en Perú por Fiorella Figueroa con tema "El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa Viettel Perú S.A.C. Agencia Huánuco 2019" tiene como objetivo describir cómo se relaciona el clima organizacional con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019; y, en donde el estudio tuvo un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo–correlacional, el cual evidenció una relación directa y significativa entre ambas variables, lo que demuestra que un entorno laboral saludable contribuye en gran medida al bienestar y motivación de los trabajadores. En la conclusión de este estudio, se destaca la necesidad de fortalecer un clima laboral en donde se fomente la

cooperación, la claridad de funciones y la retroalimentación efectiva entre los colaboradores.

Este estudio representa un aporte relevante para la presente investigación, ya que refuerza teóricamente la idea de que una comunicación organizacional adecuada y un ambiente laboral saludable son elementos esenciales para fortalecer la satisfacción laboral en las instituciones públicas, como en este caso el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Bolívar (Figueroa Nieto, 2019).

En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Bolívar, resulta fundamental comprender la estrecha relación existente entre la comunicación efectiva y la satisfacción laboral dentro del área administrativa, ya que estos factores inciden directamente en el desempeño organizacional y en la calidad del servicio público, a partir del análisis de los antecedentes revisados, se evidencia que la comunicación interna constituye un elemento esencial en la gestión institucional, pues permite coordinar adecuadamente las actividades, mejorar la cooperación entre los equipos de trabajo y fortalecer la confianza entre los diferentes niveles jerárquicos.

En varias investigaciones previas, tanto a nivel nacional como internacional, se ha identificado que la deficiente comunicación entre los líderes y los colaboradores genera desmotivación, malentendidos, duplicidad de tareas y un ambiente laboral poco favorable para el desarrollo personal y profesional de los empleado, de manera que al extenderse estas condiciones desfavorables pueden afectar no solo el bienestar de los trabajadores, sino también la eficiencia administrativa y la calidad del servicio que se brinda a la ciudadanía.

Del mismo modo, las investigaciones revisadas permiten inferir que la satisfacción laboral depende en gran medida de la calidad de los procesos comunicativos dentro de las organizaciones, pues cuando los trabajadores perciben que existe apertura al diálogo, claridad en las directrices y espacios adecuados para expresar opiniones o recibir retroalimentación, se incrementan los niveles de compromiso y pertenencia institucional, de lo contrario, la falta de estrategias comunicacionales estructuradas, la ausencia de canales de información eficientes o la escasa participación de los empleados en la toma de decisiones tienden a generar insatisfacción, resistencia al cambio y desmotivación.

En el contexto de una institución pública como el GAD Municipal San Miguel de Bolívar, donde la comunicación fluida es indispensable para la gestión administrativa, la coordinación interdepartamental y la atención a la comunidad, estas falencias podrían traducirse en un bajo rendimiento del personal y en dificultades para alcanzar los objetivos institucionales.

2.2. Científico

Este proyecto de investigación busca fundamentarse en teorías y estudios científicos que abordan la comunicación efectiva y la satisfacción laboral, permitiendo comprender de manera más profunda las causas, manifestaciones y posibles estrategias de mejora en el contexto específico del GAD Municipal San Miguel de Bolívar.

2.2.1. Diversidad en la Comunicación Organizacional

El artículo “Diversidad en la Comunicación Organizacional” elaborado por Gómez Rodríguez, D. y Velasco Castañeda, N. (2024) sostiene que la comunicación

organizacional efectiva es crucial para la integración de equipos diversos, basándose en teorías como la de la comunicación intercultural, el estudio destaca que la diversidad cultural, generacional y de género en las organizaciones requiere estrategias específicas de comunicación para evitar malentendidos y potenciar la colaboración, es así que se fundamenta en que la interacción humana dentro de las organizaciones no solo transmite información, sino también valores, percepciones y emociones, los cuales influyen directamente en el clima laboral y la productividad.

Dentro de sus hallazgos, se evidencia que una comunicación interna bien gestionada fortalece la identidad organizacional, reduce conflictos y mejora la satisfacción laboral, el estudio concluye que fomentar canales de comunicación abiertos, inclusivos y respetuosos es esencial en contextos organizacionales modernos, sobre todo en aquellos que manejan equipos diversos. Además, se resalta que los líderes deben ser conscientes de los retos comunicacionales que surgen de la diversidad, adaptando sus estrategias para maximizar la efectividad del mensaje y asegurar la integración de todos los miembros (Gómez Rodríguez & Velasco Castañeda, 2024).

Este artículo refuerza la importancia de la comunicación efectiva como herramienta para mejorar la satisfacción laboral dentro de los equipos administrativo, su aplicación en este estudio permitirá diseñar estrategias orientadas a fortalecer el trabajo en equipo dentro del GAD Municipal San Miguel, ayudando a construir un ambiente colaborativo que minimice la insatisfacción laboral.

2.2.2. La Comunicación Efectiva: Un Factor Crítico del Éxito en el Trabajo en Equipo.

La investigación de Quaranta (2019) “La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo” sostiene que la comunicación efectiva, compuesta por factores lingüísticos y paralingüísticos, escucha empática y cooperación, es esencial para el éxito organizacional, especialmente en equipos de trabajo, esta teoría se respalda en autores como Robbins y Covey, quienes afirman que la mala comunicación es una de las principales causas de los conflictos interpersonales, además el estudio evidencia que una comunicación clara y colaborativa no solo mejora la productividad, sino que también permite alcanzar la sinergia positiva, es decir, que el grupo rinda más que la suma de sus partes.

Los hallazgos del trabajo de campo evidencian que una comunicación efectiva fortalece las relaciones laborales, previene malentendidos y favorece la resolución eficiente de conflictos, reflejando una relación directa con la satisfacción laboral y el desempeño institucional. (Quaranta, 2019).

2.2.3. Hacia una Comunicación Eficaz

El artículo de Hernández Rosado et al. Titulado “Hacia una comunicación eficaz” (2019) destaca la relevancia de la comunicación como un proceso social e interpersonal que resulta esencial para el desarrollo y la dinámica institucional, los autores señalan que una comunicación efectiva requiere habilidades como la escucha activa, la claridad en la expresión y el uso adecuado del lenguaje según el contexto en que se desenvuelve.

Además, plantean que comunicar no solo implica transmitir información, sino también construir relaciones, fortalecer la cultura organizacional y consolidar la identidad colectiva, puesto que una comunicación eficaz contribuye a mejorar las relaciones interpersonales, facilita la toma de decisiones y promueve una gestión adecuada de los conflictos, aspectos fundamentales para el buen funcionamiento de cualquier institución. (Hernández Rosado, Lluesma Rojas, & De Veras Olivera, 2019).

Este artículo aporta directamente al diseño de la estrategia de comunicación efectiva, ya que muestra cómo la comunicación interna eficiente impacta en la gestión de las instituciones públicas. En este caso, aplicar estos conceptos en el GAD Municipal San Miguel permitirá no solo mejorar la satisfacción laboral, sino también fortalecer la coordinación entre áreas administrativas y la eficiencia organizacional.

2.2.4. Importancia de la Comunicación Interna en el Plan Estratégico de Comunicación de Instituciones Públicas en el Ecuador: Revisión bibliográfica

El artículo titulado "Importancia de la Comunicación Interna en el Plan Estratégico de Comunicación de Instituciones Públicas en el Ecuador: Revisión bibliográfica" elaborado por Cueva Villamarín, A. y Cueva Villamarín, A. (2024) en donde realizan una revisión teórica sobre el papel de la comunicación interna en el desarrollo de planes estratégicos de comunicación en las instituciones públicas ecuatorianas, apoyados en teorías de comunicación estratégica organizacional, como las propuestas por Grunig y Hunt, destacan que la comunicación interna debe ser planificada, sistemática y orientada a fortalecer tanto la eficiencia institucional como

el clima organizacional. Plantean que el éxito de la comunicación en el sector público depende de la alineación entre la comunicación interna y los objetivos estratégicos de la organización.

En cuanto a los hallazgos, se identifica que una comunicación interna deficiente impacta negativamente en la motivación, el compromiso y la productividad del personal, es así que la investigación concluye que, al integrar la comunicación interna dentro de los planes estratégicos, se mejora el desempeño de los colaboradores, se fortalece la cultura institucional y se impulsa el sentido de pertenencia. Además, destacan la importancia de evaluar periódicamente la efectividad de los canales y mensajes utilizados para lograr una mejora continua (Cueva Villamarín & Cueva Villamarín, 2024).

Este artículo ofrece una base fundamental para el presente trabajo, ya que evidencia la importancia de la comunicación interna dentro de las instituciones públicas y su relación con factores como la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral. Asimismo, respalda el análisis de cómo una comunicación efectiva influye en el clima laboral y en el desempeño del personal administrativo del GAD Municipal San Miguel de Bolívar.

2.2.5. La Comunicación Efectiva: Estrategia para Potencializar la Gestión del Talento Humano. Empresa Refresquera Huejutla de Reyes, Hidalgo.

El estudio de Melgoza, Rodríguez y Pérez (2025) titulado “La Comunicación Efectiva: Estrategia para Potencializar la Gestión del Talento Humano. Empresa Refresquera Huejutla de Reyes, Hidalgo” constituye un aporte relevante al ofrecer una

profunda conceptualización de la Comunicación Efectiva, desglosando los elementos y barreras que definen su operatividad en contextos organizacionales.

El trabajo establece que la correcta articulación de los flujos de información, la claridad en los mensajes y la bidireccionalidad son ejes críticos que, al optimizarse, impactan directamente en el ambiente de trabajo y en el desempeño de funciones. Por consiguiente, esta investigación provee las bases teóricas esenciales para analizar los hallazgos en el GAD Municipal San Miguel de Bolívar, permitiendo contrastar la percepción de los colaboradores sobre la comunicación interna con los estándares teóricos para determinar su influencia en la variable de Satisfacción Laboral.

2.2.6. Satisfacción Laboral y su Incidencia en el Desempeño de los Trabajadores de la Fundación Inversión Ecuador

Este artículo es un soporte fundamental en la revisión teórica y contextualizada de la comunicación estratégica dentro del sector público ecuatoriano, tal como lo establece el artículo “Importancia de la Comunicación Interna en el Plan Estratégico de Comunicación de Instituciones Públicas en el Ecuador: Revisión bibliográfica”, elaborado por Cueva Villamarín, A. y Cueva Villamarín, A. (2025). Este trabajo se erige como una base conceptual imprescindible, dado que aborda directamente la necesidad de profesionalizar los procesos comunicacionales en entidades que, al igual que el GAD Municipal San Miguel de Bolívar, operan bajo el mandato de la eficiencia y la rendición de cuentas.

Los autores se apoyan en modelos de comunicación estratégica organizacional seminales, para defender la tesis de que la comunicación interna no debe ser un proceso

reactivo o incidental, sino una función planificada, sistemática y alineada intrínsecamente con los objetivos estratégicos globales de la institución, en el contexto de las instituciones públicas de Ecuador, esta planificación es crucial para garantizar que el mensaje institucional fortalezca tanto la eficiencia operativa como el clima organizacional, se destaca que la comunicación, vista desde esta perspectiva, se convierte en un activo de gestión que facilita la comprensión de la misión, la visión y las metas específicas del gobierno autónomo.

En cuanto a los hallazgos empíricos derivados de su revisión bibliográfica, Cueva Villamarín y Cueva Villamarín (2025) identifican de manera categórica que una comunicación interna deficiente actúa como un poderoso factor de desgaste, impactando negativamente en la motivación, el compromiso y la productividad del personal, esta conclusión establece una conexión científica directa con la variable de la Satisfacción Laboral que es central en el presente estudio, ya que la motivación y el compromiso son pilares determinantes de la misma, concluyendo de forma contundente, que la integración formal y estratégica de la comunicación interna en los planes estratégicos de las entidades públicas resulta en la mejora comprobable del desempeño de los colaboradores, el fortalecimiento de la cultura institucional y el impulso del sentido de pertenencia.

2.2.7. Satisfacción Laboral y Desempeño

Se incorpora el análisis teórico presentado por Salazar Marmolejo y Ospina Nieto (2019) en su ensayo “Satisfacción Laboral y Desempeño”, el cual establece la conexión crítica entre las variables centrales de este estudio: la Satisfacción Laboral y la Productividad/Desempeño. El trabajo subraya que el clima laboral, entendido como

la concepción que los empleados tienen del ambiente interno de la institución, repercute directamente en su satisfacción laboral y, por ende, en su desempeño. Los autores argumentan que la satisfacción laboral es la base de un buen funcionamiento organizacional, sirviendo como referencia sobre cómo deben comportarse los individuos para un desempeño efectivo (Salazar Marmolejo & Ospina Nieto, Satisfacción laboral y desempeño, 2019).

Desde la perspectiva de la Gestión del Talento Humano, este antecedente resalta que si las organizaciones, como el GAD Municipal San Miguel de Bolívar, aspiran a contar con empleados eficientes, es una necesidad prioritaria asegurarse de que el personal esté satisfecho y abierto al cambio, esto se relaciona directamente con la premisa de la presente investigación, la cual postula que una comunicación efectiva puede influir positivamente en el clima y la satisfacción, sirviendo como vínculo o factor facilitador para un buen desempeño en la organización, cabe destacar que también aclara que la satisfacción es una actitud general del sujeto hacia su trabajo, un sentimiento que resulta de la comparación entre las recompensas que se reciben y las que se cree que se deberían recibir, siendo influenciada por factores como el salario, la supervisión, el reconocimiento y las relaciones sociales.

En este sentido, la investigación ofrece el puente conceptual entre la ambas variables, ya que si la comunicación efectiva mejora el clima y atiende las necesidades de los empleados y se incrementa su satisfacción, de forma que el artículo justifica el estudio de la satisfacción al destacar que esta produce importantes aspectos vinculados al desempeño laboral y la productividad.

2.2.8. Satisfacción Laboral en la Gestión Administrativa

El aporte de la revisión sistemática del artículo "Satisfacción Laboral en la Gestión Administrativa", realizada por Saavedra Meléndez y Delgado Bardales (2020). Este estudio, que sintetiza once artículos científicos relevantes a nivel nacional e internacional, es fundamental porque caracteriza la variable central de la presente tesis (Satisfacción Laboral) dentro del contexto específico del área administrativa y al ser una revisión de alto nivel sobre la gestión y la satisfacción, ofrece un panorama consolidado de los desafíos que enfrenta el personal administrativo, alineándose directamente con el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Bolívar.

La principal conclusión del trabajo de Saavedra Meléndez y Delgado Bardales (2020) establece que, de manera general, los colaboradores en este tipo de instituciones no están del todo satisfechos, asimismo el estudio identifica con precisión los factores críticos de insatisfacción que son transversales en la gestión administrativa: las bajas remuneraciones, los ambientes de trabajo inadecuados y, de manera crucial para esta tesis, el deficiente liderazgo, también corrobora la similitud de estos problemas a nivel regional, incluyendo el hallazgo común de una insatisfacción respecto a la gestión del presupuesto, el salario y la falta de comunicación y capacitación en diversos estudios de América Latina, esta deficiencia en la comunicación y el liderazgo inadecuado limitan el desarrollo profesional del personal, lo que se refleja en la desmotivación y un desempeño laboral menos efectivo.

La presente investigación postula que la Comunicación Efectiva es la estrategia idónea para subsanar los déficits encontrados en la gestión, tales como el deficiente

liderazgo y la falta de reconocimiento, por este motivo una comunicación efectiva es el mecanismo a través del cual la organización puede reconocer los logros, informar sobre políticas y mitigar el mal clima, lo cual, según la revisión, es esencial, ya que un trabajador satisfecho contribuye adecuadamente al cumplimiento de los objetivos institucionales, mejorando la calidad del servicio y las relaciones interpersonales, este antecedente no solo diagnostica el problema en el sector administrativo, sino que justifica la Comunicación Efectiva como la herramienta clave para impulsar la gestión del talento humano y la eficiencia en el GAD Municipal San Miguel de Bolívar.

2.2.9. Correlación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral

El presente proyecto de investigación tiene un sustento fundamental en el estudio "Correlación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral" de Mora Romero y Mariscal Rosado (2019) docentes de la Universidad Regional Autónoma de los Andes en Ecuador. El objetivo central de su trabajo fue demostrar cuantitativamente que una parte sustancial de los factores que afectan el desempeño laboral depende intrínsecamente de la Satisfacción Laboral.

Este enfoque es de vital importancia, pues establece que la satisfacción actúa como un agente impulsor que motiva a las personas a actuar y generar un comportamiento que se traduce en un impacto directo y determinante en el desempeño individual y organizacional, este hallazgo justifica la necesidad de abordar la satisfacción laboral como una prioridad de gestión en el área administrativa del GAD Municipal (Mora Romero & Mariscal Rosado, Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral, 2019).

2.2.10. Clima Organizacional en Satisfacción Laboral: Una Revisión Sistemática

Al examinar el artículo elaborado por Cortez Rodríguez (2023) titulado “Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática”, se postula que el Clima Organizacional se define como la percepción que tienen los colaboradores sobre los distintos factores del ambiente de trabajo, lo cual es fundamental para el diseño de estrategias de prevención y corrección orientadas a generar la satisfacción de los colaboradores y alcanzar las metas organizacionales, el estudio basado en el análisis de diversas fuentes indexadas, concluye que existe una relación directa entre ambas variables, donde un clima laboral positivo actúa como un factor explicativo de la satisfacción.

La relevancia de esta revisión radica en que establece un marco teórico-operativo que sustenta la elección de la Comunicación Efectiva como variable de intervención. La calidad del clima organizacional está directamente influenciada por la calidad de la comunicación dentro de la institución. Específicamente, el Clima Organizacional se compone de dimensiones como la comunicación, las relaciones interpersonales, el liderazgo y las condiciones físicas, la revisión enfatiza que la presencia de un clima organizacional deficiente, caracterizado por una comunicación pobre o una falta de apoyo, produce una baja en la satisfacción laboral, lo que a su vez impacta en el compromiso y la productividad del personal administrativo.

Este antecedente justifica la tesis al señalar que, para mejorar la satisfacción laboral en el área administrativa del GAD Municipal San Miguel de Bolívar, es imperativo actuar sobre el Clima Organizacional, en este sentido la Comunicación Efectiva se presenta como el instrumento estratégico más directo y eficaz para moldear

positivamente la percepción de los empleados sobre su entorno laboral, al optimizar los flujos de información, la retroalimentación y la transparencia, se influye directamente en las relaciones interpersonales y en la percepción del liderazgo, transformando el clima y, de manera consecuente, impulsando los niveles de satisfacción laboral del personal.

2.3. Conceptual

2.3.1. Comunicación Efectiva

2.3.1.1. Claridad en el Mensaje. Se refiere al grado en que una comunicación transmite eficazmente su significado previsto, sin confusión ni ambigüedad. Los mensajes claros mejoran la comprensión y facilitan interacciones efectivas al garantizar que el receptor interprete la información tal como la pretendía el emisor. Lograr la claridad del mensaje es esencial tanto en la comunicación verbal como en la no verbal, ya que ayuda a prevenir malentendidos y mejora la eficacia general del proceso comunicativo (Fiveable, 2024).

2.3.1.2. Lenguaje Comprensible en las Comunicaciones. Hace referencia a cómo estructurar la información para hacerla más comprensible. Esto mejora la comunicación, la transmisión de conocimiento y la generación de confianza, además de fomentar el empoderamiento de los pacientes en el ámbito del autocuidado de su propia salud. Además, aportar información comprensible puede ahorrar tiempo en la toma de decisiones (Equipo Vidal Vademecum, 2025).

2.3.1.3. Coherencia en la Información Transmitida. Implica que el mensaje que transmitimos, ya sea verbal, escrito o visual, esté alineado con nuestras acciones y valores. Esto se traduce a que lo que decimos debe reflejarse en lo que hacemos (Lozano, 2025).

2.3.1.4. Precisión en los Mensajes. Muchas veces confundida con brevedad, la precisión es la cualidad de definir claramente el uso de las palabras, qué significan, que abarcan. Mucha imprecisión en el diálogo actual, logra desnaturalizar o diluir ideas, conceptos y posiciones sobre temas de cotidianos hasta fundamentales. Una comunicación que busca la precisión es verdaderamente estratégica. Hay una elección (semántica), una disposición (sintáctica) y una formulación (pragmalingüística) orientados a uno o más objetivos (Castellano, 2022).

2.3.1.5. Comunicación Oportuna. La comunicación oportuna se define como aquella que se produce con la suficiente antelación y prontitud. Para que sea verdaderamente oportuna, no solo debe ser útil, sino también ocurrir en el momento oportuno. Las personas en las organizaciones necesitan información con antelación para poder actuar con prontitud. Además, cuando la comunicación es oportuna en una organización o empresa, sus líderes pueden aprovechar al máximo cada oportunidad (Dittloff, 2020).

2.3.1.6. Entrega del Mensaje en el Tiempo Oportuno. Es casi imposible concentrarse en lo que realmente importa o saber si le estás dando prioridad al trabajo correcto en el momento adecuado. Lo que tenías planeado para el día se esfuma ante las tareas de alta prioridad, los mensajes aparentemente urgentes y las notificaciones interminables (Martins, 2025).

2.3.1.7. Disponibilidad de Canales de Comunicación. Un canal de comunicación es el medio físico mediante el cual se lleva a cabo un acto comunicativo para el intercambio de información entre emisor y receptor. Estos canales pueden variar según la naturaleza y alcance, por lo que la elección del tipo de comunicación es imprescindible para que el mensaje llegue de forma clara y eficiente. Los canales de comunicación son imprescindibles en las estrategias empresariales, para ello, es necesario elegir los adecuados y saber gestionarlos eficientemente para marcar la diferencia en la relación con los clientes y obtener éxito en ventas (Universidad Europea, 2025).

2.3.1.8. Respuestas Inmediatas a Inquietudes. No abordar las preocupaciones de los empleados puede tener un impacto negativo significativo en una organización. Los datos muestran que los problemas de salud mental cuestan a la economía mundial alrededor de un billón de dólares al año. Las preocupaciones no atendidas ni resueltas pueden provocar una disminución de la moral de los empleados, una reducción de la productividad y un aumento de la rotación de personal (Abhinaya, 2024).

2.3.1.9. Interacción. En la relación de interacción, cada interlocutor intenta adaptarse al comportamiento y expectativas del otro, puesto que como se verá, la interacción implica el establecimiento de reglas, normas y dinámicas compartidas, la realización regular y rutinaria de los encuentros, o dicho de otra forma, son situaciones sociales completas, lo cual las aleja de los meros actos lineales de transmisión de información (Gonnet, 2019).

2.3.1.10. Interacción entre Compañeros de Trabajo. Son vínculos o conexiones sociales entre dos o más personas en el entorno laboral. Estas relaciones fomentan el sentido de pertenencia y mejoran el trabajo en equipo. Un empleado se siente más cómodo en compañía de un compañero. El vínculo entre compañeros puede marcar una gran diferencia en la productividad general, la felicidad y otros factores que impulsan el éxito organizacional (Comunidad CHOYS, 2024).

2.3.1.11. Interacción con el Jefe Inmediato. El trabajador y el jefe deben percibirse como emisores y como receptores simultáneos de mensajes. Es claro que esta forma de asumir las relaciones de trabajo implica que la organización actúe como un sistema abierto, y reconozca que sus miembros son también sistemas abiertos interdependientes con el medio ambiente físico y social, con los que interactúa y se involucra activamente. Esta compleja relación que se da entre la empresa y sus miembros se podría entender y conciliar más fácilmente percibiendo al trabajador como un ser multidimensional, sujeto a la influencia de muchas variables, presentado así el proceso de comunicación, podría pensarse que es imposible lograr una comunicación efectiva en el trabajo (Valle Flórez, 2015).

2.3.1.12. Interacción con la Máxima Autoridad. La autoridad se refiere a la potestad y a la doble función de mandar, por un lado, y de conseguir ser obedecido, por otro lado, el puesto será de una sola persona sobre el resto. La autoridad de una persona es el poder que ocupa dentro de su empresa, el dueño de la organización es la máxima autoridad de la misma, a la que los trabajadores deben responder cada vez que exista la necesidad (Barrera, 2015).

2.3.2. *Satisfacción Laboral*

2.3.2.1. **Clima Laboral.** Se entiende como una variable que actúa entre el contexto organizativo, en su más amplio sentido, y la conducta que presentan los miembros de la comunidad laboral, con la intención de racionalizar las sensaciones que experimentan los individuos en el desempeño de sus actividades en el entorno de trabajo (Patterson, y otros, 2005).

2.3.2.2. **Estructura.** Es el comienzo de todos los procesos que afirman la obtención de los beneficios a futuro de una organización. Dentro de esta perspectiva, la estructura administrativa ayuda al funcionamiento de la empresa para que resulte de una manera práctica y, por ende, los procesos deben estar claros para quienes laboran en ella; tal es el caso de la satisfacción y la atención al cliente (Pineda Pizarro & Erazo Álvarez, 2021).

2.3.2.3. **Liderazgo.** "El liderazgo es una disciplina cuyo ejercicio produce deliberadamente una influencia en un grupo determinado con la finalidad de alcanzar un conjunto de metas preestablecidas de carácter beneficioso, útiles para la satisfacción de las necesidades verdaderas del grupo" (Alfonso, Alvero, & Tillán, 1999).

2.3.2.4. Condiciones Físicas. Se refieren al conjunto de elementos, circunstancias y factores que rodean el entorno laboral en el cual los empleados desempeñan sus funciones. Esto abarca una amplia gama de aspectos, desde el entorno físico y las herramientas disponibles hasta los aspectos psicosociales, como la carga de trabajo, el liderazgo, y la cultura organizacional (Cortes, 2023).

2.3.2.5. Motivación. Es lo que te ayuda a mantener una rutina de ejercicios o a buscar un ascenso en el trabajo. En resumen, la motivación te impulsa a actuar de una manera que te acerca a tus metas. Este impulso incluye las fuerzas biológicas, emocionales, sociales y cognitivas que activan el comportamiento humano (Cherry, 2025).

2.3.2.6. Reconocimiento del Desempeño. Es definitivo que los trabajadores de las organizaciones mejoran su desempeño, cuando es reconocida su actividad laboral. Por tanto, el rol del gerente líder debe estar enfocado en el trato humano, respetuoso y valorativo hacia sus empleados cuando se propone fijar metas organizacionales a objeto de recrear actitudes de superación mediante el reconocimiento al esfuerzo laboral realizado cotidianamente (Palacios, Cortez, Cueva, & Ramírez, 2024).

2.3.2.7. Oportunidades de Desarrollo Profesional. El desarrollo profesional es el crecimiento a nivel laboral que un empleado puede tener dentro de la empresa. Para que se produzca el desarrollo, se llevan a cabo una serie de acciones que tienen el objetivo de favorecer el crecimiento personal y profesional del empleado; cambios que lo harán sentirse satisfecho con su evolución en la empresa, y que repercutirán positivamente en su motivación y productividad (Stetter, 2022).

2.3.2.8. Incentivos. Los incentivos laborales son recompensas o estímulos que se ofrecen a los empleados para motivar su desempeño y mejorar su productividad en el trabajo, estos pueden ser financieros, como bonificaciones y aumentos salariales, y no financieros, como reconocimientos y beneficios adicionales (Galindo, 2025).

2.3.2.9. Relaciones Laborales. Son un vínculo o nexo entre una empresa y un trabajador. Estas relaciones laborales se formalizan mediante un contrato de trabajo. Este concepto engloba una serie de actividades o aspectos que están relacionados con temas sociales y cuestiones económicas, como son el salario, el tiempo, las condiciones de trabajo o el proceso de producción (Personio, 2023).

2.3.2.10. Relaciones con Compañeros. La definimos como "el vínculo que se establece entre compañeros. Los compañeros son los individuos que forman algún tipo de grupo o comunidad y que persiguen un propósito u objetivo" (Bertrand, 2015).

2.3.2.11. Relación con el Jefe Inmediato. La relación jefe-subordinado no se trata simplemente de jerarquía dentro de una organización. Va más allá y afecta directamente la moral de los empleados, la productividad, la satisfacción laboral y, en última instancia, el éxito empresarial (Nouel, 2023).

2.3.2.12. Relación con la Máxima Autoridad. En este sentido, al tratarse de un GAD Municipal, la máxima autoridad es el alcalde, sin embargo, siendo él la cabeza de la institución, uno de los principales desafíos que conlleva este cargo, consiste en desarrollar las habilidades de liderazgo, perfeccionando la capacidad para inspirar y motivar a otros, tomar decisiones estratégicas y comunicarse eficazmente (Garcia, 2023).

2.4. Legal

2.4.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008).

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.

2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.
7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.
8. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.
9. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.

10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos
11. Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.
12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.
13. Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.
14. Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.
15. Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios.
16. En las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o

profesionales, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública. Aquellos que no se incluyen en esta categorización estarán amparados por el Código del Trabajo (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008).

Art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social.

1. La atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida.
2. La rehabilitación integral y la asistencia permanente, que incluirán las correspondientes ayudas técnicas.
3. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.
4. Exenciones en el régimen tributario.
5. El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas.
6. Una vivienda adecuada, con facilidades de acceso y condiciones necesarias para atender su discapacidad y para procurar el mayor grado de autonomía en su vida cotidiana. Las personas con discapacidad que no puedan ser atendidas por sus familiares durante el día, o que no

tengan donde residir de forma permanente, dispondrán de centros de acogida para su albergue.

7. Una educación que desarrolle sus potencialidades y habilidades para su integración y participación en igualdad de condiciones. Se garantizará su educación dentro de la educación regular. Los planteles regulares incorporarán trato diferenciado y los de atención especial la educación especializada. Los establecimientos educativos cumplirán normas de accesibilidad para personas con discapacidad e implementarán un sistema de becas que responda a las condiciones económicas de este grupo.
8. La educación especializada para las personas con discapacidad intelectual y el fomento de sus capacidades mediante la creación de centros educativos y programas de enseñanza específicos.
9. La atención psicológica gratuita para las personas con discapacidad y sus familias, en particular en caso de discapacidad intelectual.
10. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.
11. El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008).

2.4.2. LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO (LOSEP).

Art. 1.- Principios.- La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación (Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), 2010).

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos:

a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;

e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;

f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y

g) asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;

h) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;

i) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;

j) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente;

k) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y, Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización (Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), 2010).

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

a) Gozar de estabilidad en su puesto;

b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;

c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley;

d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas;

e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley;

f) Asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria;

g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;

h) Ser restituidos en forma obligatoria, a sus cargos dentro del término de cinco días posteriores a la ejecutoria de la sentencia o resolución, en caso de que la autoridad competente haya fallado a favor del servidor suspendido o destituido; y, recibir de haber sido declarado nulo el acto administrativo impugnado, las remuneraciones que dejó de percibir, más los respectivos intereses durante el tiempo que duró el proceso

judicial respectivo si el juez hubiere dispuesto el pago de remuneraciones, en el respectivo auto o sentencia se establecerá que deberán computarse y descontarse los valores percibidos durante el tiempo que hubiere prestado servicios en otra institución de la administración pública durante dicho periodo;

i) Demandar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación de los derechos que consagra esta Ley;

j) Recibir un trato preferente para reingresar en las mismas condiciones de empleo a la institución pública, a la que hubiere renunciado, para emigrar al exterior en busca de trabajo, en forma debidamente comprobada;

k) Gozar de las protecciones y garantías en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción;

l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;

m) Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, contemplando el período de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada;

n) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos;

o) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales;

p) Mantener su puesto de trabajo cuando se hubiere disminuido sus capacidades por enfermedades catastróficas y/o mientras dure su tratamiento y en caso de verse imposibilitado para seguir ejerciendo efectivamente su cargo podrá pasar a desempeñar otro sin que sea disminuida su remuneración salvo el caso de que se acogiera a los mecanismos de la seguridad social previstos para el efecto. En caso de que se produjere tal evento se acogerá al procedimiento de la jubilación por invalidez y a los beneficios establecidos en esta ley y en las de seguridad social;

q) Mantener a sus hijos e hijas, hasta los cuatro años de edad, en un centro de cuidado infantil pagado y elegido por la entidad pública;

r) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades; y,

s) Los demás que establezca la Constitución y la ley (Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), 2010).

2.4.3. REGLAMENTO GENERAL A LA LOSEP

Art. 201.- De la capacitación.- La capacitación y el desarrollo profesional constituye un proceso programado, técnico, continuo, de inversión institucional, orientado a adquirir o actualizar conocimientos, desarrollar competencias y habilidades de las y los servidores, con la finalidad de impulsar la eficiencia y eficacia de los procesos, y motivar el respeto de los derechos humanos, la práctica de principios de

justicia, calidad, calidez, equidad y solidaridad, basado en el Plan Nacional de Capacitación y Desarrollo Profesional, elaborado por el Ministerio de Relaciones Laborales y el Instituto de Altos Estudios Nacionales (Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, 2011).

Art. 228.- De la prestación de los servicios.- Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales.

Para este fin las instituciones contemplarán en sus respectivos presupuestos los recursos materiales y financieros necesarios.

Por su parte las y los servidores públicos deben cumplir con las acciones de prevención y protección previstas y los programas que se establezcan (Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, 2011).

2.4.4. CÓDIGO DE TRABAJO

Art. 1.- Ámbito de este Código.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Art. 39.- Divergencias entre las partes.- En caso de divergencias entre empleador y trabajador sobre la remuneración acordada o clase de trabajo que el segundo debe ejecutar, se determinarán, una y otra, por la remuneración percibida y la obra o servicios prestados durante el último mes. Si esta regla no bastare para determinar tales particulares, se estará a la costumbre establecida en la localidad para igual clase de trabajo.

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;
4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;
5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo

ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;

6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros.

El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración.

Los empresarios que no dieren cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación;

7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida, dirección domiciliaria, correo electrónico y cualquier otra información adicional que facilite su ubicación. Este registro se lo actualizará con los cambios que se produzcan;

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;

10. Conceder a las trabajadoras víctimas de violencia de género, el tiempo necesario para tramitar y acceder a las medidas administrativas o judiciales dictadas por autoridad competente, el mismo que no afectará su derecho a recibir su remuneración completa, ni sus vacaciones.

Nota: La Disposición Reformatoria Primera de la Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 175 de 5 de Febrero del 2018, dispone agregar a continuación del numeral 9 el 10; y no dispone renumerar los siguientes numerales.

11. Respetar las asociaciones de trabajadores;

12. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida. Los trabajadores comisionados gozarán de licencia por el tiempo necesario y volverán al

puesto que ocupaban conservando todos los derechos derivados de sus respectivos contratos; pero no ganarán la remuneración correspondiente al tiempo perdido;

13. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;

14. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

15. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo.

Cuando el trabajador se separare definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite:

a) El tiempo de servicio;

b) La clase o clases de trabajo; y,

c) Los salarios o sueldos percibidos;

16. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

17. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;

18. Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese efecto sean indispensables.

Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales;

19. Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;

20. Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso;

21. Proporcionar a las asociaciones de trabajadores, si lo solicitaren, un local para que instalen sus oficinas en los centros de trabajo situados fuera de las poblaciones. Si no existiere uno adecuado, la asociación podrá emplear para este fin cualquiera de los locales asignados para alojamiento de los trabajadores;

22. Descontar de las remuneraciones las cuotas que, según los estatutos de la asociación, tengan que abonar los trabajadores, siempre que la asociación lo solicite;

23. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;

24. Entregar a la asociación a la cual pertenezca el trabajador multado, el cincuenta por ciento de las multas, que le imponga por incumplimiento del contrato de trabajo;

25. La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren

trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización, Competencia y Procedimiento";

26. Pagar al trabajador reemplazante una remuneración no inferior a la básica que corresponda al reemplazado;

27. Acordar con los trabajadores o con los representantes de la asociación mayoritaria de ellos, el procedimiento de quejas y la constitución del comité obrero patronal;

28. Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos.

El becario, al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;

29. Facilitar, sin menoscabo de las labores de la empresa, la propaganda interna en pro de la asociación en los sitios de trabajo, la misma que será de estricto carácter sindicalista;

30. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;

31. Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;

32. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;

33. Las empresas empleadoras registradas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social están obligadas a exhibir, en lugar visible y al alcance de todos sus trabajadores, las planillas mensuales de remisión de aportes individuales y patronales y de descuentos, y las correspondientes al pago de fondo de reserva, debidamente selladas por el respectivo Departamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Los inspectores del trabajo y los inspectores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tienen la obligación de controlar el cumplimiento de esta obligación; se concede, además, acción popular para denunciar el incumplimiento.

Las empresas empleadoras que no cumplieren con la obligación que establece este numeral serán sancionadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con la multa de un salario mínimo vital, cada vez, concediéndoles el plazo máximo de diez días para este pago, vencido el cual procederá al cobro por la coactiva;

34. El empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año de vigencia de esta Ley, contado desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial. En el segundo año, la contratación será del 1% del total de los trabajadores, en el tercer año el 2%, en el cuarto año el 3% hasta llegar al quinto año en donde la contratación será del 4% del total de los trabajadores, siendo ese el porcentaje fijo que se aplicará en los sucesivos años.

Esta obligación se hace extensiva a las empresas legalmente autorizadas para la tercerización de servicios o intermediación laboral. La persona con discapacidad impedida para suscribir un contrato de trabajo, lo realizará por medio de su representante legal o tutor. Tal condición se demostrará con el carné expedido por el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS).

El empleador que incumpla con lo dispuesto en este numeral, será sancionado con una multa mensual equivalente a diez remuneraciones básicas mínimas unificadas del trabajador en general; y, en el caso de las empresas y entidades del Estado, la respectiva autoridad nominadora, será sancionada administrativa y pecuniariamente con un sueldo básico; multa y sanción que serán impuestas por el Director General del Trabajo, hasta que cumpla la obligación, la misma que ingresará en un cincuenta por ciento a las cuentas del Ministerio de Trabajo y Empleo y será destinado a fortalecer los sistemas de supervisión y control de dicho portafolio a través de su Unidad de Discapacidades; y, el otro cincuenta por ciento al Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) para dar cumplimiento a los fines específicos previstos en la Ley de Discapacidades;

35. Contratar un porcentaje mínimo de trabajadoras, porcentaje que será establecido por las Comisiones Sectoriales del Ministerio de Trabajo y Empleo, establecidas en el artículo 122 de este Código.

36. Las empresas e instituciones, públicas o privadas, para facilitar la inclusión de las personas con discapacidad al empleo, harán las adaptaciones a los puestos de trabajo de conformidad con las disposiciones de la Ley de Discapacidades, normas INEN sobre accesibilidad al medio físico y los convenios, acuerdos, declaraciones internacionales legalmente suscritos por el país.

37. Implementar programas de capacitación y políticas orientadas a identificar las distintas modalidades del acoso laboral, para prevenir el cometimiento de toda forma de discriminación, hostigamiento, intimidación y perturbación que se pudiera generar en la relación laboral con los trabajadores y de éstos con el empleador.

Nota: Numerales 2. y 33. sustituidos y numeral 35. agregado por Ley No. 28, publicada en Registro Oficial 198 de 30 de Enero del 2006. Nota: Incluida Fe de Erratas, publicada en Registro Oficial 223 de 7 de Marzo del 2006. Nota: Numeral 7 sustituido e inciso tercero del numeral 33 reformado por artículo 9 de la Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 483 de 20 de Abril del 2015. Nota: Numeral 36 agregado por artículo 5 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 116 de 9 de Noviembre del 2017.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de

descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,

j) Las demás establecidas en este Código.

2.4.5. LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública.- El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado. Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y

entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONGs), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley.

Esta investigación se estructura con base en el principio de que todo servidor público en Ecuador tiene derechos y deberes que están intrínsecamente ligados a la calidad de su ambiente laboral y a la gestión administrativa, en la Constitución de la República del Ecuador (2008) la cual es establecida como la norma suprema, se garantiza en sus Artículos 33 y 326 el derecho fundamental a un trabajo digno, a una vida decorosa y a desarrollar labores en un ambiente adecuado y propicio que asegure la salud y el bienestar, estas leyes proveen el anclaje fundamental para la variable de Satisfacción Laboral.

Complementariamente, la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento General regulan el ejercicio de la función pública, estableciendo principios como la transparencia, la participación y la eficiencia, además, la LOSEP define los deberes de los servidores de cumplir con las órdenes legítimas de superiores y el derecho a desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, lo cual conecta directamente con los hallazgos de insatisfacción laboral.

En concordancia, el Código de Trabajo establece disposiciones que regulan las relaciones laborales, destacando la existencia de obligaciones tanto para empleadores como para trabajadores, así como la presencia de posibles divergencias en el entorno laboral, lo que evidencia la necesidad de una comunicación efectiva y de mecanismos adecuados para el manejo de conflictos. Asimismo, esta normativa promueve condiciones laborales dignas y un ambiente de respeto, aspectos fundamentales para el bienestar de los colaboradores.

Finalmente, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública sustenta la importancia de la publicidad de la información, justificando el estudio de la Comunicación Efectiva como un componente indispensable para la rendición de cuentas y la gestión transparente dentro del GAD Municipal, en conjunto, este cuerpo normativo define el entorno ideal y las obligaciones legales que la institución debe cumplir en materia de bienestar y flujo informativo.

2.5. Georreferencial

El presente proyecto de titulación se desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Bolívar, el cual se encuentra ubicado en el catón San Miguel, provincia de bolívar a una 2417 m.s.n.m.

Figura 1

Mapa Georreferencial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Bolívar.



Nota. La figura representa la ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Bolívar.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación se enmarca dentro del tipo correlacional, “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Sampieri & Mendoza, 2018, p. 109).

Según la definición anterior, en nuestro estudio mediante el tipo correlacional se pretende determinar en qué medida la comunicación efectiva tiene un impacto en la satisfacción laboral de los colaboradores en el contexto del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Bolívar, pues el estudio no se limita a describir el comportamiento de ambas variables aisladas, sino establecer el grado de relación lo que permitirá sustentar propuestas para mejorar la situación en el ámbito de gestión del talento humano.

Cabe mencionar que, en cuanto a la metodología, se utiliza un diseño no experimental de corte transversal, pues se tienen como instrumentos cuestionarios validados y también los análisis estadísticos de la información que se recopiló con la colaboración de los empleados para examinar la asociación entre ambas variables.

3.2. Enfoque de la investigación

La ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos. Por ejemplo, determinar la prevalencia de una enfermedad (número de individuos que la padecen en un periodo y zona geográfica) y

sus causas; predecir quién de los candidatos va a triunfar en la próxima elección para presidente del país; comprobar cuál de dos métodos de enseñanza incrementa en mayor medida el aprendizaje de algo (Sampieri & Mendoza, 2018, p. 6).

La razón por la cual la investigación adopta este enfoque es debido a que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos, los cuales se obtendrán mediante las encuestas aplicadas al personal del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Bolívar, además, el enfoque cualitativo nos permite medir el nivel de comunicación efectiva, asimismo el nivel de satisfacción laboral y luego hacer el respectivo análisis de forma estadística a la relación entre ambas variables.

3.3. Métodos de Investigación

3.3.1. Método Deductivo

El método que se emplea es el deductivo, "basa sus cimientos en determinados fundamentos teóricos, hasta llegar a configurar hechos o prácticas particulares" (Prieto Castellanos, 2018, p. 11). Es decir, es un proceso que parte de una o varias premisas generales para terminar en una conclusión específica, además, este método ayuda con la comprobación de la hipótesis.

3.3.2. Método Analítico

Definido como un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos y, por tanto, que va de lo general a lo específico. También es posible concebirlo también como un camino que parte de los fenómenos para llegar a las leyes, es decir, de los efectos a las causas (Ortega, 2021).

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

3.4.1. Fuentes Bibliográficas:

Las fuentes bibliográficas adquieren un rol central en los procesos de investigación que se desarrollan dentro del campo disciplinar de las Ciencias Sociales, y hacen referencia a variados tipos de materiales que nos sirven de insumos para el desarrollo de nuestras investigaciones; como son los libros, revistas, actas de congresos, tesis, informes científicos, documentos oficiales y gubernamentales, medios gráficos, «producciones menores» (documentación que no necesariamente se encuentra archivada y que además puede circular, como por ejemplo libro de quejas, volantes, afiches), fotografías, audiovisuales, archivos sonoros (Iturralde & Girado, 2023).

- ✓ Tipo de fuente: Secundaria
- ✓ Instrumento: Revisión Documental
- ✓ Aplizcación: Se empleará en el desarrollo del marco teórico y legal, consultando libros, tesis, artículos científicos y normativas legales aplicables.

Estas fuentes y su instrumento, la revisión documental, se evidencian en el Capítulo II de este proyecto investigativo.

3.4.2. Encuestas

Esta es considerada por muchos autores como investigaciones no experimentales transversales, la encuesta es un método de obtención de información que consiste en elaborar y aplicar una serie de preguntas a un grupo representativo de personas, con el propósito de recolectar datos relacionados con un tema o problema

específico y se utiliza con frecuencia porque facilita la recolección de información de manera ágil y eficiente (Blanchar & Martínez, 2024).

- ✓ Tipo de fuente: Primario
- ✓ Instrumento: Cuestionario
- ✓ Aplicación: Se aplicará al personal administrativo del GAD San Miguel de Bolívar con el fin de conocer su percepción sobre la comunicación interna, los conflictos interpersonales y los mecanismos actuales de resolución.

Se utilizará una escala de Likert para las preguntas cerradas, facilitando la medición del nivel de acuerdo o desacuerdo ante afirmaciones específicas.

3.5. Universo, Población y Muestra

El universo y la población están conformados por 105 servidores públicos que laboran en el área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Bolívar durante el año 2025.

Para determinar el tamaño de la muestra, se utiliza la fórmula para poblaciones finitas:

$$\boldsymbol{n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = total de población = 105

Z= (nivel de confianza 95%) = 1.96

$\boldsymbol{p}$ = probabilidad que suceda = 0.5

q= probabilidad que no suceda = 1 - $\boldsymbol{p}$ = 0.5

$\boldsymbol{e}$ = Error = 0,05

$$\boldsymbol{n = \frac{105 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,05)^2(105-1) + (1,96) \cdot 0,5 \cdot 0,5}}$$

$$\boldsymbol{n = \frac{105 \cdot 3,8416 \cdot 0,25}{0,0025 \cdot 104 + 3.8416 \cdot 0,25}}$$

$$\boldsymbol{n = \frac{100,842}{0,26 + 0,9604}}$$

$$\boldsymbol{n = \frac{100,842}{1,2204}}$$

$$\boldsymbol{n = 82,6}$$

- ✓ **Resultado:** A partir de esta muestra de 83 personas, se aplicarán encuestas al personal administrativo del GAD Municipal San Miguel de Bolívar, respetando criterios de inclusión como disponibilidad, acceso y vínculo directo con procesos internos de comunicación y resolución de conflictos.

3.6. Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de los datos obtenidos en la investigación, se emplearán los siguientes procedimientos:

3.6.1. Encuesta:

Para el análisis de los datos obtenidos mediante la encuesta, se ejecutará una tabulación en Excel 2019, la cual consiste en realizar una tabla o un cuadro con los resultados obtenidos tras la recopilación de datos. Por tanto, en presentar los datos estadísticos en forma de tablas o cuadros con el objetivo de que resulten sencillos de leer y comprender (Moncayo, 2022).

La tabulación en Excel 2019 permitirá sistematizar las respuestas del cuestionario, calcular porcentajes de frecuencias, promedios y representar los resultados mediante gráficos estadísticos que ayuden a interpretar la percepción del personal sobre la comunicación efectiva y el manejo de conflictos en el GAD Municipal San Miguel de Bolívar.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis cuantitativo

4.1.1. Tabulación de Preguntas de encuesta

1. ¿Se realiza retroalimentación para asegurar que los mensajes sean comprendidos correctamente?

Tabla 2

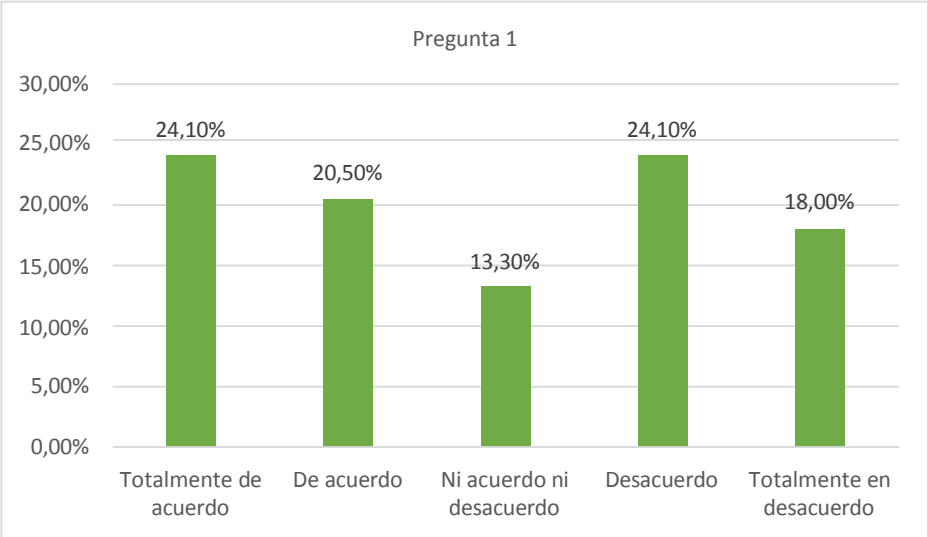
Percepción de la retroalimentación para la comprensión de los mensajes

Intervalo	Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	20	24,1%
De acuerdo	4	17	20,5%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	11	13,3%
Desacuerdo	2	20	24,1%
Totalmente en desacuerdo	1	15	18,0%
Total		**83**	**100%**

Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de la encuesta 2025.

Figura 2

Percepción de la retroalimentación para la comprensión de los mensajes



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de la encuesta 2025.

Análisis: La distribución de respuestas a la pregunta sobre la retroalimentación muestra una fuerte concentración de opiniones y los porcentajes más altos de respuesta se concentran en las categorías Totalmente de acuerdo 24.1% y Desacuerdo 24.1%, seguidas por De acuerdo 20.5% y Totalmente en desacuerdo 18.0%, por último, el porcentaje del personal que mantiene una respuesta neutra es del 13,30%.

Interpretación:

La inestabilidad en la percepción de la retroalimentación evidencia fallas en la comunicación efectiva, lo que incrementa el riesgo de malentendidos, errores y falta de claridad en las tareas. Esta situación genera incertidumbre en el personal, provocando frustración, desmotivación e insatisfacción laboral.

2. **¿Los mensajes que recibe están alienados a su rol dentro de la institución?**

Tabla 3

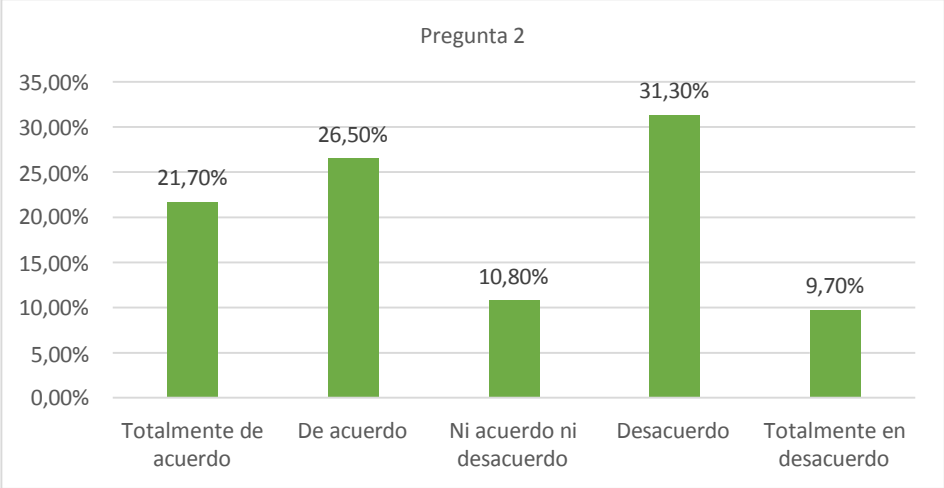
Alineación de los mensajes en función del rol institucional

INTERVALO	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	18	21,7%
De acuerdo	4	22	26,5%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	9	10,8 %
Desacuerdo	2	26	31,3 %
Totalmente en desacuerdo	1	8	9,6%
TOTAL		83	100%

Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Figura 3

Alineación de los mensajes en función del rol institucional



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Análisis: Los resultados muestran que la mayor parte del personal administrativo tiene una percepción negativa sobre la alineación de los mensajes con su rol laboral, el porcentaje más alto se concentra en la categoría Desacuerdo con un 31.3% pero existe una ligera mayoría de empleados que está de acuerdo con la alineación de los mensajes, superando por 7.3 puntos porcentuales al otro grupo.

Interpretación:

Existe una inclinación en la categoría de Acuerdo, la cual revela una ineficiencia significativa en la distribución y el enfoque de la información dentro de la institución, la parte del personal que está en Desacuerdo con que los mensajes se alineen con su rol sugiere la existencia de filtración o sobrecarga de información irrelevante que no está dirigida a sus funciones.

3. **¿La información que recibe del jefe inmediato no presenta contradicciones?**

Tabla 4

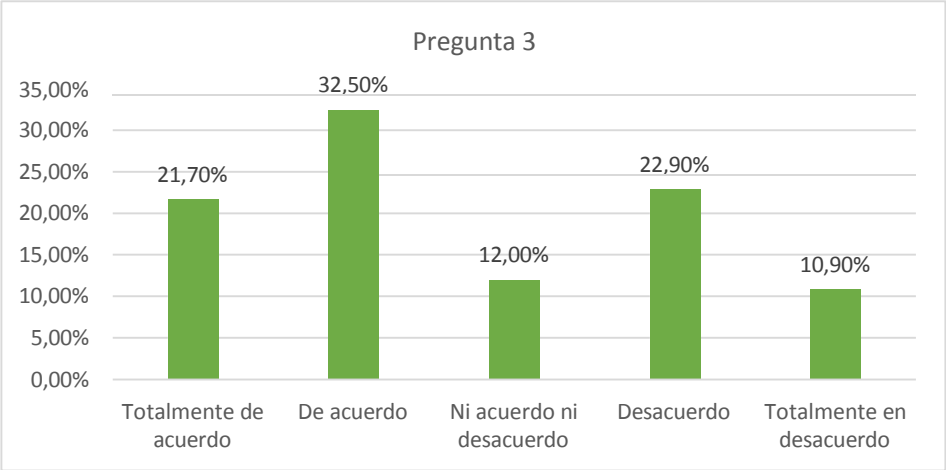
Percepción sobre la ausencia de contradicciones en la información recibida por el jefe inmediato

INTERVALO	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	18	21,7%
De acuerdo	4	22	31,5%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	9	12%
Desacuerdo	2	26	22,9%
Totalmente en desacuerdo	1	8	10,9%
TOTAL		83	100%

Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Figura 4

Percepción sobre la ausencia de contradicciones en la información recibida por el jefe inmediato



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Análisis: La distribución de respuestas sobre la consistencia de la información recibida del jefe inmediato muestra una división de percepciones de extremo a extremo, los porcentajes agrupados indican que el 54.2% del personal está de acuerdo en que la información es coherente. Por otro lado, un significativo 45.8% está en desacuerdo con esta afirmación.

Interpretación: Los resultados revelan que la fiabilidad y la coherencia de la comunicación vertical, jefe a empleado, representan un desafío considerable en el GAD Municipal, el hecho de que sí haya un porcentaje considerable del personal que perciba que la información de su jefe inmediato presenta contradicciones es un indicador directo de una comunicación ineficaz e inconsistente, la presencia de mensajes contradictorios no solo genera confusión y errores en la ejecución de tareas, sino que también desgasta la confianza en el liderazgo y la credibilidad de las directrices institucionales.

4. ¿Las instrucciones que recibe de su jefe inmediato son específicas?

Tabla 5

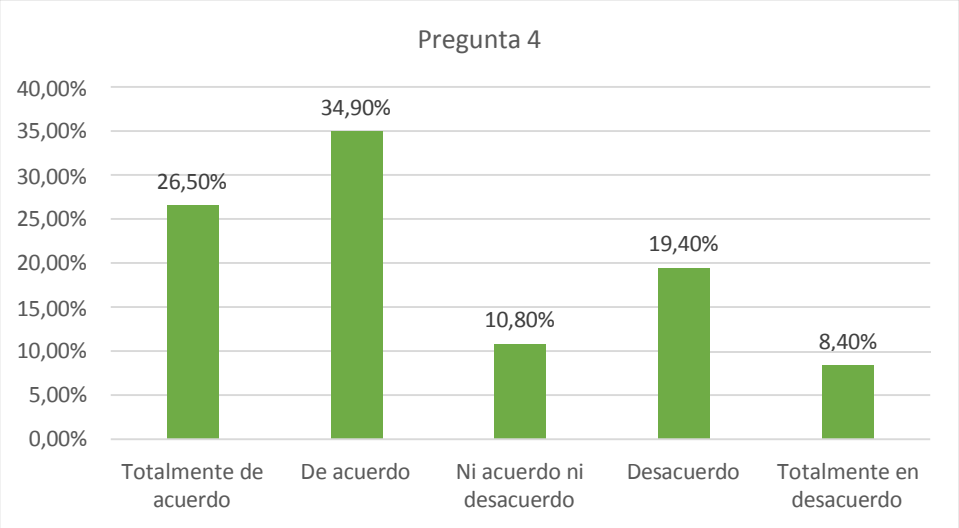
Percepción sobre la Especificidad de las Instrucciones del Jefe Inmediato

INTERVALO	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	22	26, 5%
De acuerdo	4	29	34,9%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	9	10,8%
Desacuerdo	2	16	19,3%
Totalmente en desacuerdo	1	7	8,4%
TOTAL		83	100%

Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Figura 5

Percepción sobre la Especificidad de las Instrucciones del Jefe Inmediato



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Análisis: Los resultados demuestran una fuerte tendencia positiva hacia la percepción de que las instrucciones del jefe inmediato son específicas, pues el 61.4%

del personal percibe que las instrucciones son claras y detalladas, solo el 27.8% del personal opina que las instrucciones no son específicas, esta diferencia de 33.7 puntos a favor del acuerdo es la más alta observada hasta ahora.

Interpretación: La alta proporción de empleados que perciben las instrucciones como específicas sugiere una fortaleza en el componente de claridad de la comunicación vertical dentro de la institución y este nivel de especificidad es un pilar fundamental para la comunicación efectiva, ya que minimiza la ambigüedad y reduce los errores en la ejecución de tareas.

5. **¿El mensaje llega en el momento apropiado para cumplir sus funciones?**

Tabla 6

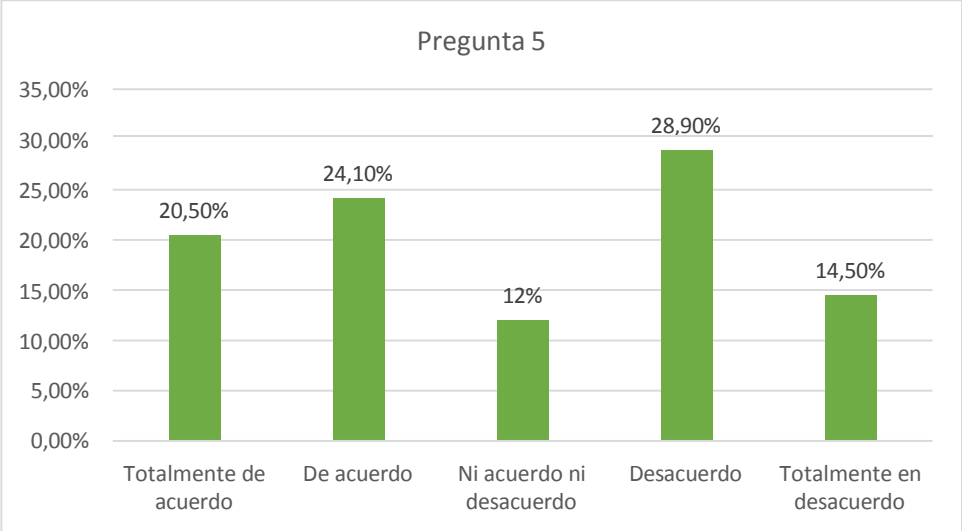
Percepción sobre la Oportunidad en la Recepción de Mensajes

INTERVALO	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	15	20,5%
De acuerdo	4	27	24,1%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	15	12%
En desacuerdo	2	17	28,9%
Totalmente en desacuerdo	1	9	14,5%
TOTAL		83	100%

Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025

Figura 6

Percepción sobre la Oportunidad en la Recepción de Mensajes



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Análisis: Los resultados sobre la oportunidad en la recepción de mensajes muestran una inclinación positiva, aunque menos enfática que en la pregunta anterior, pues el 44.6% del personal percibe que los mensajes llegan en el momento apropiado. Por otro lado, un 43.4% considera que el tiempo de la comunicación es inadecuado y es relevante notar que un 12% de las respuestas se concentran en una opinión neutra.

Interpretación: La división de opiniones revela que la oportunidad en la entrega de mensajes es un área con margen de mejora sustancial en la comunicación efectiva, si bien la mayoría considera que la información llega a tiempo, el hecho de que el restante de los empleados perciba que la comunicación es tardía o inoportuna implica que la planeación de la comunicación interna es deficiente en ciertos procesos, un mensaje inoportuno, ya sea por llegar demasiado pronto o demasiado tarde, genera retrasos y afecta la eficiencia operativa.

6. **¿Los medios de comunicación disponibles le facilitan el acceso a información necesaria?**

Tabla 7

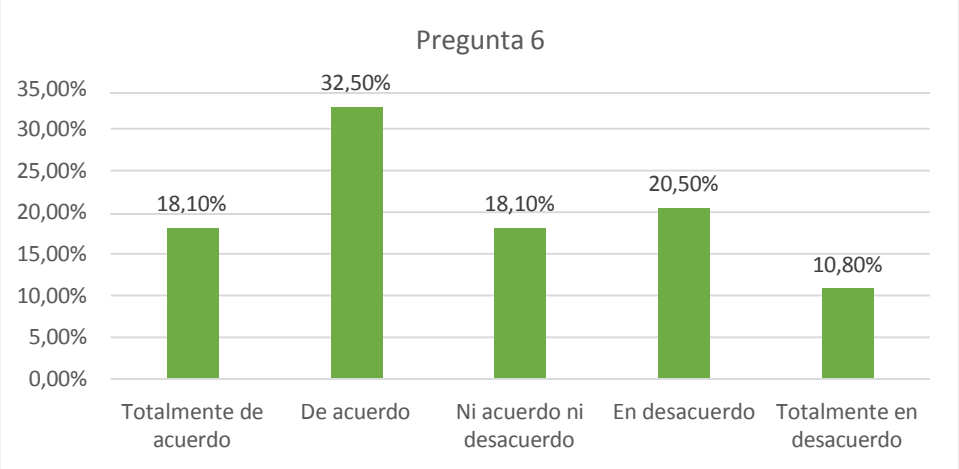
Percepción sobre la Accesibilidad de la Información a través de Medios de Comunicación

INTERVALO	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	15	18,1%
De acuerdo	4	27	32,5%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	15	18,1%
En desacuerdo	2	17	20,5%
Totalmente en desacuerdo	1	9	10,8%
TOTAL		83	100%

Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Figura 7

Percepción sobre la Accesibilidad de la Información a través de Medios de Comunicación



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Análisis: Los resultados indican que la percepción general sobre la accesibilidad a la información es predominantemente positiva, aunque existe un desacuerdo significativo, el 50.6% del personal considera que los medios disponibles facilitan el acceso a la información, no obstante, el 31.3% del personal no encuentra que los medios sean facilitadores. Además, la categoría Ni acuerdo ni desacuerdo concentra un 18.1%, sugiriendo que un número considerable de empleados no tiene una percepción clara o que el impacto de los medios es neutro en su día a día.

Interpretación: Si bien la mitad del personal administrativo percibe que los canales de comunicación son adecuados para acceder a la información, la percepción de ineficiencia en el acceso por parte del restante es un hallazgo importante, aunque la institución cuenta con medios, estos no son uniformemente efectivos, conocidos o utilizados, lo que se traduce en barreras para un tercio de los empleados y en este contexto una accesibilidad limitada retrasa los procesos y genera la necesidad de buscar información por canales informales.

7. **¿Considera que la institución responde de forma pertinente a las solicitudes del personal?**

Tabla 8

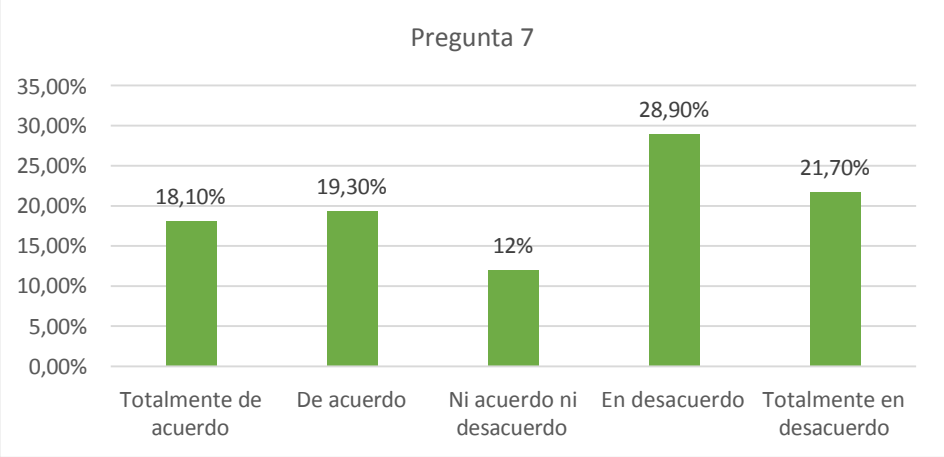
Percepción sobre la Pertinencia en la Respuesta Institucional a las Solicitudes del Personal

INTERVALO	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	15	18,1%
De acuerdo	4	16	19,3%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	10	12%
En desacuerdo	2	24	28,9%
Totalmente en desacuerdo	1	18	21,7%
TOTAL		83	100%

Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Figura 8

Percepción sobre la Pertinencia en la Respuesta Institucional a las Solicitudes del Personal



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Análisis: La percepción sobre la respuesta institucional a las solicitudes del personal es notablemente negativa, al agrupar las respuestas, se observa que el 62,6% del personal considera que la respuesta de la institución no es pertinente, sin embargo, solo el 37.4% del personal percibe una respuesta pertinente, la diferencia de 13.2 puntos a favor del desacuerdo subraya una insatisfacción clara con los mecanismos de respuesta internos.

Interpretación: Se identifica que, el hecho de que la mayoría perciba que la institución no responde de forma pertinente a sus solicitudes indica una falla severa en la comunicación bidireccional y en la gestión de las necesidades del personal.

8. **¿Existe un flujo constante de comunicación y apoyo entre sus compañeros para resolver problemas?**

Tabla 9

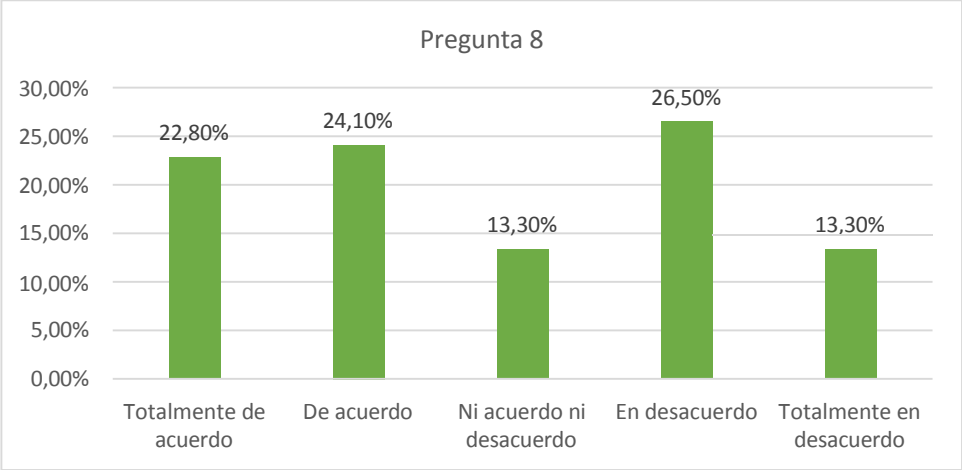
Percepción sobre el Flujo Constante de Comunicación y Apoyo Horizontal

INTERVALO	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	19	22,8%
De acuerdo	4	20	24,1%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	11	13,3%
En desacuerdo	2	22	26,5%
Totalmente en desacuerdo	1	11	13,3%
TOTAL		83	100%

Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Figura 9

Percepción sobre el Flujo Constante de Comunicación y Apoyo Horizontal



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Análisis: Los resultados sobre la comunicación horizontal (entre compañeros) muestran una división de percepciones, aunque con una ligera inclinación hacia el acuerdo y al agrupar las respuestas, se observa que el 47.0% del personal percibe un flujo constante de comunicación y apoyo, no obstante, el 39.8% del personal no lo percibe.

Interpretación: La existencia de apoyo mutuo y comunicación entre compañeros es una fortaleza que mitiga las posibles debilidades de la comunicación vertical y formal detectadas en preguntas anteriores, la comunicación horizontal a menudo se convierte en un mecanismo informal de resolución de problemas cuando los canales formales fallan, sin embargo, existe un considerable número de servidores que no percibe este apoyo convirtiendo se una señal de que existen barreras interpersonales o departamentales, lo cual atenta contra la eficiencia y el clima laboral.

9. **¿Su jefe inmediato toma en cuenta sus sugerencias sobre las decisiones?**

Tabla 10

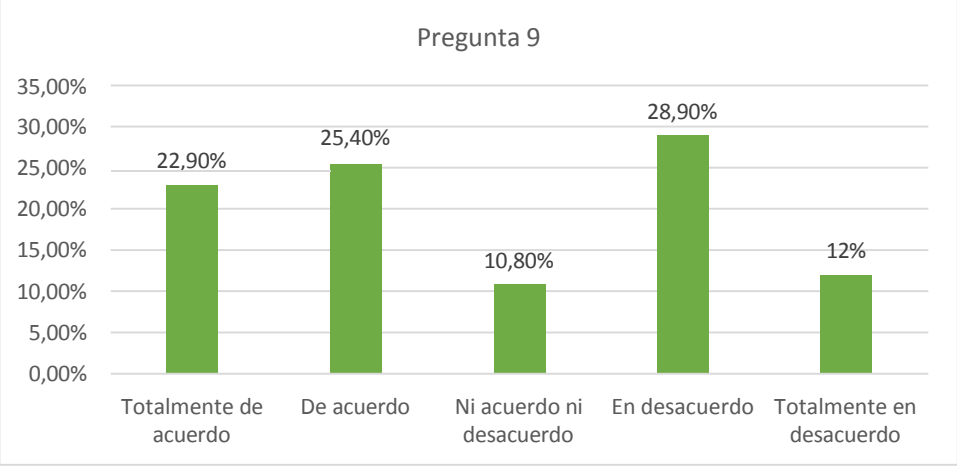
Percepción sobre la Consideración de Sugerencias del Personal por el Jefe Inmediato

INTERVALO	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	19	22,9 %
De acuerdo	4	21	25,4%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	9	10,8 %
Desacuerdo	2	24	28,9%
Totalmente en desacuerdo	1	10	12%
TOTAL		83	100%

Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Figura 10

Percepción sobre la Consideración de Sugerencias del Personal por el Jefe Inmediato



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Análisis: La percepción sobre la comunicación vertical ascendente, empleado y jefe inmediato, y la participación en la toma de decisiones muestra un balance muy ajustado, con una tendencia ligeramente negativa, pues el 48.2% del personal considera que sus sugerencias son tomadas en cuenta, en contraste, el 40.9% del personal, siente que sus sugerencias no son valoradas.

Interpretación: Los resultados sugieren que la cultura de participación y la bidireccionalidad de la comunicación es un punto crítico, aunque casi la mitad del personal se siente escuchado, el hecho de que casi la mitad de servidores se sientan excluidos es un indicador de que un gran número de jefes inmediatos no están ejerciendo un liderazgo participativo, la falta de valoración de las sugerencias del personal impacta directamente en la satisfacción laboral y en el sentido de pertenencia y empowerment.

10. **¿La máxima autoridad de la institución es accesible para escuchar sus inquietudes?**

Tabla 11

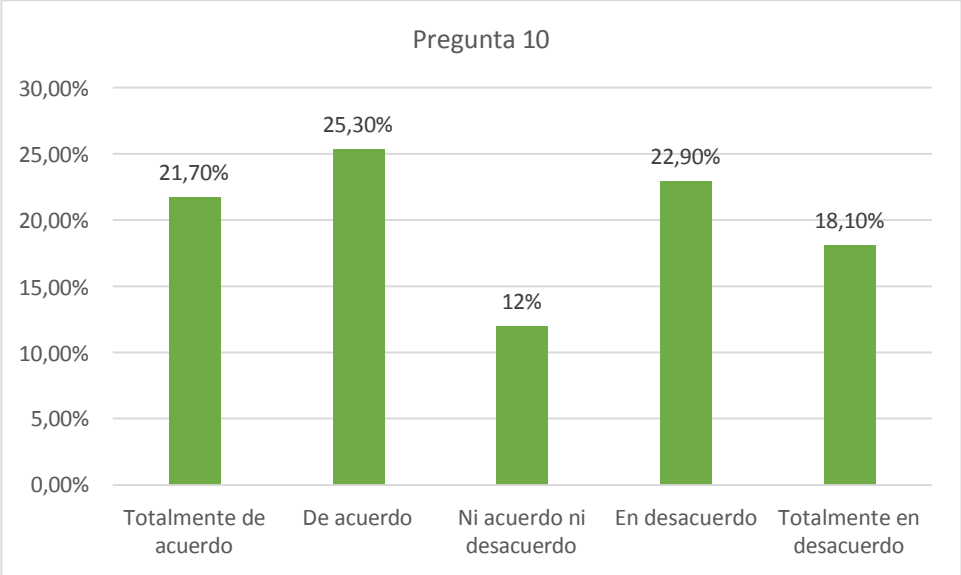
Percepción sobre la Accesibilidad de la Máxima Autoridad Institucional

INTERVALO	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	18	21,7%
De acuerdo	4	21	25,3%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	10	12%
En desacuerdo	2	19	22,9%
Totalmente en desacuerdo	1	15	18,1%
TOTAL		83	100%

Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Figura 11

Percepción sobre la Accesibilidad de la Máxima Autoridad Institucional



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Análisis: En los resultados de la percepción sobre la accesibilidad de la máxima autoridad encontramos que el 47% del personal percibe a la autoridad como accesible, por otro lado, un 41.0% del personal la percibe como inaccesible.

Interpretación: La división de opiniones refleja que la comunicación institucional de alto nivel no es consistente, el hecho de que un alto porcentaje del personal no perciba accesibilidad sugiere que la comunicación ascendente de inquietudes se ve dificultada, en instituciones públicas, la percepción de accesibilidad de la máxima autoridad es un factor clave que afecta la transparencia y la moral, si los empleados no sienten que tienen una vía para escalar problemas o inquietudes importantes, se genera un sentimiento de desamparo institucional.

11. ¿Los procedimientos establecidos contribuyen a su desempeño eficiente?

Tabla 12

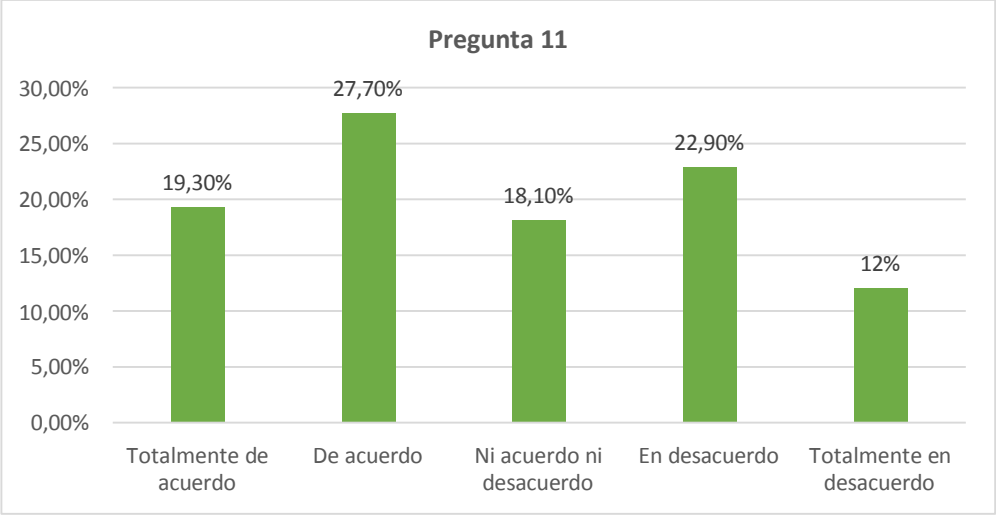
Percepción sobre la contribución de los Procedimientos al Desempeño Eficiente

INTERVALO	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	16	19,3%
De acuerdo	4	23	27,7%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	15	18, 1%
Desacuerdo	2	19	22,9%
Totalmente en desacuerdo	1	10	12%
TOTAL		83	100%

Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Figura 12

Percepción sobre la contribución de los Procedimientos al Desempeño Eficiente



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Análisis: Los resultados muestran que la mayoría del personal percibe que los procedimientos sí contribuyen a su desempeño, el 47.0% del personal está de acuerdo con esta afirmación, un considerable 34.9% del personal percibe lo contrario. El porcentaje neutral es del 18.1% y existe una diferencia de 12.1 puntos porcentuales a favor del acuerdo.

Interpretación: La percepción de que los procedimientos contribuyen al desempeño eficiente según los resultados sugiere que la estructura operativa de la institución es funcional para una gran parte de los empleados, procedimientos claros y útiles son esenciales para el flujo de trabajo y la eficiencia. No obstante, el significativo restante que está en desacuerdo indica que, para este grupo, los procedimientos se han convertido en barreras o trabas burocráticas, lo que obstaculiza su desempeño y en el contexto de la tesis, estos procedimientos ineficientes o poco claros para un tercio del personal son una fuente de frustración y desmotivación, afectando directamente la Satisfacción Laboral.

12. ¿Su jefe inmediato demuestra un liderazgo que motiva al equipo?

Tabla 13

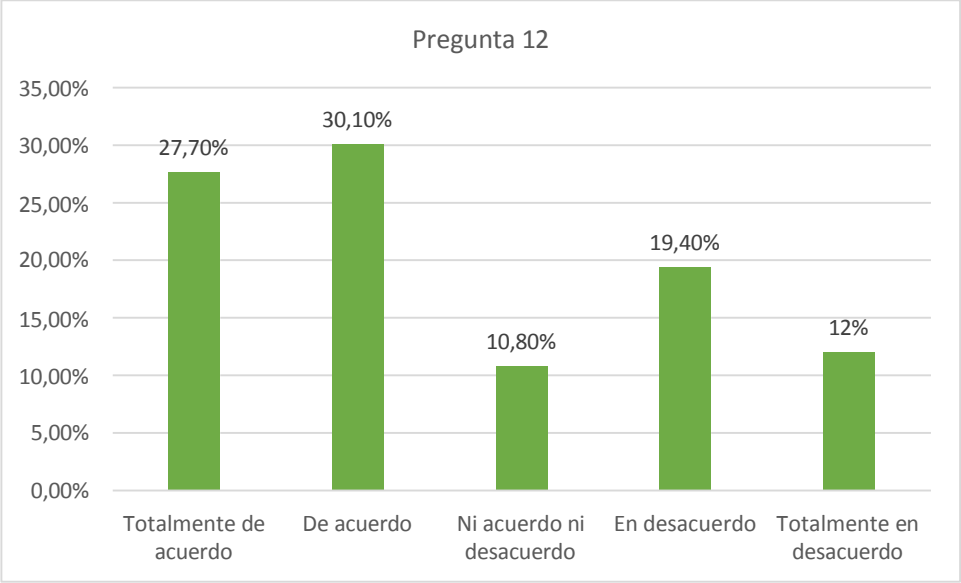
Percepción sobre el Liderazgo Motivacional del Jefe Inmediato

INTERVALO	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	23	27,7%
De acuerdo	4	25	30,1%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	9	10,8%
En desacuerdo	2	16	19.4%
Totalmente en desacuerdo	1	10	12%
TOTAL		83	100%

Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Figura 13

Percepción sobre el Liderazgo Motivacional del Jefe Inmediato



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Análisis: Los resultados sobre el liderazgo motivacional del jefe inmediato demuestran una marcada tendencia positiva, ya que, al agrupar las respuestas, se observa que el 57.8% del personal percibe que su jefe ejerce un liderazgo que motiva al equipo, en contraste, el 31.3% del personal no lo percibe, hay una diferencia significativa de 26.5 puntos porcentuales a favor de la percepción positiva.

Interpretación: Este hallazgo es altamente positivo, pues el liderazgo motivacional es un factor directo de la Satisfacción Laboral, el hecho de que la mayoría perciba que su jefe inmediato es una fuente de motivación indica una fortaleza en la comunicación vertical y el estilo de gestión de los supervisores, pues un liderazgo percibido como motivador fomenta la lealtad, el compromiso y la productividad, aspectos clave de la satisfacción. Sin embargo, un porcentaje del personal que está en desacuerdo no puede ser ignorado, ya que sugiere que existen bolsones de insatisfacción relacionados con la gestión en equipos específicos o con la falta de capacitación de algunos jefes en habilidades de comunicación y motivación.

13. **¿Considera que el espacio de trabajo es adecuado para realizar sus funciones?**

Tabla 14

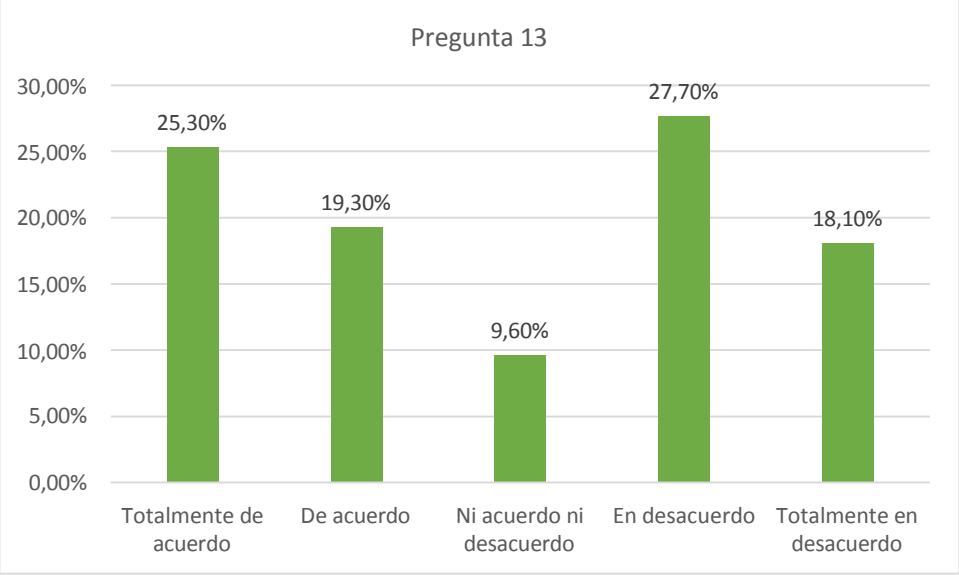
Percepción sobre la Adecuación del Espacio Físico de Trabajo

INTERVALO	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	21	25,3%
De acuerdo	4	16	19,3%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	8	9,6%
En desacuerdo	2	23	27,7%
Totalmente en desacuerdo	1	15	18,1%
TOTAL		83	100%

Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Figura 14

Percepción sobre la Adecuación del Espacio Físico de Trabajo



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Análisis: Los resultados muestran una división significativa en la percepción de la adecuación del espacio de trabajo porque el 45.0% del personal considera que el espacio físico no es adecuado y, por otro lado, el 44.6% del personal sí lo considera adecuado, la diferencia de 0.4 puntos porcentuales entre el acuerdo y el desacuerdo es insignificante.

Interpretación: La división de las respuestas indica que las condiciones físicas de trabajo varían drásticamente entre las diferentes áreas o estaciones de trabajo, un espacio inadecuado puede referirse a falta de ergonomía, ruido excesivo, mala iluminación, o falta de privacidad, todos los cuales son barreras para la concentración y la productividad y el hecho de que casi la mitad del personal se sienta afectado por la inadecuación del espacio es un factor externo que contribuye fuertemente a la insatisfacción y puede exacerbar problemas derivados de la comunicación deficiente.

14. ¿Su dedicación es valorada por parte de su jefe inmediato?

Tabla 15

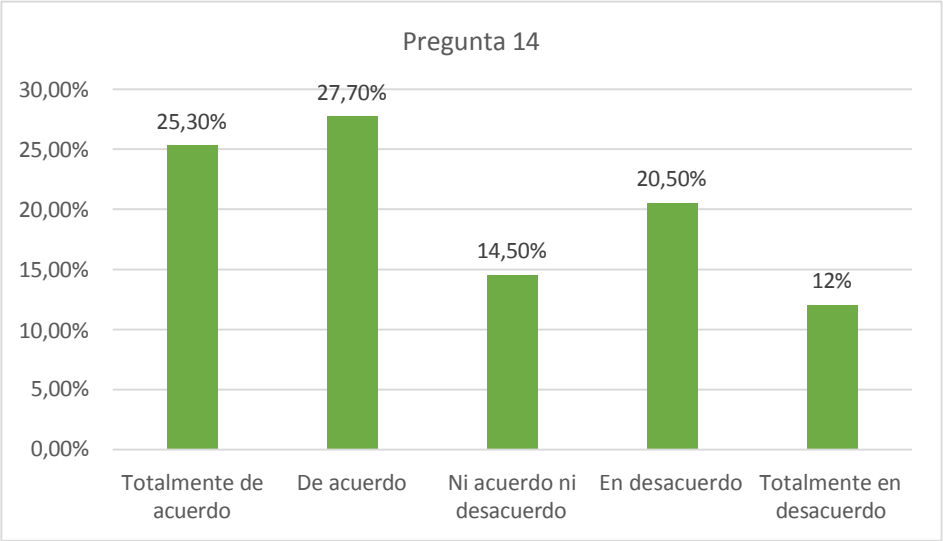
Percepción sobre la Valoración de la Dedicación por el Jefe Inmediato

INTERVALO	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	21	25.3%
De acuerdo	4	23	27,7%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	12	14,5%
En desacuerdo	2	17	20,5%
Totalmente en desacuerdo	1	10	12%
TOTAL		83	100%

Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Figura 15

Percepción sobre la Valoración de la Dedicación por el Jefe Inmediato



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Análisis: Los resultados indican que la mayoría del personal administrativo siente que su dedicación es valorada por su jefe inmediato, pues al agrupar las respuestas, se tiene que el 53.0% del personal percibe esta valoración, en contraste, un 32.5% del personal no siente que su dedicación sea valorada, la diferencia de 20.5 puntos porcentuales a favor de la percepción positiva es significativa.

Interpretación: La percepción de ser valorado por el jefe inmediato es un factor crítico y positivo, pues el reconocimiento es una forma de comunicación efectiva, el cual refuerza la motivación y el compromiso, este hallazgo sugiere que, a pesar de otras deficiencias comunicativas, el feedback positivo y el aprecio por el esfuerzo se están implementando adecuadamente en la mayoría de los equipos, no obstante, el porcentaje restante que siente una falta de valoración indica una brecha en

las habilidades de gestión y comunicación del reconocimiento por parte de ciertos supervisores, lo que contribuye a la insatisfacción en ese segmento del personal.

15. ¿Considera que su esfuerzo contribuye de manera importante a los objetivos de la institución?

Tabla 16

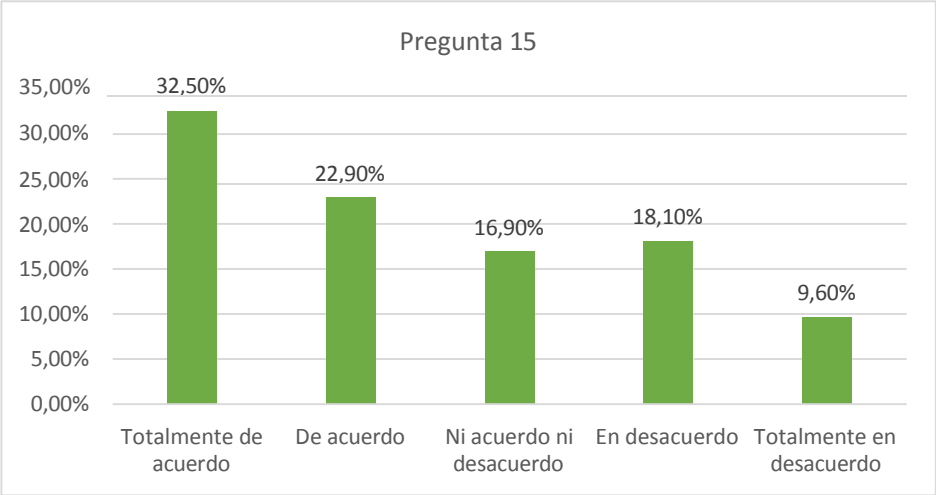
Percepción sobre la Contribución del Esfuerzo Personal a los Objetivos Institucionales

INTERVALO	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	27	32,5%
De acuerdo	4	19	22,9%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	14	16,9%
Desacuerdo	2	15	18,1%
Totalmente en desacuerdo	1	8	9,6%
TOTAL		83	100%

Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Figura 16

Percepción sobre la Contribución del Esfuerzo Personal a los Objetivos Institucionales



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Análisis: Existe un alto consenso en que el esfuerzo personal contribuye a los objetivos institucionales, pues 55.4% del personal está de acuerdo con esta contribución, lo que muestra una fuerte convicción, solo el 27.7% del personal no percibe esta contribución, el porcentaje neutro es del 16.9%, por ende, la diferencia de 27.7 puntos a favor del acuerdo es una de las más altas, lo que indica un fuerte sentido de propósito entre los empleados.

Interpretación: La alta percepción de que el esfuerzo individual impacta los objetivos institucionales es un indicador de que la visión y la misión de la institución están siendo bien comunicadas a la mayoría del personal, un fuerte sentido de propósito es un potente motor de motivación intrínseca y Satisfacción Laboral, pues el personal que se siente parte de un logro mayor es más proactivo y comprometido.

16. ¿Considera que tiene posibilidades de crecimiento en esta institución?

Tabla 17

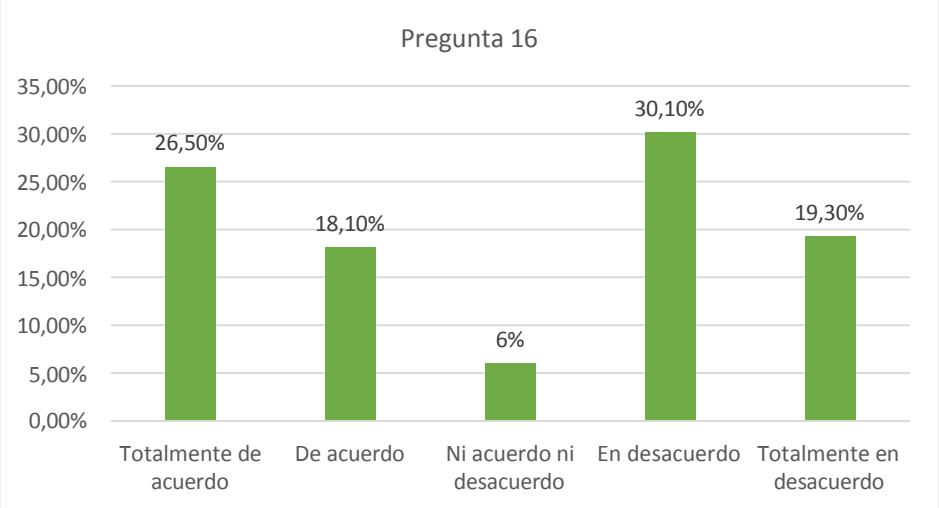
Percepción sobre las oportunidades de crecimiento en la institución

INTERVALO	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	22	26,5%
De acuerdo	4	15	18,1%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	5	6%
En desacuerdo	2	25	30,1%
Totalmente en desacuerdo	1	16	19,3%
TOTAL		83	100%

Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Figura 17

Percepción sobre las oportunidades de crecimiento en la institución



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Análisis: La percepción sobre las posibilidades de crecimiento es predominantemente negativa, como resultado el 49.4% del personal considera que no existen oportunidades de crecimiento, a diferencia del 44.6% del personal sí las percibe, la diferencia de 4.8 puntos porcentuales a favor del desacuerdo, junto con el porcentaje notablemente bajo en la categoría neutral que es 6%, subraya una opinión crítica y dividida con una ligera tendencia negativa.

Interpretación: La percepción negativa del crecimiento es un punto de alarma en el estudio de la Satisfacción Laboral, pues la falta de oportunidades de desarrollo o de una comunicación clara sobre la carrera profesional es una de las principales causas de desmotivación y fuga de talento, a pesar de que casi la mitad ve posibilidades, el hecho de que la otra mitad no lo haga sugiere que la institución debe revisar sus políticas de promoción, capacitación y, crucialmente, la comunicación de dichas políticas, la falta de expectativa de crecimiento genera estancamiento y reduce la motivación a largo plazo, impactando negativamente la satisfacción.

17. **¿Se siente seguro respecto a la continuidad de su puesto de trabajo en la institución?**

Tabla 18

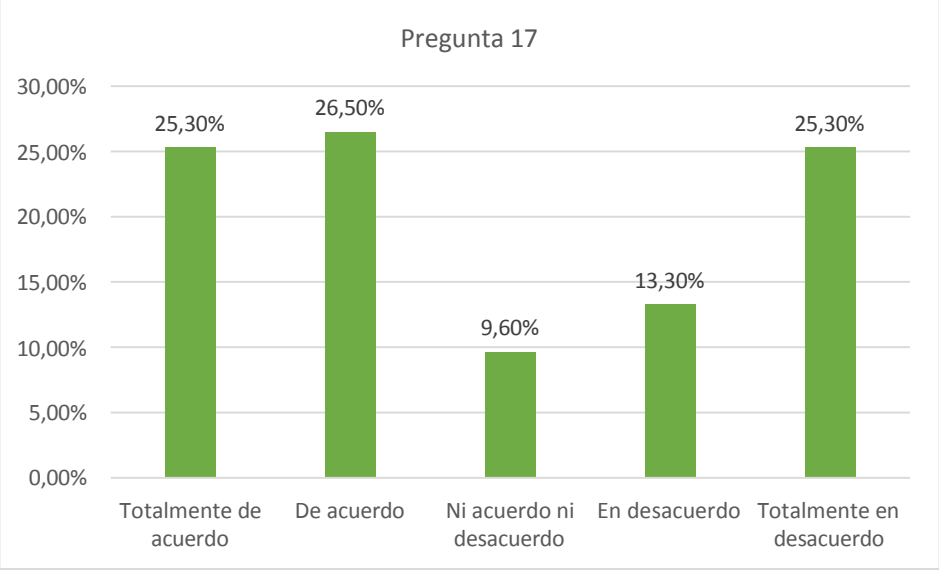
Percepción sobre la seguridad y continuidad del puesto de trabajo

INTERVALO	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	21	25,3%
De acuerdo	4	22	26,5%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	8	9,6%
En desacuerdo	2	11	13,3%
Totalmente en desacuerdo	1	21	25,3%
TOTAL		83	100%

Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Figura 18

Percepción sobre la seguridad y continuidad del puesto de trabajo



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Análisis: Los resultados sobre la seguridad laboral presentan una división extrema, con una distribución casi idéntica en los extremos, el 51.8% del personal se siente seguro en su puesto. Sin embargo, un considerable 38.6% del personal no se siente seguro, esta división indica una profunda disparidad en la sensación de estabilidad laboral.

Interpretación: La división del personal en cuanto a la seguridad laboral es un indicador de inestabilidad y falta de claridad en las políticas de contratación o permanencia, la seguridad en el puesto es un factor fundamental de la Satisfacción Laboral, los resultados nos sugiere que quizás existe una crisis de confianza o falta de comunicación transparente sobre el futuro laboral, posiblemente debido a tipos de contratos o incertidumbre administrativa, esta inseguridad afecta el desempeño, el bienestar emocional y la dedicación del personal en el GAD Municipal.

18. ¿Mantiene buenas relaciones con sus compañeros?

Tabla 19

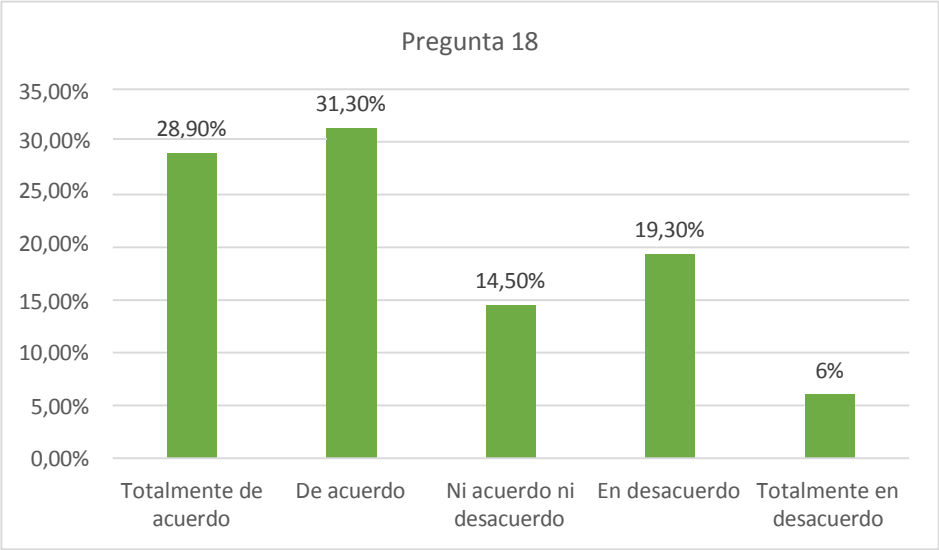
Proceso de retroalimentación para la comprensión de los mensajes

INTERVALO	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	24	28,9%
De acuerdo	4	26	31,3%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	12	14,5%
En desacuerdo	2	16	19,3%
Totalmente en desacuerdo	1	5	6%
TOTAL		83	100%

Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Figura 19

Proceso de retroalimentación para la comprensión de los mensajes



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Análisis: Los resultados muestran un alto consenso positivo respecto a las relaciones horizontales, el 60.2% del personal afirma mantener buenas relaciones con sus compañeros, en contraste, solo un 25.3% del personal percibe relaciones negativas o conflictivas, esta diferencia de 34.9 puntos porcentuales a favor del acuerdo subraya que el clima de convivencia entre pares es, en general, saludable.

Interpretación: La fortaleza en las relaciones horizontales es un activo institucional clave que favorece la Comunicación Efectiva, ya que facilita el flujo de información informal y la cooperación en la resolución de problemas, pues un clima positivo entre compañeros es un potente amortiguador de estrés y un factor directo de Satisfacción Laboral, este hallazgo sugiere que, a pesar de las posibles debilidades en la comunicación formal o vertical, la dimensión social y de apoyo mutuo en la

institución funciona eficazmente, contribuyendo a la retención y al bienestar general del personal.

19. ¿La relación con su jefe inmediato es positiva?

Tabla 20

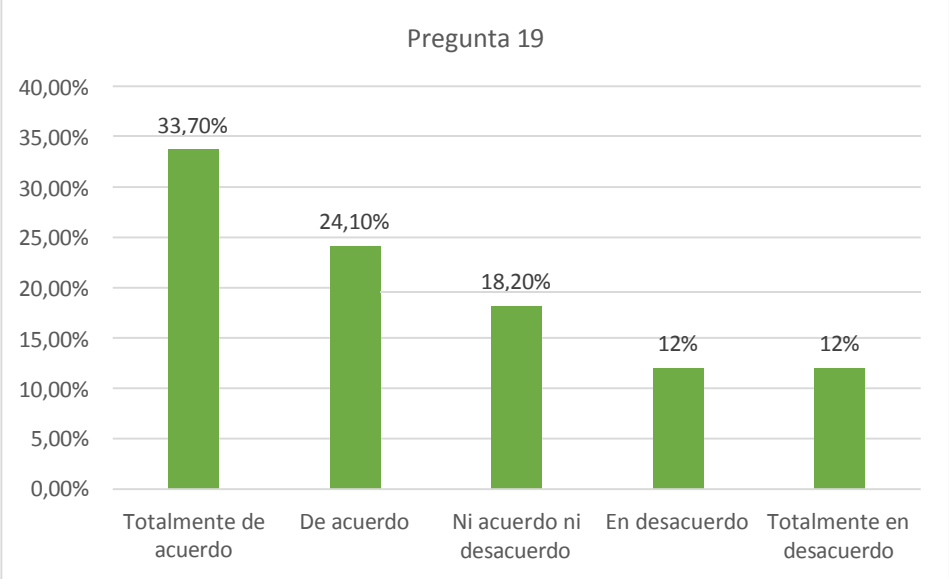
Percepción sobre la relación con el jefe inmediato

INTERVALO	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	28	33,7%
De acuerdo	4	20	24,1%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	15	18,2%
En desacuerdo	2	10	12%
Totalmente en desacuerdo	1	10	12%
TOTAL		83	100%

Nota. **Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.**

Figura 20

Percepción sobre la relación con el jefe inmediato



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Análisis: Existe un sólido consenso positivo sobre la calidad de la relación con el jefe inmediato, puesto que el 57.8% del personal califica su relación con su supervisor como positiva, lo que indica un fuerte respaldo a esta relación, solo un 24.0% del personal percibe una relación negativa, es relevante que un 18.1% se mantenga neutral, posiblemente debido a una interacción limitada.

Interpretación: La percepción mayoritaria de una relación positiva con el jefe inmediato se la considera como una fortaleza vital para la Comunicación Efectiva, ya que una buena relación supervisor-subordinado facilita la apertura, la retroalimentación y la gestión de conflictos y esta relación positiva es un predictor crucial de la Satisfacción Laboral, pues el supervisor es la cara visible de la institución, este resultado sugiere que, independientemente de la eficiencia de los procesos formales, el vínculo interpersonal en la estructura de mando directo está funcionando bien para la mayoría.

20. ¿Considera que la máxima autoridad muestra interés por las necesidades del personal administrativo?

Tabla 21

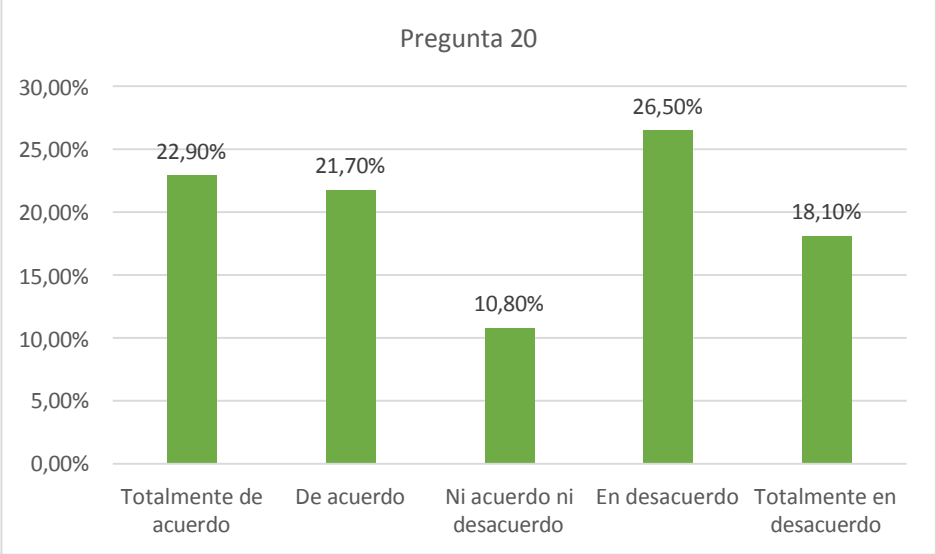
Percepción sobre el Interés de la Máxima Autoridad en las Necesidades del Personal.

INTERVALO	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	19	22,9%
De acuerdo	4	18	21,7%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	9	10,8%
En desacuerdo	2	22	26,5%
Totalmente en desacuerdo	1	15	18,1%
TOTAL		83	100%

Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Figura 21

Percepción sobre el Interés de la Máxima Autoridad en las Necesidades del Personal



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido de las encuestas 2025.

Análisis: Los resultados sobre el interés de la máxima autoridad en las necesidades del personal muestran una clara polarización con una ligera inclinación hacia el desacuerdo, el 44.6% del personal considera que no hay interés, a diferencia del 44.6% del personal que sí percibe interés, al ser ambos porcentajes idénticos, se confirma que no existe un consenso en la institución.

Interpretación: El resultado es un empate polarizado que revela una falla crítica en la comunicación institucional de alto nivel, el hecho de que exactamente un alto porcentaje del personal no perciba interés de la máxima autoridad indica que la Comunicación Efectiva en términos de gestos, políticas y seguimiento de las necesidades del personal es ambivalente y no llega a ser transparente.

4.2. Interpretación de resultados

El análisis de las 20 preguntas de la encuesta en el GAD Municipal San Miguel de Bolívar revela que la relación entre Comunicación Efectiva y Satisfacción Laboral es compleja y nos señala que la opinión de los miembros del área administrativa es divida, pues el estudio no arroja una conclusión uniforme, sino que presenta áreas de fortaleza que conviven con puntos críticos de ineficiencia.

En el eje de la Comunicación Efectiva, se evidencian fallas significativas en los mecanismos formales y bidireccionales, aspectos clave como la Retroalimentación y la Pertinencia de la Respuesta Institucional a las Solicitudes muestran un claro desacuerdo, indicando que el personal no tiene la certeza de que sus mensajes sean comprendidos ni de que la institución atienda sus requerimientos de manera efectiva, esta deficiencia es agravada por la percepción de Contradicciones en la Información

del Jefe Inmediato, lo que genera confusión e inconsistencia en las directrices operativas.

Sin embargo, estas debilidades en los procesos formales son mitigadas por la fortaleza en las relaciones interpersonales, la gran mayoría del personal reporta buenas relaciones con sus compañeros y una relación positiva con su jefe inmediato convirtiéndose en un amortiguador que soporta la moral y la cooperación, compensando las ineficiencias en los otros aspectos.

Respecto a la Satisfacción Laboral, la diferencia de opinión continúa, pues existen indicadores positivos fuertes como el Liderazgo Motivacional y el Sentido de Contribución a los Objetivos, lo que mantiene una base de motivación intrínseca, sin embargo se destaca que las áreas de insatisfacción se concentran en factores de incertidumbre y futuro, casi la mitad del personal está en desacuerdo con las Posibilidades de Crecimiento y existe una división crítica en la Seguridad del Puesto de Trabajo, reflejando una profunda preocupación por la estabilidad a largo plazo.

Finalmente, la accesibilidad de la máxima autoridad y el interés de la misma por las necesidades del personal presentan una división exacta de opiniones, lo que sugiere una desconexión en las perspectivas de los colaboradores.

La comunicación efectiva falla en sus dimensiones de proceso y transparencia, mientras que la satisfacción actual se sostiene principalmente por la calidad del liderazgo directo y las buenas relaciones horizontales, demostrando que la gestión de personas a nivel de equipo funciona mejor que la gestión institucional a nivel estratégico.

4.3. Resultados Generales

Tabla 22

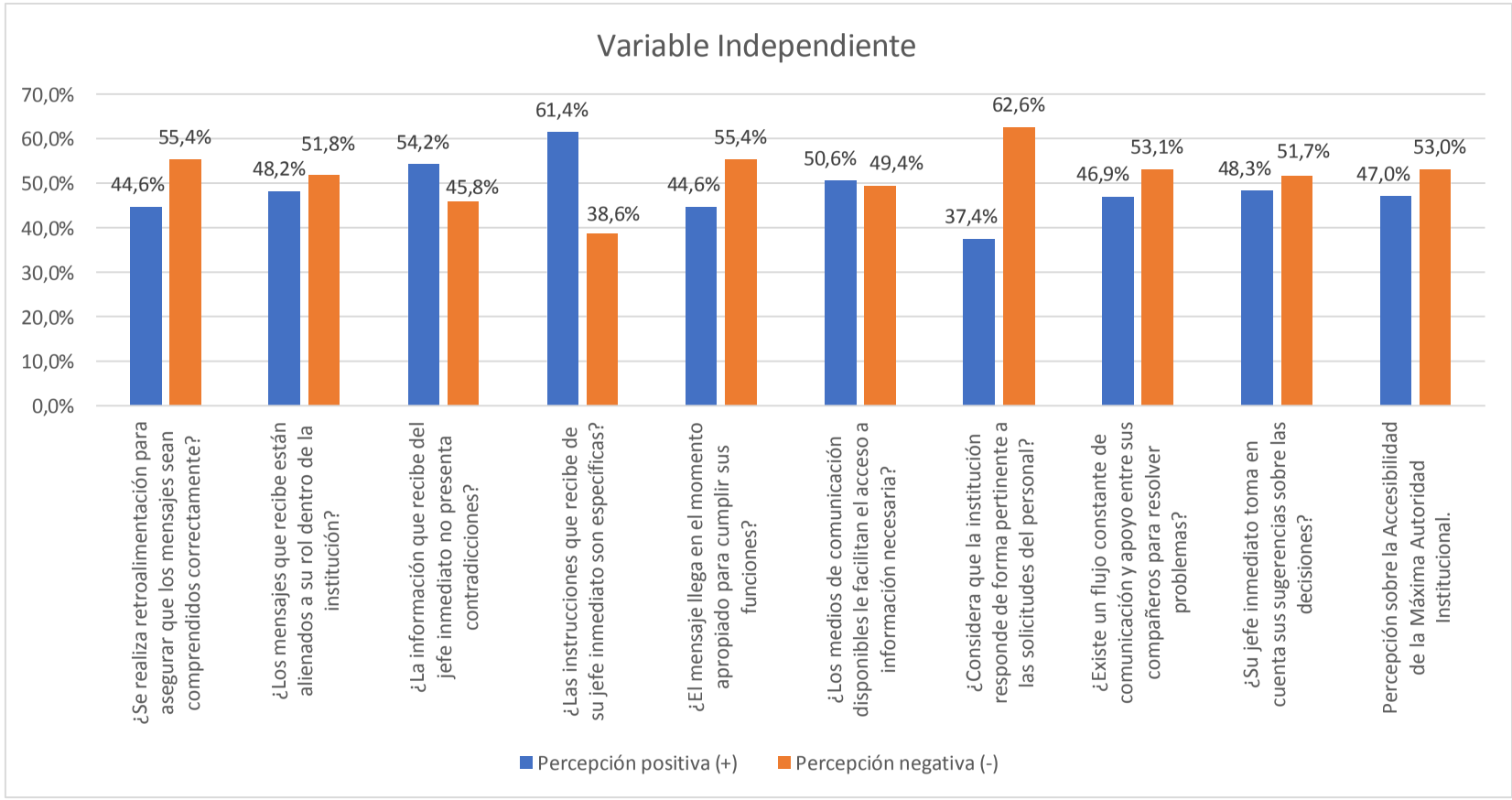
Resultados Generales de la Variable Independiente

Resultados de la percepción de la Comunicación Efectiva			
N°	Ítems	Percepción positiva (+)	Percepción negativa (-)
1	¿Se realiza retroalimentación para asegurar que los mensajes sean comprendidos correctamente?	44,6%	55,4%
2	¿Los mensajes que recibe están alienados a su rol dentro de la institución?	48,2%	51,8%
3	¿La información que recibe del jefe inmediato no presenta contradicciones?	54,2%	45,8%
4	¿Las instrucciones que recibe de su jefe inmediato son específicas?	61,4%	38,6%
5	¿El mensaje llega en el momento apropiado para cumplir sus funciones?	44,6%	55,4%
6	¿Los medios de comunicación disponibles le facilitan el acceso a información necesaria?	50,6%	49,4%
7	¿Considera que la institución responde de forma pertinente a las solicitudes del personal?	37,4%	62,6%
8	¿Existe un flujo constante de comunicación y apoyo entre sus compañeros para resolver problemas?	46,9%	53,1%
9	¿Su jefe inmediato toma en cuenta sus sugerencias sobre las decisiones?	48,3%	51,7%
10	Percepción sobre la Accesibilidad de la Máxima Autoridad Institucional.	47,0%	53,0%

Nota. Elaboración propia basada en los datos obtenidos del Capítulo IV.

Figura 22

Resultados Generales de la Variable Independiente



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido del Capítulo IV.

Tabla 23

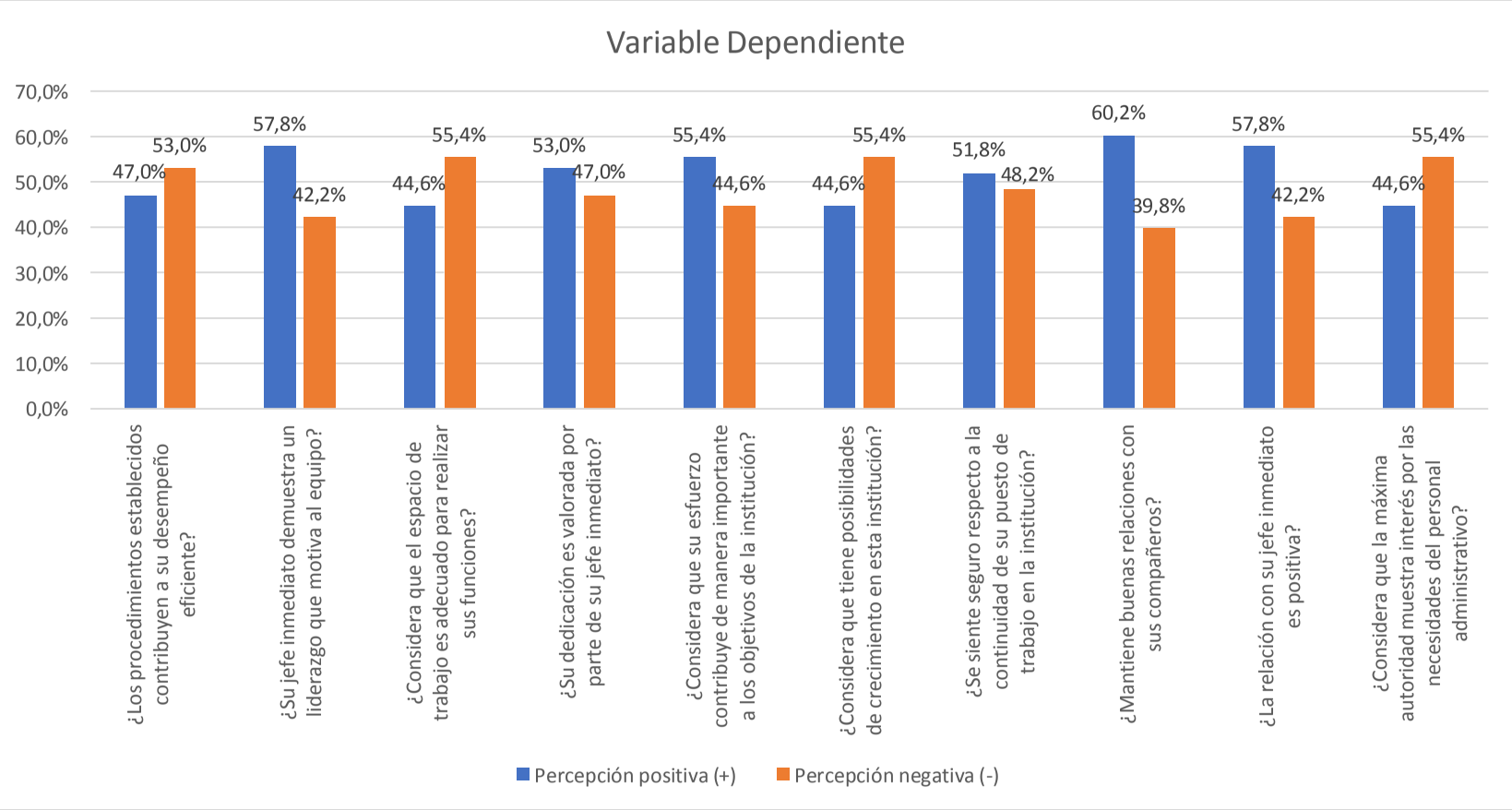
Resultados Generales de la Variable Dependiente

Resultados de la percepción de la Satisfacción Laboral			
N°	Ítems	Percepción positiva (+)	Percepción negativa (-)
11	¿Los procedimientos establecidos contribuyen a su desempeño eficiente?	47,0%	53,0%
12	¿Su jefe inmediato demuestra un liderazgo que motiva al equipo?	57,8%	42,1%
13	¿Considera que el espacio de trabajo es adecuado para realizar sus funciones?	44,6%	55,4%
14	¿Su dedicación es valorada por parte de su jefe inmediato?	53,0%	47,0%
15	¿Considera que su esfuerzo contribuye de manera importante a los objetivos de la institución?	55,4%	44,6%
16	¿Considera que tiene posibilidades de crecimiento en esta institución?	44,6%	55,4%
17	¿Se siente seguro respecto a la continuidad de su puesto de trabajo en la institución?	51,8%	48,2%
18	¿Mantiene buenas relaciones con sus compañeros?	60,2%	39,8%
19	¿La relación con su jefe inmediato es positiva?	57,8%	42,1%
20	¿Considera que la máxima autoridad muestra interés por las necesidades del personal administrativo?	44,6%	55,4%

Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido del Capítulo IV.

Figura 23

Resultados Generales de la Variable Dependiente



Nota. Elaboración propia basada en datos obtenido del Capítulo IV.

4.4. Análisis General

Los resultados obtenidos permiten identificar una percepción mixta respecto a la comunicación efectiva dentro del área administrativa del GAD Municipal San Miguel de Bolívar, es claro que en algunos indicadores se reflejan aspectos positivos, sin embargo, existe una tendencia general hacia una percepción moderadamente negativa, evidenciada en varios ítems donde los porcentajes desfavorables superan el 50% lo que sugiere la existencia de limitaciones en los procesos comunicativos institucionales que inciden en la dinámica laboral y en la satisfacción de los colaboradores.

Entre los principales hallazgos, se observa que la retroalimentación y la oportunidad del mensaje presentan niveles significativos de percepción negativa, lo que denota que los canales utilizados no garantizan una comprensión adecuada ni una entrega oportuna de la información, asimismo el limitado flujo comunicacional entre compañeros y la escasa accesibilidad de la máxima autoridad evidencian una comunicación interna poco fluida, con jerarquías nada flexibles que restringen el intercambio horizontal y la participación activa del personal, cabe destacar que el ítem con la valoración más baja corresponde a la respuesta institucional frente a las solicitudes del personal, lo que refleja una deficiencia en la escucha organizacional y en la gestión de las necesidades del talento humano.

En cuanto a la satisfacción laboral, los resultados mantienen una tendencia similar, se perciben elementos positivos vinculados al liderazgo motivador del jefe inmediato y a las buenas relaciones interpersonales, los indicadores más críticos se

relacionan con la falta de reconocimiento al esfuerzo individual, la escasa percepción de crecimiento profesional y la inseguridad respecto a la estabilidad laboral, em este sentido la mitad de los encuestados considera que los procedimientos y espacios de trabajo no favorecen plenamente su desempeño, lo que indica un entorno laboral que no satisface completamente las expectativas del personal administrativo.

Los resultados permiten inferir que las deficiencias comunicativas influyen directamente en la satisfacción laboral, especialmente en lo referente al reconocimiento, la confianza institucional y el sentido de pertenencia. Una comunicación más abierta, participativa y coherente podría contribuir a fortalecer la motivación, mejorar el clima organizacional y promover un desempeño más comprometido dentro del GAD Municipal.

4.5. Datos Estadísticos

Tabla 24

Pruebas de normalidad

Pruebas de Normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión_claridad_mensaje	,127	83	,002	,937	83	,001
Dimensión_comunicación	,132	83	,001	,936	83	,000
Dimensión_Interacción	,180	83	,000	,904	83	,000
Dimensión_Clima_laboral	,148	83	,000	,934	83	,000
Dimensión_Motivación	,130	83	,002	,909	83	,000
Dimensión_Relaciones_Laborales	,124	83	,003	,921	83	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Es fundamental analizar los datos de las pruebas de normalidad para determinar el coeficiente adecuado y según los resultados, se muestra los valores de significancia para cada una de las dimensiones.

- ✓ En cuanto a Kolmogoroy-Smirnov se observa que en las dimensiones de la primera variable el valor de significancia es ≤ 0,003.
- ✓ Por el lado de Shapiro-Wilk: se muestra que los valores son ≤ 0,002.

En ambas pruebas los resultados son ≤ 0,003, por lo consiguiente son menores a 0.05 se determina que el nivel de normalidad no sigue una distribución normal, es así que el análisis de correlación que se va a implementar es el de Rho Spearman.

Tabla 25

Correlaciones de las variables

Correlaciones					
			Dimensión_Clima_laboral	Dimensión_Motivación	Dimensión_Relaciones_Laborales
Rho de Spearman	Dimensión_claridad_mensaje	Coeficiente de correlación	,834**	,859**	,869**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000
		N	83	83	83
	Dimensión_comunicación	Coeficiente de correlación	,920**	,885**	,876**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000
		N	83	83	83
	Dimensión_Interacción	Coeficiente de correlación	,880**	,852**	,865**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000
		N	83	83	83

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

			Variable_Satisfacción_laboral
Rho de Spearman	Variable_Comunicación_Efectiva	Coeficiente de correlación	**,942****
		Sig. (bilateral)	,000
		N	83

En este caso, según los resultados que muestra la tabla, todas las correlaciones de las dimensiones de cada variable son positivas, cabe mencionar que esta medida estadística la cual mide la fuerza y la dirección de la relación, esta varía entre -1; 0; +1.

Se debe tomar en cuenta que las correlaciones que son estadísticamente significativas al nivel de 0.01 y la tabla muestra que todos los coeficientes son mayores a 0,8 esto indica que existe una correlación positiva muy alta entre las dimensiones de la comunicación efectiva y las dimensiones de la satisfacción laboral.

Como resultado final, el coeficiente de correlación entre ambas variables es de 0,942 con un nivel de significancia de 0.000, lo que indica una correlación positiva y muy fuerte, siendo así estadísticamente significativa, es decir, a medida que mejore la comunicación efectiva va a mejorar la satisfacción laboral.

4.6. Discusión

Los resultados del diagnóstico revelan una contradicción en función de la Comunicación Efectiva, ya que, la alta satisfacción con el liderazgo y la alineación con los objetivos institucionales coinciden con los hallazgos de Samaniego Flores (2023) quien también encontró altos niveles de satisfacción en la comunicación con el jefe inmediato dentro del contexto administrativo ecuatoriano, lo que sugiere que las relaciones interpersonales y la gestión a nivel de equipo funcionan adecuadamente.

Sin embargo, esta fortaleza se debilita por la deficiencia crítica en la retroalimentación y la transparencia en la Información, lo que es crucial y confirma las teorías de Palacios, Cortez, Cueva & Ramírez (2024) y Cortez Rodríguez (2023) quienes enfatizan que la comunicación interna debe ser planificada y sistemática para fortalecer el clima organizacional

En el contexto del GAD Municipal, la comunicación ha fallado en convertirse en una herramienta estratégica y formal, limitándose a ser un proceso operativo, pue se evidencia que la falta de transparencia en temas sensibles como: ascensos, políticas de desarrollo y estabilidad, indica que la institución no está aplicando los principios de una comunicación bidireccional, generando un clima de incertidumbre que, según Salazar Marmolejo y Ospina Nieto (2019) repercute directamente en la satisfacción laboral.

Los datos recabados sugieren que la satisfacción laboral está en un estado frágil lo cual se respalda en factores internos como la identificación con los objetivos, pero limitada por las inseguridades futuras, según los resultados el bajo nivel de acuerdo con

las oportunidades de crecimiento y la seguridad laboral es consistente con la literatura regional.

Estos resultados son coherentes con las conclusiones de Saavedra Meléndez y Delgado Bardales (2020) quienes caracterizaron la satisfacción en la gestión administrativa y señalaron que la insatisfacción se debe, en gran medida, a la falta de capacitación y comunicación sobre las oportunidades de desarrollo. De igual manera, el estudio de Mora Romero y Mariscal Rosado (2019) identificó el desarrollo profesional como un factor significativo que afecta la satisfacción, se evidenció también que los niveles de insatisfacción laboral observados en el GAD Municipal no se deben a una actitud negativa o falta de compromiso del personal, sino que tienen una causa estructural real.

La correlación positiva y significativa entre la Comunicación Efectiva y la Satisfacción Laboral, justifica plenamente el objetivo central de esta tesis.

CONCLUSIONES

- ✓ La percepción de la Comunicación Efectiva en el área administrativa del GAD Municipal San Miguel de Bolívar es mayormente negativa por un margen mínimo en cuanto a los porcentajes a nivel de promedio, lo que indica serias deficiencias en la gestión comunicacional interna, pues los aspectos más críticos se relacionan con la falta de retroalimentación para asegurar la comprensión de mensajes y la escasa pertinencia de las respuestas institucionales a las solicitudes de la persona, esto demuestra que los canales comunicacionales no son bidireccionales y existe una limitada apertura y apoyo en la interacción.
- ✓ El nivel de Satisfacción Laboral en el área administrativa presenta una tendencia ligeramente positiva, sostenida principalmente por las fortalezas internas como el sentido de contribución a los objetivos institucionales y las buenas relaciones interpersonales entre compañeros, aun así, se identificó un foco de insatisfacción en aspectos estructurales y de gestión, en donde se destaca la percepción negativa sobre la falta de oportunidades de crecimiento, la inadecuación del espacio físico y la escasa atención de la máxima autoridad a las necesidades del personal administrativo.
- ✓ Se determina que sí existe una relación directa y una dependencia clara entre la variable Comunicación Efectiva y la Satisfacción Laboral en el área administrativa del GAD Municipal, pues estadísticamente el

coeficiente de correlación es de 0,942 lo que indica que la correlación es positiva y muy fuerte, es decir, si la comunicación efectiva mejora, la satisfacción laboral también va a mejorar, o caso contrario si la comunicación efectiva se deteriora, la satisfacción laboral se verá afectada en gran medida también.

RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar un protocolo de comunicación interna obligatoria y formal que garantice la retroalimentación después de la transmisión de mensajes importantes y la respuesta oportuna a las solicitudes del personal, esto debe incluir el establecimiento de canales bidireccionales y espacios estructurados que promuevan la interacción efectiva, la participación activa y el acceso a la Máxima Autoridad.
- ✓ Realizar una intervención gerencial enfocada en los factores de insatisfacción que no dependen directamente de la comunicación, esto implica priorizar la creación de un plan de desarrollo de carrera y capacitaciones, evaluar la adecuación del espacio físico de trabajo, sin olvidar el establecimiento de mecanismos de liderazgo activo para que la Máxima Autoridad demuestre un interés genuino y tangible en las necesidades y el bienestar del personal administrativo.
- ✓ Se sugiere desarrollar un programa institucional de fortalecimiento del liderazgo comunicativo, dirigido especialmente a los mandos medios y jefaturas, con el fin de promover una comunicación más empática, clara y orientada a la motivación del personal, en donde se debería incluir talleres sobre escucha activa, gestión de conflictos y comunicación asertiva, de modo que los líderes se conviertan en un canal efectivo entre la dirección y los colaboradores.

REFERENCIAS

Presidencia de la República del Ecuador. (2011). *Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público.* Quito: Registro Oficial del Ecuador.

Abhinaya. (15 de Julio de 2024). *Preocupación de los empleados en el lugar de trabajo: principales razones y cómo combatirlas en 2024*. Obtenido de Culturemonkey: https://www.culturemonkey.io/employee-engagement/employee-concern/

Alarcón, O., & Sánchez, L. (2018). *ESTUDIO DE MARKETING INTERNO DE GRUPO BIMBO PARA MEJORAR EL NIVEL DE COMPROMISO Y MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES MEDIANTE LA EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.* . Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL) .

Alejandro González, R. T., & Cañizares Cedeño, E. L. (2025). Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la Fundación Inversión Ecuador: Job satisfaction and its incidence on the performance of the workers of Fundación Inversión Ecuador. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 188-198.

Alfonso, I., Alvero, Y., & Tillán, S. (1999). Liderazgo: un concepto que perdura. *ACIMED.*

Asamblea Nacional. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.* Montecristi: Asamblea Nacional.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP).* Quito: Registro Oficial del Ecuador.

Barrera, M. (08 de Diciembre de 2015). *Roles, autoridades y responsabilidades en ISO 9001*. Obtenido de Escuela Europea Excelencia: https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/12/roles-autoridades-responsabilidades-iso-9001/

Bertrand, R. (10 de Octubre de 2015). *Compañerismo: definición y ventajas de ser un buen compañero*. Obtenido de Portal Psicología y Mente: https://psicologiaymente.com/social/companerismo-definicion-ventajas

Blanchar, T., & Martínez, N. (2024). ¿Entrevista o encuesta? Una diferencia necesaria. *Revista Latina de Comunicación Social*, 1-2.

Castellano, H. F. (28 de Abril de 2022). *La precisión para comunicar lo más importante.* Obtenido de LinkeIn: https://www.linkedin.com/pulse/la-precisi%C3%B3n-para-comunicar-lo-m%C3%A1s-importante-hugo-fabio-castellano/

Cherry, K. (15 de Julio de 2025). *Motivación: La fuerza impulsora detrás de nuestras acciones*. Obtenido de Very Well Mind: https://www.verywellmind.com/what-is-motivation-2795378

Chiang, M., Quijada, M., Rivera, M., & Hidalgo, J. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: un análisis de percepción en el sector sanitario. *Salud de los Trabajadores*, 104-114.

Comunidad CHOYS. (09 de Enero de 2024). *La importancia de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo*. Obtenido de CHOYS: https://getchoys.com/resources/the-importance-of-interpersonal-relationships-in-the-workplace/

Cortes, D. (20 de Diciembre de 2023). *¿Qué son las condiciones de trabajo?* Obtenido de Maestrías y MBA: https://www.cesuma.mx/blog/que-son-las-condiciones-de-trabajo.html

Cortez Rodríguez, N. N. (2023). Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. doi:https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1668

Cortez Rodríguez, N. N. (2023). Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática . *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*.

Cueva Villamarín, A. E., & Cueva Villamarín, A. A. (2024). Importancia de la Comunicación Interna en el Plan Estratégico de Comunicación de Instituciones Públicas en el Ecuador: Revisión bibliográfica. *Polo del Conocimiento*, 878-906. doi:https://doi.org/10.23857/pc.v9i4.6970

Dittloff, T. (29 de Mayo de 2020). *La importancia de una comunicación oportuna*. Obtenido de Full Sail Leadership Academy: https://fullsailleadership.com/the-importance-of-timely-communication/

Equipo Vidal Vademecum. (07 de Abril de 2025). *Lenguaje Claro: cómo conseguir una comunicación sencilla y comprensible en el área de la salud*. Obtenido de VADEMECUM : https://www.vademecum.es/noticia-250407-lenguaje+claro:+c+oacute+mo+conseguir+una+comunicaci+oacute+n+sencilla+y+comprensible+en+el++aacute+rea+de+la+salud_452626

Figueroa Nieto, F. M. (2019). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA VIETTEL PERÚ S.A.C. AGENCIA HUÁNUCO 2019.* Huánuco - Perú: Universidad de Huánuco.

Fiveable. (31 de Julio de 2024). *Message Clarity*. Obtenido de Intro to Communication Studies : https://fiveable.me/key-terms/introduction-to-communication-studies/message-clarity

Galindo, S. (10 de Febrero de 2025). *Incentivos: qué son, tipos y ejemplos*. Obtenido de AMARA Ingeniería de marketing : https://amara-marketing.com/estrategias-de-incentivos/incentivos-que-son-tipos-y-ejemplos/

Garcia, M. (16 de Octubre de 2023). *Becoming A CEO: A Step-by-Step Guide.* Obtenido de Industry Leaders Magazine: https://www.industryleadersmagazine.com/becoming-a-ceo-a-step-by-step-guide/

Goicochea Marlo, Y. M. (2020). *"RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTONORT CAJAMARCA S.A.C DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA - 2020"* . Cajamarca: Universidad Privada del Norte.

Gómez Rodríguez, D. T., & Velasco Castañeda, N. (2024). DIVERSIDAD EN LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. *CHAKIÑAN, REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES*, 237-254. doi:https://doi.org/10.37135/chk.002.24.12

Gonnet, J. P. (2019). ¿Por qué la interacción? Una reconstrucción de los escritos tempranos de Erving Goffman. *Revista Reflexiones*.

Hernández Rosado, M., Lluesma Rojas, M. d., & De Veras Olivera, B. (2019). Hacia una comunicación eficaz. *Revista Cubana de Educación Superior*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200006&lng=es&tlng=es.

Iturralde Célleri, R. I., & Romero Vélez, K. N. (2021). *Satisfacción Laboral y su relación con la Productividad en una empresa de producción de cemento, concreto y agregados.* Guayaquil-Ecuador: ESPOL.

Iturralde, M. E., & Girado, A. (2023). Reflexiones sobre la incorporación de fuentes documentales en un estudio de caso. *Revista Reflexiones, 102*(2), 1-19.

Lozano, A. E. (03 de Abril de 2025). *Coherencia en la comunicación: La clave para la confianza y el impacto*. Obtenido de Doblevía: https://dobleviacorp.com/coherencia-en-la-comunicacion-la-clave-para-la-confianza-y-el-impacto/

Martins, J. (25 de Febrero de 2025). *18 consejos, estrategias y soluciones rápidas de gestión del tiempo para lograr trabajos excelentes*. Obtenido de Asana: https://asana.com/es/resources/time-management-tips

Melgoza Mendoza, D. M., Rodríguez Vite, H., & Pérez Ramírez, L. E. (2025). La Comunicación Efectiva: estrategia para potencializar la Gestión del Talento Humano. Empresa Refresquera Huejutla de Reyes, Hidalgo. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 6860-6867. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i3.18328

Moncayo, N. (12 de Abril de 2022). *Tabulacion de datos en Exel*. Obtenido de Prezi: https://prezi.com/p/fkzvuqcsdcki/tabulacion-de-datos-en-exel/

Montes, G. (2000). METODOLOGÍA Y TECNICAS DE DISEÑO Y REALIZACIÓN DE ENCUESTAS EN EL AREA RURAL. *Temas Sociales,* (21), 39-50. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29152000000100003&lng=es&tlng=es.

Mora Romero, J. L., & Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.* doi: https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307

Mora Romero, J. L., & Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*

Nouel, J. (18 de Septiembre de 2023). *Relación jefe-subordinado: La clave para una relación sana y de confianza*. Obtenido de LinkedIn: https://www.linkedin.com/pulse/relaci%C3%B3n-jefe-subordinado-la-clave-para-una-sana-y-de-jonathan-nouel/

Ortega, C. (03 de Agosto de 2021). *Método analítico: Qué es, para qué sirve y cómo realizarlo*. Obtenido de Questionpro: https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-analitico/

Palacios, L., Cortez, C., Cueva, M., & Ramírez, W. (2024). Reconocimiento del desempeño laboral como principio gerencial en el liderazgo organizacional. *Revista de Ciencias Sociales*, 470-484.

Patterson, M. G., West, M. A., Shackleton, V. J., Dawson, J. F., Lawthom, R., Maitlis, S., . . . Wallace, A. M. (2005). Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation. *Journal of organizational behavior*, *26*, 379-408.

Pérez Rodríguez, M. D. (2023). *Comunicación Efectiva.* Málaga: IBC Editores .

Personio. (01 de Marzo de 2023). *Relaciones laborales: ¿qué son y cómo gestionarlas adecuadamente?* Obtenido de Personio: https://www.personio.es/glosario/relaciones-laborales/

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Redalyc*, *15*(28).

Pineda Pizarro, V. P., & Erazo Álvarez, J. C. (2021). La Estructura Organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 37-68.

Prieto Castellanos, B. J. (2018). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la e□ciencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de contabilidad*, 11.

Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico deléxito en el trabajo en equipo. *Universidad Adventista del Plata*, 21-46. doi:https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25961484008

Quero, Y., Mendoza, F., & Torres, Y. (2014). *Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica.* Maracaibo: Negotium.

Roldan Mendoza, D. A. (2017). Comunicación efectiva para la optimización del clima organizacional. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*, 31-48.

Rubio Rubio, M. F. (2021). *LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL CUMPLIMIENTO DE.* Quito, Ecuador: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA. Obtenido de https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2789/1/RUBIO%20RUBIO%20MAR%c3%8dA%20FERNANDA.pdf

Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Miltidisciplinar*, 1510-1523. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176

Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Miltidisciplinar*, 1510-1523.

Salazar Marmolejo, L., & Ospina Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Universidad Pontificia Bolívariana*. doi: https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3617

Salazar Marmolejo, L., & Ospina Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Universidad Pontificia Bolívariana*.

Salazar Rivera, L. M. (2024). *LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA.* Riobamba, Ecuador: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.

Samaniego Flores, V. N. (2023). *ANÁLISIS DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE CHIMBORAZO EXTENSION RIOBAMBA Y SU INCIDENCIA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE SU PERSONAL* . Riobamba: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO .

Sampieri, R. H., & Mendoza, C. P. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA.* Nueva York, NY, Estados Unidos de América: McGRAW-HILL.

Serrano Abreu, Y. (2022). *Comportamiento Organizacional.* Santiago de los Caballeros: Universidad Abierta para Adultos (UAPA).

Stetter, T. (16 de Junio de 2022). *Desarrollo profesional: todas las claves que debes conocer*. Obtenido de Personio: https://www.personio.es/glosario/desarrollo-profesional/

Universidad Europea. (20 de Febrero de 2025). *Canales de comunicación: qué son, tipos y estrategias*. Obtenido de Universidad Europea: https://universidadeuropea.com/blog/canales-comunicacion/

Valle Flórez, M. M. (2015). Comunicación y relaciones de trabajo. *ANAGRAMAS*, 81-90.

ANEXOS

Tabla 26

Cronograma (Gantt)

FASE	ACTIVIDAD	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
	Ajustes de Planificación y Metodología					
	Revisión y ajustes finales del Marco Teórico					
I	(Cap. II)					
	Definición final de Metodología e					
	Instrumentos (Cap. III)					
	Trabajo de Campo y Recolección de Datos					
	Validación y socialización de Instrumentos					
II	(cuestionarios)					
	Aplicación de Encuestas / Recolección de					
	datos de campo					
	Análisis y Redacción de Resultados					
	Procesamiento y Análisis de la Información					
	(Cap. IV)					
III	Redacción de Conclusiones y					
	Recomendaciones (Cap. V)					
	Revisión, corrección de formato (APA) y					
	ajustes finales					
	Entrega, Sustentación y Defensa de la Tesis					
IV	Cierre Administrativo Sustentación y Defensa de la Tesis					
	Trámites de titulación y documentos finales					

Tabla 27

PRESUPUESTO EJECUTADO

Ítem	Descripción	Costo
1	Materiales y útiles	$20
2	Pasajes	$35
3	Anillados	$20
4	Internet	$30
5	Almuerzo	$50
6	Tesis empastada	$25
	Total	**180**

Carta de Aceptación



San Miguel de Bolívar, 15 de Septiembre del 2025

Suscrito Directora de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Bolívar, Magister Remache Gaibor Katterin Susana.

AUTORIZO

A la Estudiante Srta. **NICOLE ESTEFANIA BORBOR REYES** portadora de la cédula de identidad **N°. 2450123068;** llevar el proyecto de titulación con el tema: ***"COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2025"***

Se expide el presente a petición de los interesados

Magister Remache Gaibor Katterin Susana.
DIRECTORA DE TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Instrumentos de recopilación de datos (cuestionario, guion entrevista,

COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN MIGUEL DE BOLÍVAR, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2025.

Por favor, lea cada pregunta detenidamente y marque la opción que mejor refleje su opinión o experiencia. No existen respuestas correctas o incorrectas; lo importante es que sus respuestas sean sinceras. La información será utilizada únicamente con fines académicos y se mantendrá en total confidencialidad.

1. Lea cada afirmación con atención y seleccione la opción que mejor refleje su grado de acuerdo o desacuerdo.
2. Marque una sola alternativa por cada enunciado, utilizando la siguiente escala:

1 = Totalmente en desacuerdo
2 = En desacuerdo
3 = Neutral / Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4 = De acuerdo
5= Totalmente de acuerdo

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. 1. ¿Se realiza retroalimentación para asegurar que los mensajes sean comprendidos correctamente? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

ficha de observación, entre otros

2. 2. ¿Los mensajes que recibe están alienados a su rol dentro de la institución? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. 3. ¿La información que recibe del jefe inmediato no presenta contradicciones? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. 4. ¿Las instrucciones que recibe de su jefe inmediato son específicas? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. 5. ¿El mensaje llega en el momento apropiado para cumplir sus funciones? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. 6. ¿Los medios de comunicación disponibles le facilitan el acceso a información necesaria? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. 7. ¿Considera que la institución responde de forma pertinente a las solicitudes del personal? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. 8. ¿Existe un flujo constante de comunicación y apoyo entre sus compañeros para resolver problemas? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. 9. ¿Su jefe inmediato toma en cuenta sus sugerencias sobre las decisiones? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. 10. ¿La máxima autoridad de la institución es accesible para escuchar sus inquietudes? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. 11. ¿Los procedimientos establecidos contribuyen a su desempeño eficiente? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. 12. ¿Su jefe inmediato demuestra un liderazgo que motiva al equipo? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. 13. ¿Considera que el espacio de trabajo es adecuado para realizar sus funciones? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. 14. ¿Su dedicación es valorada por parte de su jefe inmediato? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. 15. ¿Considera que su esfuerzo contribuye de manera importante a los objetivos de la institución? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

16. 16. ¿Considera que tiene posibilidades de crecimiento en esta institución.? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. **17. ¿Se siente seguro respecto a la continuidad de su puesto de trabajo en la institución? ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. **18. ¿Mantiene buenas relaciones con sus compañeros? ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. **19. ¿La relación con su jefe inmediato es positiva? ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. **20. ¿Considera que la máxima autoridad muestra interés por las necesidades del personal administrativo?** *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Otros





















