



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y EL CLIMA LABORAL EN EL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTE DE LA “UNIDAD  
EDUCATIVA LA ASUNCIÓN” DEL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA  
BOLÍVAR, AÑO 2025.**

**AUTORES:**

**LLANOS MORALES OMAR JOSUE  
ZAMBRANO SANTILLAN FREDDY ALEXANDER**

**DIRECTOR**

**Ing. Gorqui Elisalde Vistín Mena**

**PARES ACADÉMICOS**

**Ing. Erika Priscila Cahuasqui Molina  
Ing. Ricardo Xavier Chávez Betancourt**

**SAN MIGUEL – ECUADOR**

**2026**

## **TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

La Comunicación efectiva y el clima laboral en el personal administrativo y docente de la “Unidad Educativa la Asunción” del Cantón Chimbo, Provincia Bolívar, año 2025.

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarnos la sabiduría, fortaleza y salud necesarias para culminar con éxito esta etapa tan importante de nuestras vidas académicas, a nuestros padres, por su amor incondicional, comprensión, sacrificio y apoyo permanente. Gracias a sus enseñanzas y al ejemplo de esfuerzo y perseverancia que nos inculcaron.

A la Universidad Estatal de Bolívar, en especial a la Carrera de Gestión del Talento Humano, por habernos permitido desarrollar nuestras capacidades y brindarnos una educación integral basada en valores y excelencia.

Nuestro más sincero agradecimiento al Ing. Gorqui Elizalde Vistín Mena, director de este trabajo de investigación, por su orientación, compromiso y valiosos aportes, de igual manera nuestros pares académicos extendemos nuestro reconocimiento a los docentes Ing. Erika Priscila Cahuasqui Molina e Ing. Ricardo Xavier Betancourt Chávez, por su apoyo, dedicación y enseñanzas que contribuyeron a nuestro crecimiento académico y personal.

De igual manera, expresamos nuestro agradecimiento al Mgs. Richard Michuy, rector de la Unidad Educativa La Asunción, por su amabilidad y aceptación para la realización de esta investigación, así como también a todos quienes forman parte de esta noble institución, quienes colaboraron con disposición y entrega en cada etapa del desarrollo del estudio.

Con gratitud y cariño,

Omar Josue Llanos Morales

Freddy Alexander Zambrano Santillán

## DEDICATORIA

**Autor:** Omar Josue Llanos Morales

Agradezco primeramente a mi Dios todo poderoso, por haberme dado la vida, la fortaleza y la sabiduría necesarias para alcanzar cada meta trazada. Al señor del buen Suceso patrono de mi querida parroquia La Asunción quien siempre ha escuchado mis oraciones y me ha dado la salud y vida para continuar.

Con infinito amor, dedico este logro a mis queridos abuelitos Olga Valdiviezo y a mi difundo abuelo José Morales, quienes con su cariño y enseñanzas fueron ejemplo de esfuerzo y humildad constante quienes han sido unos padres mas en mi vida.

A mis padres, Martha Morales y Guillermo Llanos, por ser el motor de arranque en esta etapa de mi vida, por su apoyo incondicional, su sacrificio diario y por enseñarme que los sueños se cumplen con constancia y fe, que todas sus lágrimas derramadas han valido la pena por darnos la oportunidad de salir adelante, a mis hermanos, Antony Llanos y Tomás Llanos, por ser mi inspiración, por su cariño y por formar parte importante en mi vida.

Extiendo también esta dedicatoria a mis docentes, por su guía y compromiso; y a mis compañeros de aula, con quienes compartí experiencias, aprendizajes y momentos inolvidables a lo largo de esta hermosa etapa universitaria.

Con gratitud y cariño,

Omar Josue Llanos Morales

**Autor:** Freddy Alexander Zambrano Santillan

Dedico este logro primeramente a Dios, por ser mi guía en cada paso de este camino. Gracias por darme fortaleza cuando creí que no iba a poder, por iluminar mi mente en los momentos de duda y por llenar mi corazón de fe y esperanza para seguir adelante. Sin tu presencia y tus bendiciones, este sueño no habría sido posible.

A mi familia, pues ha sido el motor que ha motivado cada uno de mis esfuerzos. A mis padres, Freddy Zambrano y Cecilia Santillán, que con su amor, comprensión y sacrificio me han enseñado el verdadero significado de la perseverancia. Gracias por enseñarme valores, por tener fe en mis habilidades y por brindarme siempre su apoyo sin condiciones. Todo lo que soy se lo debo a ustedes, porque han sido mi ejemplo, mi inspiración y mi refugio en los momentos más difíciles.

A mis hermanos, que me han acompañado en todas las fases de este proceso, ofreciéndome su alegría y compañía. La presencia de ellos en esta etapa de mi vida ha sido una fuente de motivación y fortaleza, además de tener siempre en cuenta que en la vida de uno la familia es el bien más preciado que uno puede tener.

También dedico a este logro a una persona que me ha acompañado todo este tiempo y es mi pareja, Milissen Morales, por ser mi motivación diaria, mi apoyo emocional y mi compañera en cada instante de esta travesía. Gracias por su paciencia, comprensión y por creer en mí incluso cuando las circunstancias se ponían complicadas. Su amor me dio fuerzas para continuar, y este logro también es tuyo, porque fuiste parte de cada esfuerzo, de cada desvelo y de cada alegría.

A toda mi familia que de una u otra manera han aportado con su granito de arena en este proceso, de verdad les agradezco por todas sus palabras de aliento y su fe en mí. Siempre lo positivo que me decían me motivó a perseverar y lograr esta meta tan importante. Termino una etapa más de mi vida, convencido de que todo sacrificio fue valioso. Este trabajo no solo significa la adquisición de un título académico, sino también el reflejo del amor, la fe y el esfuerzo compartido con los seres más importantes en mi vida.

Con afecto y gratitud infinita

Freddy Alexander Zambrano Santillán

## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO



UNIVERSIDAD  
ESTATAL  
DE BOLÍVAR  
UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN  
SAN MIGUEL

### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. *Gorqui Vistin*; Ing. *Erika Cahuasqui* e Ing. *Ricardo Chávez*; en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular denominado "Comunicación Efectiva y Clima laboral del personal Administrativo y Docente de la Unidad Educativa La Asunción", desarrollado por los señores *Omar Josue Llanos Morales* y *Freddy Alexander Zambrano Santillán*.

### 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 de octubre del 2025



Ing. Gorqui Vistin

Director



Erika Cahuasqui

Par Académico



Ricardo Chávez

Par Académico

## CERTIFICACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

### DERECHOS DE AUTOR

Nosotros Llanos Morales Omar Josue portador de la Cédula de Identidad No. 0202182994 y Zambrano Santillán Freddy Alexander portador de la Cédula de Identidad No. 1206938761 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: La Comunicación efectiva y el clima laboral en el personal administrativo y docente de la "Unidad Educativa la Asunción" del Cantón Chimbo, Provincia 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, autorizamos 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.

Los autores declaran 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.



Omar Josue Llanos Morales  
FIRMA



Freddy Alexander Zambrano Santillán  
FIRMA

## ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO.....	vii
.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CERTIFICACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT .....	4
CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	5
1.1. Descripción del Problema.....	5
1.2. Formulación del Problema .....	8
1.3. Preguntas de Investigación .....	8
1.4. Justificación.....	9
1.5. Objetivos: General y Específicos .....	10
1.5.1. General:.....	10
1.5.2. Específicos .....	10
1.6. Variables.....	11
1.7. Operacionalización de las Variables .....	11
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	23
2.2. Marco Científico.....	29
2.2.1. Comunicación efectiva.....	29
2.2.2. CLIMA LABORAL .....	36

2.3.	Conceptual.....	44
2.3.1.	Comunicación efectiva subdimensiones .....	44
2.3.2.	Clima laboral subdimensiones .....	47
2.4.	Legal.....	50
2.4.1.	CONSTITUCION DEL ECUADOR 2008 .....	50
2.4.2.	Ley Orgánica de Educación Intercultural .....	50
2.4.3.	Reglamento General a La Ley Orgánica de Educación Intercultural 51	
2.4.4.	Ley Orgánica del Servicio Público .....	51
2.4.5.	Código de ética del Ministerio de Educación.....	55
2.5.	Georreferencial.....	58
CAPITULO III. METODOLOGÍA .....		59
3.1.	Enfoque de la investigación.....	59
3.2.	Métodos de Investigación.....	59
3.2.1.	Método Deductivo.....	59
3.2.2.	Método Inductivo .....	60
3.2.3.	Método Analítico .....	60
3.3.	Tipo de Investigación .....	61
3.4.	Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos .....	62
3.4.1.	La encuesta.....	64
3.4.2.	La entrevista .....	64
3.6.	Procesamiento de la Información .....	66
CAPITULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....		67
4.1.	Análisis cuantitativo .....	67
4.2.	Análisis cualitativo .....	92
4.3.	Interpretación de resultados.....	104

4.3.1.	Interpretación de los resultados de la entrevista .....	104
4.4.	Análisis General de los resultados .....	106
	Tabla 21: <i>Resultados generales de la variable independiente</i> .....	106
4.5.	Correlación.....	111
4.6.	Discusión .....	113
5.	CONCLUSIONES .....	115
6.	RECOMENDACIONES .....	117
	Anexo 1: Cronograma ( <i>Gantt</i> ) .....	124
	Anexo 2: presupuesto Ejecutado .....	125
	Anexo 3: Aceptación.....	126
	Anexo 4: Firmas tutorías.....	127
	Anexo 5: Encuesta.....	128
	Anexo 6: Certificado de similitud .....	129
	Anexo: 7 Informe turnitin .....	130
	.....	131

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Tabla de Operacionalización.....	11
<b>Tabla 2.</b> Verificación de la comprensión de la información comunicada.....	67
<b>Tabla 3.</b> Complementación de la información oficial mediante comunicación informal.....	68
<b>Tabla 4.</b> Uso de herramientas digitales para facilitar la comunicación interna....	70
<b>Tabla 5.</b> Escucha activa del personal administrativo hacia los docentes .....	71
<b>Tabla 6.</b> Retroalimentación constructiva de las autoridades institucionales.....	73
<b>Tabla 7.</b> Fluidez y efectividad en la comunicación interdepartamental .....	74
<b>Tabla 8.</b> Confianza del personal para expresar ideas y opiniones.....	75
<b>Tabla 9.</b> Aplicación de estrategias de mediación y dialogo en conflictos internos .....	77
<b>Tabla 10.</b> Contribución de la comunicación al compañerismo y cohesión laboral .....	78
<b>Tabla 11.</b> Colaboración entre docentes y personal administrativo.....	79
<b>Tabla 12.</b> Práctica del respeto, empatía y tolerancia en el ambiente laboral.....	81
<b>Tabla 13.</b> Promoción del trabajo colaborativo para alcanzar metas institucionales .....	82
<b>Tabla 14.</b> Reconocimiento y valoración del trabajo por parte de superiores .....	83
<b>Tabla 15.</b> Motivación en responsabilidades y compromiso institucional .....	85
<b>Tabla 16.</b> Equidad en la distribución de tareas y responsabilidades .....	86
<b>Tabla 17.</b> Claridad y oportunidad en la comunicación de metas institucionales .	88
<b>Tabla 18.</b> Inclusión del personal en la toma de decisiones institucionales .....	89
<b>Tabla 19.</b> Retroalimentación orientada a la mejora continua del desempeño .....	90
<b>Tabla 20.</b> Tabla de contenido .....	92
<b>Tabla 21:</b> <i>Resultados generales de la variable independiente</i> .....	106
<b>Tabla 22:</b> Resultados generales de la variable independiente.....	108

## ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES

<b>Figura 1.</b> Mapa georreferencial de la Unidad Educativa La Asunción, cantón Chimbo, provincia de Bolívar. ....	58
<b>Figura 2.</b> <i>Comprensión de la información</i> .....	67
<b>Figura 3.</b> <i>Complemento de la información oficial</i> .....	69
<b>Figura 4.</b> <i>Uso de herramientas digitales</i> .....	70
<b>Figura 5.</b> <i>Atención a sugerencias docentes</i> .....	72
<b>Figura 6.</b> <i>Retroalimentación de autoridades</i> .....	73
<b>Figura 7.</b> <i>Fluidez de la comunicación</i> .....	74
<b>Figura 8.</b> <i>Confianza para expresar ideas</i> .....	76
<b>Figura 9.</b> <i>Mediación y resolución de conflictos</i> .....	77
<b>Figura 10.</b> <i>Compañerismo y cohesión del equipo</i> .....	78
<b>Figura 11.</b> <i>Colaboración del equipo</i> .....	80
<b>Figura 12.</b> <i>Respeto y empatía laboral</i> .....	81
<b>Figura 13.</b> <i>Fomento del trabajo colaborativo</i> .....	82
<b>Figura 14.</b> <i>Valoración del trabajo por superiores</i> .....	84
<b>Figura 15.</b> <i>Motivación para el desempeño</i> .....	85
<b>Figura 16.</b> <i>Equidad en la distribución de tareas</i> .....	87
<b>Figura 17.</b> <i>Claridad en la comunicación de metas</i> .....	88
<b>Figura 18.</b> <i>Valoración de propuestas e ideas</i> .....	89
<b>Figura 19.</b> <i>Retroalimentación constructiva</i> .....	91
<b>Figura 20.</b> <i>Percepción De La Comunicación Efectiva</i> .....	107
<b>Figura 21.</b> <i>Percepción del Clima Laboral</i> .....	108
<b>Figura 22:</b> <i>Correlación</i> .....	111

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda la relación entre la comunicación efectiva y el clima laboral del personal administrativo y docente de la Unidad Educativa La Asunción, ubicada en el cantón Chimbo, provincia de Bolívar.

La comunicación efectiva se reconoce como un pilar esencial dentro de las instituciones educativas, ya que permite fortalecer la interacción, la cooperación y la comprensión mutua entre sus miembros; a su vez el clima laboral influye directamente en la satisfacción, el desempeño y la motivación del personal factores determinantes para alcanzar objetivos institucionales.

La elección de este tema nace de nuestro interés por comprender como la comunicación efectiva y el clima laboral son percibidos por el personal administrativo y docente de la Unidad Educativa La Asunción, consideramos que estos aspectos son fundamentales dentro de una institución educativa, ya que influyen directamente en la forma en que las personas se relacionan, colaboran y cumplen con sus responsabilidades diarias.

El presente estudio busca analizar la comunicación efectiva y su influencia en el clima laboral del personal administrativo y docentes de la Unidad Educativa La Asunción, diagnosticando su situación actual, la percepción del clima laboral y como ambos factores se relacionan.

Esta investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto combinando técnicas cualitativas y cuantitativas, con un diseño analítico-descriptivo no experimental, centrado en observar y describir la realidad sin intervenir en ella. La población está conformada por 20 personas aplicando una muestra censal. Para la recolección de información se utilizarán encuestas, entrevistas y revisión documental.

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general analizar la comunicación efectiva en el clima laboral del personal administrativo y docente de la “Unidad Educativa La Asunción”, cantón Chimbo, provincia Bolívar, año 2025. Los resultados principales muestran que la comunicación efectiva es percibida de manera mayoritariamente favorable, destacando la fluidez, los espacios de diálogo y el uso de herramientas digitales.

Así mismo, se evidencio que el clima laboral es positivo caracterizado por la colaboración, respeto, empatía y motivación, en un entorno en el que la participación, la equidad y la retroalimentación constructiva fortalecen el sentido de pertenencia y el trabajo en equipo, además se determinó que existe una relación positiva y dependiente entre la comunicación efectiva y el clima laboral, en donde la claridad de la información y la escucha activa promueven un ambiente de confianza y compromiso.

Se identificó que ambas variables se complementan y son fundamentales para alcanzar los objetivos institucionales y potenciar la participación y motivación del personal, una comunicación clara, oportuna y constructiva favorece la colaboración entre los miembros del equipo, mejora la comprensión de las responsabilidades y genera un entorno donde se valora la opinión de todos.

Entre las recomendaciones se sugiere crear espacios para evaluar cómo se comunican los miembros del personal y como se sienten dentro de su ambiente de trabajo, utilizando encuestas, reuniones y momentos de retroalimentación. Esto permitirá detectar oportunidades de mejora y garantizar que toda la comunidad educativa se sienta comprometida.

**Palabras clave:** Comunicación efectiva; Clima laboral; Motivación laboral; Trabajo en Equipo; Retroalimentación.

## ABSTRACT

The general objective of this study was to analyze effective communication in the work environment of the administrative and teaching staff at La Asunción Educational Unit, Chimbo canton, Bolívar province, in 2025. The main results show that effective communication is perceived largely favorably, highlighting its fluency, opportunities for dialogue, and the use of digital tools.

Likewise, it was evident that the work environment is positive, characterized by collaboration, respect, empathy, and motivation, in an environment where participation, equity, and constructive feedback strengthen a sense of belonging and teamwork. It was also determined that there is a positive and dependent relationship between effective communication and the work environment, where clarity of information, feedback, and active listening promote an atmosphere of trust and commitment.

It was identified that both variables complement each other and are essential for achieving institutional objectives and enhancing staff participation and motivation. Clear, timely, and constructive communication fosters collaboration among team members, improves understanding of responsibilities, and creates an environment where everyone's opinion is valued.

Recommendations include creating spaces to assess how staff members communicate and how they feel within their work environment, using surveys, meetings, and feedback sessions. This will identify opportunities for improvement and ensure that the entire educational community feels engaged.

**Keywords:** Effective communication; Work climate; Work Motivation; Teamwork; Feedback.

## **CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

### **1.1. Descripción del Problema**

En las instituciones educativas la comunicación efectiva constituye un pilar fundamental para el buen desarrollo de un clima laboral saludable, colaborativo y orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales, sin embargo en la Unidad Educativa La Asunción del cantón Chimbo provincia de Bolívar, se identificó ciertas falencias derivadas de posibles limitaciones o del desconocimiento en los procesos comunicativos, lo que podría generar un impacto significativo en el clima laboral y, en consecuencia en el desempeño individual y colectivo dentro de la institución.

La comunicación efectiva consiste en la capacidad de expresar un mensaje de manera clara y entendible, asegurando que el receptor lo interprete correctamente. De esta forma, se evita la aparición de confusiones, dudas o interpretaciones erróneas que puedan generar malentendidos (Cabrero, 2024).

En las unidades educativas, contar con canales de comunicación eficientes contribuye significativamente a crear espacios más formales, motivadores y armoniosos. Saber cómo dirigirse al personal docente facilita la comprensión, fortalece la motivación y permite que los colaboradores perciban un liderazgo empático y ético.

El clima laboral representa el ambiente físico y humano de la organización en la que se realiza el trabajo a diario. Tener un clima laboral favorable ayuda a que haya una mayor satisfacción, motivación y bienestar, lo que da como resultado una mayor productividad y compromiso de las personas que laboran en la organización; por otro lado, tener un clima laboral desfavorable implica que haya descontentos,

que se generen conflictos, además de un bajo rendimiento, lo que afectara significativamente a la productividad (Pardinaz, 2022).

Estas definiciones dichas por los autores Cabrera y Pardinaz permiten tener una visión más clara sobre lo que representa la comunicación efectiva y el clima laboral. La importancia de esta información radica en que, en la mayoría de los países, la correcta aplicación de la comunicación efectiva contribuye a mejorar diversos aspectos dentro de las organizaciones; uno de los más relevantes es el clima laboral. Este resulta fundamental para el adecuado funcionamiento de una empresa, ya que involucra a todos los miembros que la conforman.

En el Ecuador, la comunicación efectiva constituye un pilar esencial para el progreso y fortalecimiento de cualquier institución, ya que la transmisión clara y transparente de la información resulta indispensable para mantener un entorno laboral adecuado y una interacción fluida entre distintos departamentos (Rojas, 2024).

El clima laboral tiene como objetivo promover un ambiente de trabajo optimo, poniendo un énfasis particular en el lugar donde los empleados realizan sus tareas cotidianas y en la creación de experiencias positivas para ellos. También es esencial mencionar que el efecto positivo de un ambiente laboral placentero se extiende más allá del nivel de satisfacción y de la identificación del empleado con su trabajo, pues promueve la integración, disminuye conflictos internos y, principalmente incrementa la productividad (Arrufat, 2021).

Durante el desarrollo de las actividades diarias, se evidencia la importancia de mantener una comunicación clara y precisa, ya que su ausencia genera tensiones, desmotivación y desconfianza entre los colaboradores. En este sentido, Arrufat

(2021) afirma que en el Ecuador el clima laboral busca promover un ambiente de trabajo óptimo, que incremente la satisfacción, fomente la integración y eleve la productividad. Por tanto, la comunicación efectiva se convierte en un factor esencial para fortalecer el clima laboral y alcanzar un entorno organizacional armónico y comprometido.

Cuando la información se comunica de forma clara y transparente, los empleados comprenden mejor sus roles, se previenen confusiones y se consolida la confianza entre colegas y supervisores. Esto genera un ambiente en el que los trabajadores se sienten valorados y motivados, logrando de esta manera la meta de un clima de trabajo saludable y productivo.

En las organizaciones la comunicación efectiva es fundamental para alcanzar el éxito, tanto en el ámbito laboral como en el personal. Quienes manejan bien sus habilidades comunicativas logran ser más productivos y fortalecen sus relaciones, generando confianza en los demás y contribuyendo a prevenir o resolver conflictos (Ferreira, 2023).

A nivel de la organización el clima laboral se entiende como el conjunto de circunstancias sociales y psicológicas propias de una organización que influyen de manera directa en el desempeño y bienestar de sus trabajadores. Representa la percepción colectiva que los integrantes de la empresa tienen sobre su ambiente laboral, las interacciones que se generan entre ellos y las normas formales que regulan su trabajo (Coma, 2025).

En el ámbito institucional de la Unidad Educativa La Asunción del cantón Chimbo provincia de Bolívar se evidencia una problemática relacionada con la comunicación interna entre personal docente y administrativo, la cual repercute

directamente en el clima laboral de la institución, a pesar que existe una estructura organizacional establecida, los procesos comunicativos no siempre se desarrollan de manera clara, fluida ni asertiva generando conflictos, malentendidos y una percepción de desorganización en labores cotidianas.

En muchas ocasiones se cometen errores debido al desconocimiento sobre cómo manejar de manera asertiva la comunicación, lo que dificulta que los mensajes lleguen adecuadamente a los colaboradores institucionales, en este caso, a los docentes. Se ha observado que, en diversas situaciones, la información no se transmite con la misma precisión a todos los niveles del personal, lo que genera confusión en la ejecución de tareas y provoca retrasos en las actividades académicas y administrativas.

Por esta razón, la problemática institucional requiere analizar de manera profunda cuál es el efecto de la comunicación efectiva en el clima laboral del personal administrativo y docente de la Unidad Educativa La Asunción.

## **1.2. Formulación del Problema**

¿De qué manera la comunicación efectiva influye en el clima laboral del personal administrativo y docente de la Unidad Educativa La Asunción, cantón Chimbo, provincia Bolívar año 2025?

## **1.3. Preguntas de Investigación**

1. ¿Cuál es la situación actual de la comunicación efectiva entre el personal administrativo y docente de la Unidad Educativa La Asunción en el año 2025?
2. ¿Cuál es la percepción del personal administrativo y docente con respecto a clima laboral en la Unidad Educativa La Asunción?

3. ¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y el clima laboral en la Unidad Educativa La Asunción?

#### **1.4. Justificación**

El estudio sobre la relación entre la comunicación efectiva y el clima laboral en el personal administrativo y docente de la Unidad Educativa La Asunción, ubicada en el cantón Chimbo, provincia de Bolívar, responde a la necesidad de comprender cómo la calidad de la comunicación influye en el clima laboral. En el contexto educativo, la interacción entre docentes y personal administrativo es esencial para la coordinación de actividades, la toma de decisiones y el logro de los objetivos institucionales; sin embargo, cuando la comunicación no es adecuada, pueden generarse malentendidos, desmotivación y una disminución en la eficiencia del trabajo en equipo, lo que hace indispensable analizar la forma en que estos factores se relacionan y se afectan mutuamente.

Esta investigación reviste gran relevancia porque permitirá analizar la relación entre la comunicación efectiva y el clima laboral, mostrando como la calidad en la transmisión de la información repercute en la convivencia, la cooperación y la satisfacción del personal. Este análisis permitirá diseñar estrategias orientadas a mejorar la comunicación interna y fomentar un ambiente laboral más positivo y colaborativo.

La comunicación efectiva constituye un pilar fundamental dentro de cualquier organización, ya que facilita la transmisión clara y oportuna de mensajes, evitando conflictos y fomentando la colaboración. De igual forma, un clima laboral favorable influye directamente en la motivación, el sentido de pertenencia y el compromiso de los trabajadores. Cuando los docentes y administrativos mantienen

una comunicación abierta, basada en el respeto y la confianza, se genera una dinámica institucional más sólida, donde el desempeño mejora y se contribuye a ofrecer un servicio educativo de mayor calidad.

A nivel social, este estudio aporta al fortalecimiento del bienestar colectivo dentro de la comunidad educativa, pues un entorno laboral positivo impacta directamente en el ambiente escolar y en la formación integral de los estudiantes. Además, comprender cómo la comunicación y el clima laboral se relacionan permitirá consolidar vínculos más sólidos entre los miembros de la institución, reduciendo tensiones y potenciando el trabajo colaborativo.

Por todo lo expuesto, esta investigación no solo busca identificar la situación actual, sino analizar la relación existente entre la comunicación efectiva y el clima laboral. De esta manera, la Unidad Educativa La Asunción podrá fortalecerse como una organización comprometida con la mejora continua y el desarrollo integral de su personal.

## **1.5. Objetivos: General y Específicos**

### **1.5.1. General:**

Analizar la comunicación efectiva en el clima laboral del personal administrativo y docente de la Unidad Educativa La Asunción cantón Chimbo provincia de Bolívar año 2025.

### **1.5.2. Específicos**

1. Identificar la situación actual de la comunicación efectiva en el personal administrativo y docente de la Unidad Educativa La Asunción.
2. Determinar la percepción del clima laboral en la Unidad Educativa La Asunción.

3. Establecer la relación entre la comunicación efectiva y el clima laboral en la Unidad Educativa La Asunción.

### **1.6. Variables**

**Variable independiente:** Comunicación efectiva

**Variable dependiente:** Clima laboral

### **1.7. Operacionalización de las Variables**

**Tabla 1.** *Tabla de Operacionalización*

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Subdimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
<b>VI. COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	La comunicación efectiva es la manera en la que nos comunicamos, ya sea mediante las palabras, voz, gestos y posturas la transmisión de un mensaje	Se aplicará un cuestionario para la encuesta y guía de entrevista para la entrevista	Canales y medios de comunicación	Canales formales	¿El personal administrativo cuando emite un comunicado verifica que la información haya sido entendida correctamente? ¿Cómo garantizan que los mensajes institucionales sean comprendidos por todos los docentes?	Encuesta	Cuestionario
						Entrevista	Guía de entrevista

<p>hacia una parte receptora que debe lograr entender y comprender el mensaje de una manera directa sin distorsiones (Pérez Rodríguez, 2023).</p>	<p>Canales informales</p>	<p>¿Las conversaciones informales entre docentes y personal administrativo complementan la información oficial emitida por la institución?          ¿Qué tan influyente considera la comunicación informal (pasillos, chats, conversaciones) en la convivencia laboral?</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Entrevista</p> <p>Guía de entrevista</p>
---	---------------------------	---	-----------------	---

Herramientas tecnológicas	¿Las herramientas digitales institucionales (correo electrónico, WhatsApp, plataformas, etc.) facilitan la comunicación interna?	Encuesta	Cuestionario
	¿Qué medios digitales son los más efectivos para mantener la comunicación entre docentes y administración?	Entrevista	Guía de entrevista
Participación y retroalimentación	Escucha activa y empatía	¿El personal administrativo escucha con atención las	Encuesta Cuestionario

---

	sugerencias y observaciones planteadas por los docentes?		
	¿Cómo manejan los desacuerdos comunicativos en reuniones o decisiones institucionales?	Entrevista	Guía de entrevista
Retroalimentación efectiva	¿Los administrativos (rector o inspectora) brindan retroalimentación constructiva sobre el desempeño laboral?	Encuesta	Cuestionario

---

---

	¿Qué efectos o cambios han notado en el desempeño del personal después de recibir retroalimentación?	Entrevista	Guía de entrevista
Comunicación interdepartamental	¿Existe una comunicación fluida y efectiva entre docentes y personal administrativo?	Encuesta	Cuestionario
	¿Qué mecanismos usa para asegurar que la comunicación sea comprendida de manera efectiva por los docentes?	Entrevista	Guía de entrevista

---

---

Contexto y clima organizacional	Confianza apertura	y ¿Siento confianza para expresar mis ideas, opiniones o inquietudes a las autoridades administrativas?	Encuesta	Cuestionario
		¿Cómo promueven un ambiente donde todos se sientan libres de expresar sus ideas?	Entrevista	Guía de entrevista
	Manejo de conflictos comunicacionales	¿Se aplican estrategias de mediación diálogo cuando surgen desacuerdos o conflictos internos?	Encuesta	Cuestionario

---

---

				Motivación comunicativa	¿La comunicación entre compañeros contribuye a fortalecer el sentido de compañerismo y cohesión del equipo de trabajo?	Encuesta	Cuestionario
<b>VD. LABORAL</b>	<b>CLIMA</b>	El clima laboral es un elemento clave en el desarrollo del trabajo puesto a que son las condiciones naturales físicas en las que se desempeña un individuo	Relaciones interpersonales	Cooperación y compañerismo	¿Existe colaboración entre los miembros del equipo docente y administrativo?  ¿Cómo fomentan la cooperación entre los distintos miembros del personal?	Encuesta	Cuestionario
				Respeto y empatía	¿El ambiente laboral se caracteriza por el	Encuesta	Cuestionario
						Entrevista	Guía de entrevista

---

---

<p>dentro del contexto laboral; el ambiente o clima laboral se compone de todos los elementos o factores que puedan influir en la actividad laboral ya sea una oficina, fabrica o empresa (Bermejo-Salmon, et al., 2022).</p>	<p>Satisfacción laboral</p>	<p>Reconocimiento laboral</p>	<p>¿Siento que mi trabajo es valorado y reconocido por</p>	<p>respeto, la empatía y la tolerancia entre sus miembros?</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario</p>
<p></p>	<p></p>	<p>Trabajo en equipo</p>	<p>¿Se promueve el trabajo colaborativo entre docentes y personal administrativo para alcanzar objetivos comunes?</p> <p>¿Qué importancia le dan al trabajo en equipo en la institución?</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Guía de entrevista</p>
<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario</p>

---

---

		mis superiores jerárquicos?		
		¿Qué mecanismos utilizan para reconocer el esfuerzo del personal?	Entrevista	Guía de entrevista
Motivación y compromiso		¿Me siento motivado a cumplir con mis responsabilidades y contribuir al desarrollo institucional?	Encuesta	Cuestionario
		¿Cómo promueven el sentido de pertenencia institucional?	Entrevista	Guía de entrevista

---

---

	Equidad y trato justo	¿La distribución de tareas y responsabilidades se realiza de manera equitativa y justa?	Encuesta	Cuestionario
Desarrollo organizacional	Comunicación institucional sobre metas	¿Las metas institucionales se comunican de forma clara, oportuna y comprensible?	Encuesta	Cuestionario
	Participación en la toma de decisiones	¿Las propuestas e ideas del personal son consideradas y valoradas en la toma de decisiones?	Encuesta	Cuestionario

---

---

Evaluación desempeño mejora continua	del y	¿Recibo retroalimentación sobre desempeño forma constructiva y orientada a la mejora continua?	Encuesta	Cuestionario
--	----------	--	----------	--------------

---

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

Vallejo (2013) en su investigación titulada “La Comunicación Efectiva como Herramienta de Aplicación Integral para la Comunidad Educativa del Colegio Corina Parral de Velasco Ibarra en el Cantón San José de Chimbo, periodo 2012-2013”, concluye que en dicha institución no se desarrolla una comunicación efectiva que favorezca la interacción e interrelación entre los 98 integrantes de la comunidad educativa. Esto implica que no se logra involucrar de manera adecuada al recurso humano disponible ni garantizar un nivel óptimo en el proceso educativo.

La eficiencia de la gerencia no está vinculada con el rendimiento profesional, ya que no utilizan adecuadamente las técnicas de comunicación, lo cual impacta negativamente las relaciones entre los integrantes de la institución. En la Institución, se llevan a cabo evaluaciones periódicas que no siguen las pautas técnicas de estructuración y, por lo tanto, no cumplen adecuadamente con los requisitos para la organización de resultados. Las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa en la Institución no son armoniosas debido a falta de precisión al implementar la comunicación gerencial que ayude a superar los obstáculos. La comunicación eficaz posibilita identificar las debilidades y fortalezas del personal docente de la institución, con el objetivo de crear un programa de capacitación adecuado (Vallejo, 2013).

Este tema que se dio en la institución educativa de nombre “Corina Parral de Velasco Ibarra” sirve mucho para nuestro trabajo de investigación, porque muestra con realidad las consecuencias de lo que pasaría si no aplicamos una

comunicación efectiva dentro de una comunidad educativa, en este caso la falta de una buena comunicación genera problemas entre los miembros, afecta el clima laboral y también a la calidad del trabajo que realiza. Esto demuestra que cuando no hay canales claros para comunicarse, el personal no se siente comprometido ni seguro al desarrollar sus actividades.

Este aporte permite entender mejor que una comunicación adecuada mejora el desempeño profesional, fortalece lo que son las relaciones laborales y ayuda a crear un clima laboral más armónico. Además, resalta la importancia de capacitar a los miembros de la institución para que de esta manera se comuniquen de manera más eficiente.

Rea (2024) indica en el trabajo de investigación titulado “El Clima Laboral en el Desempeño Organizacional del Centro de Salud B San Miguel de Bolívar del IESS, Durante el Periodo Mayo-Agosto 2024.”; que el clima laboral tiene una influencia directa en cuanto al desempeño organizacional del Centro de Salud B San Miguel de Bolívar del IESS. Los resultados evidencian que el 74% del personal perciben un clima laboral regular o neutral, lo que indica la necesidad de incorporar mejoras en aspectos relevantes como el acceso a la información, la colaboración entre colegas, libertad de expresión y por último la comunicación interna.

Estos factores son importantes para que se sienta motivado el personal y poder obtener un mejor rendimiento organizacional. Por ello, se considera fundamental desarrollar un plan de motivación que fomente un ambiente laboral más positivo, permitiendo optimizar la calidad del servicio ofrecido por la institución y fortaleciendo su eficiencia operativa (REA, 2024).

En dicho trabajo se concluyó que un clima laboral regular o neutral afecta la colaboración, comunicación interna, acceso de la información y también la libertad de expresión, factores estrechamente vinculados con la comunicación efectiva. Estos hallazgos sustentan el objetivo general del presente estudio, que es analizar la influencia del clima laboral en la comunicación efectiva del personal administrativo y docente de la Unidad Educativa La Asunción, así como los objetivos específicos que buscan diagnosticar el estado de la comunicación, determinar la percepción del clima laboral y establecer la relación entre ambas variables (REA, 2024).

La conclusión del estudio realizado en el Centro de Salud Tipo B San Miguel de Bolívar del IESS aporta de manera significativa a esta investigación, ya que evidencia que el clima laboral influye en la motivación, la eficiencia y el desempeño del personal. En dicho caso se determinó que el ambiente laboral es regular, lo cual afecta la comunicación interna, la colaboración entre colegas y la libertad de expresar ideas. Estos factores impactan negativamente en el rendimiento del personal, lo que demuestra que existe una estrecha relación en lo que es el clima laboral y la productividad.

Este aporte resulta relevante para esta investigación, porque confirma que la comunicación efectiva constituye un elemento esencial en el clima laboral. La falta de la comunicación fluida y de espacios donde el personal pueda expresarse libremente genera desmotivación y reduce el compromiso institucional. Además, el planteamiento de un plan de motivación dentro del estudio analizado resalta la importancia de implementar estrategias que permitan fortalecer la comunicación, la participación y la integración del equipo de trabajo.

En el Centro de Salud Tipo B San Miguel de Bolívar se demuestra que un clima laboral favorable, sustentado en una comunicación efectiva, contribuye al mejor desempeño del personal y al cumplimiento de los objetivos institucionales. Este ejemplo complementa la investigación al ofrecer evidencia práctica de cómo fortalecer la comunicación interna puede transformar de manera positiva el ambiente laboral y las relaciones entre los colaboradores.

Jauge (2018) indica en el trabajo de investigación titulado “Clima Laboral, en el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Provincia de Río Negro: factores que influyen en el desempeño laboral de los Recursos Humanos. Periodo 2017-2018.”; en donde se concluyó que, hay ciertos elementos característicos del clima organizacional que tienen un impacto en el rendimiento y en las conductas de los trabajadores del MAGyP. Gracias al cuestionario que se empleó como instrumento de investigación, fue posible adquirir de una perspectiva más nítida y exacta acerca de las impresiones y emociones de los empleados en relación con el clima organizacional.

Respecto a las condiciones laborales que muestra el Ministerio, se puede notar que los empleados tienen los equipos y recursos requeridos para cumplir con su trabajo en el puesto. Sin embargo, la situación no es tan positiva cuando se refiere al entorno físico. Se observa que, en la dimensión de capacitación, el personal le da valor para optimizar su rendimiento tanto en sus puestos como en los distintos grupos; no obstante, la impresión general es que no habría un plan de capacitación para los trabajadores. Pocos son los cursos, seminarios o talleres útiles para mejorar las habilidades y el desempeño de los trabajadores (Jauge, 2018).

La conclusión del trabajo realizado en el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca (MAGyP) resulta de gran utilidad para la presente investigación sobre la comunicación efectiva y el clima laboral en la Unidad Educativa La Asunción. Esto se debe a que permite observar cómo diversos factores, como las condiciones laborales así como la disponibilidad de recursos, el ambiente físico y la capacitación, aportan directamente en la percepción que tiene el personal sobre su entorno y en la manera en que se relacionan dentro de la institución. Aunque el estudio del MAGyP no se enfoca específicamente en la comunicación, evidencia que todos estos elementos están interconectados y repercuten en la satisfacción del personal y el desempeño

Dentro del contexto de esta investigación, dicha conclusión contribuye a comprender que la comunicación efectiva puede mejorar muchos de los aspectos mencionados. Por ejemplo, cuando en el MAGyP se señala la falta de un plan de capacitación, también puede interpretarse como una falta de comunicación interna, ya que no existen canales adecuados para expresar las necesidades o propuestas del personal. En cambio, si la comunicación fuera más abierta y participativa, sería posible identificar de manera oportuna las demandas de los trabajadores y fortalecer su desarrollo profesional.

Calderón (2024), menciona en el presente trabajo titulado “La Comunicación Efectiva y su Incidencia en el Clima Laboral de la Empresa AT&S Informáticos de la Ciudad de Riobamba” que la comunicación entre los integrantes de la empresa AT&S es percibida, en su mayoría, como clara y adecuada; no obstante, se identifican áreas que requieren mejora, especialmente en la interacción y el apoyo mutuo. De acuerdo con los datos de la encuesta, la

comunicación entre los empleados y sus colegas es vista como efectiva por la mayoría de estos, lo cual beneficia las relaciones en el trabajo. No obstante, un porcentaje importante de los encuestados expresó que se sentían insatisfechos o indiferentes con respecto a la calidad del apoyo y la comunicación que recibieron, lo cual demuestra que no todos consideran suficiente o apropiada la comunicación interna para el desarrollo de sus tareas cotidianas. Esta percepción puede afectar la cohesión del equipo y la eficiencia en el trabajo colaborativo, sugiriendo la necesidad de mejorar los mecanismos de comunicación y apoyo entre los trabajadores (Salazar, 2024).

En el trabajo de investigación titulado “El Clima Laboral y su Incidencia en la Productividad en la Empresa Happy Pollo Riobamba – Ecuador” se concluyó que, el clima laboral tiene una influencia importante en la productividad, dado que el entorno de trabajo es el lugar donde se desarrollan las actividades, por lo tanto, si hay las mejores condiciones se va a generar un ambiente sano y el colaborador podrá desarrollar sus habilidades y explotar todo su potencial, lo que lo hará eficiente y por ende productivo (Calderon, 2024).

La investigación realizada por Calderón (2024) sobre el clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores constituye un antecedente valioso y relevante para el presente estudio ya que el contexto de análisis es educativo y no empresarial, la cooperación y la efectividad del personal, aspectos esenciales para el logro de los objetivos institucionales, esto refuerza la importancia de analizar cómo la comunicación efectiva y el clima laboral interactúan para generar un ambiente de trabajo sano y productivo en la Unidad Educativa La Asunción.

## **2.2.Marco Científico**

En la investigación titulada "Comunicación Efectiva y Clima Laboral en el Personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa La Asunción, cantón Chimbo, provincia Bolívar, año 2025", mediante las siguientes teorías se busca encontrar información de relevancia que aporte significativamente a nuestra investigación.

### **2.2.1. Comunicación efectiva**

El artículo “Comunicación Organizacional: Modelo o Estrategias para la Comunicación Efectiva en las Organizaciones” no surge solo como una reflexión, sino como resultado del estudio de diferentes teorías sobre la comunicación y las organizaciones. En él se analiza si la comunicación debe entenderse como una estrategia que mejora los procesos internos o como un modelo de comportamiento que regula las interacciones dentro de la empresa, haciendo que sus acciones sean más efectivas.

Además, se examinan aspectos como el uso del lenguaje, los símbolos, las conductas del emisor y del receptor, y la manera en que todos estos elementos influyen en la efectividad comunicativa. Al profundizar en el concepto de comunicación organizacional, se busca definir con claridad el ámbito desde el cual se construye esta idea. A partir de las teorías de la comunicación, se comprende que esta es esencial para las relaciones entre las personas en distintos grupos sociales y contextos de la organización, ya que siempre tiene una intención detrás, y esa intención determina los lenguajes y formas de expresión que se utilizan para hacerla posible (Correal, 2019).

Esta concepción resulta clave para el estudio en la Unidad Educativa La Asunción, ya que sustenta la importancia de la comunicación como un factor determinante para el buen clima laboral y el funcionamiento armónico entre el personal docente y administrativo.

Al considerar la comunicación desde sus intenciones, códigos y formas simbólicas, el artículo proporciona elementos teóricos que enriquecen el análisis de la variable dependiente “comunicación efectiva”, permitiendo comprender cómo las dinámicas de interacción dentro del entorno educativo inciden en la cohesión institucional, la coordinación y la satisfacción laboral.

El artículo titulado “Comunicación Efectiva Desde la Gerencia Educativa” enfatiza que la comunicación es un medio fundamental para comunicar información, expresar ideas, compartir emociones y definir ideales; puede ser de forma oral, escrita o a través de gestos. La comunicación, al ser una actividad inherente a los seres humanos, está presente en todas las esferas de la vida, abarcando también los espacios de trabajo y organizacionales, donde tiene un rol tan importante como en cualquier otro contexto. Se resalta que la comunicación debe ser armónica, flexible, efectiva y asertiva, ya que de ella dependen el éxito de las acciones, los proyectos, las metas y las relaciones interpersonales. Por el contrario, una comunicación inefectiva puede generar conflictos que afectan tanto el ambiente social como el desempeño organizacional.

Asimismo, el artículo subraya que la comunicación es un factor clave para las organizaciones, pues permite a los gerentes alcanzar altos niveles de productividad y eficiencia. Según Ceballos (2013), la comunicación es un proceso

de transmisión y recepción de mensajes que influye en la toma de decisiones y en la motivación laboral, controlando los comportamientos dentro de la organización.

De igual forma, Robbins y Coulter (2010) la definen como “la transferencia y comprensión de significados”, lo que permite mejorar la interpretación de ideas, sentimientos y la interacción entre las personas.

La comunicación constituye uno de los pilares fundamentales en cualquier organización, especialmente en las instituciones educativas, donde su adecuada aplicación fomenta la armonía entre los miembros, mejora el clima organizacional y facilita una toma de decisiones más acertada. Tal como señala Maldonado (2009), aunque comunicar es un proceso natural en el ser humano, hacerlo de forma incorrecta puede generar conflictos interpersonales que afectan el funcionamiento general de la institución. (Bello, 2019)

El presente aporte es clave para el análisis de la comunicación efectiva en la Unidad Educativa La Asunción, ya que demuestra que la manera en que se gestionan los procesos comunicacionales desde la gerencia educativa puede influir directamente en la productividad, el bienestar institucional y el ambiente laboral. Además, el artículo respalda la idea de que la falta de una comunicación clara y efectiva genera conflictos y afecta negativamente tanto la dinámica organizacional como el rendimiento del personal docente y administrativo, reforzando así la relevancia de investigar la relación entre el clima laboral y la comunicación en el contexto educativo.

El artículo titulado “La Empatía, la Comunicación Efectiva y la Asertividad en la Práctica Médica Actual” reflexiona sobre la importancia de la empatía en la relación médico-paciente (RMP) y su influencia en la calidad de la atención médica.

A partir de un intercambio de ideas entre los autores, se busca resaltar cómo esta cualidad humana permite brindar un servicio más humano, responsable y centrado en el paciente, donde prime la comprensión, la paciencia y el compromiso ético del profesional de la salud.

La empatía es reconocida como una de las competencias esenciales en la formación médica del siglo XXI, ya que implica comprender las experiencias y emociones de los pacientes y sus familiares, al mismo tiempo que se logra transmitir ese entendimiento de manera genuina. Este valor se relaciona con actitudes como el respeto, el comportamiento prosocial, el razonamiento moral y una visión positiva hacia las personas, especialmente las de mayor edad. Además, se asocia con una mejor práctica profesional, reflejada en la habilidad para realizar entrevistas clínicas efectivas, examinar con precisión y establecer una relación terapéutica basada en la confianza y el respeto mutuo.

El texto también subraya que una relación médico-paciente digna y humana se basa en reconocer al paciente como persona, más allá de su condición o lo que posee. El médico, por tanto, debe actuar con justicia y empatía, evitando emitir juicios y enfocándose en prevenir, curar y acompañar, en lugar de imponer posturas morales.

En este sentido, la empatía se vuelve clave para comprender las necesidades y los límites del paciente, respetando su espacio, su ritmo y la forma en la que desea comunicarse. En conclusión, el artículo resalta que la empatía, junto con la comunicación efectiva y la asertividad, son pilares fundamentales para una práctica médica más ética, humana y comprometida con el bienestar integral del paciente (De La Torre, 2023).

La comunicación efectiva, como variable dependiente en esta investigación, se ve directamente influenciada por los principios de empatía y asertividad en las relaciones interpersonales. La capacidad de entender y transmitir de manera clara y respetuosa lo que se experimenta y se siente, como se señala en el artículo, es fundamental para mejorar las interacciones entre individuos dentro de cualquier entorno laboral.

En el ámbito educativo, promover una comunicación basada en la escucha activa y el respeto mutuo contribuye a generar un clima laboral más armónico, donde se favorezca la colaboración y la resolución de conflictos. Así, una comunicación efectiva no solo mejora la comprensión entre los involucrados, sino que también fortalece la confianza y el compromiso, factores claves para un entorno laboral positivo y productivo.

El artículo titulado “Impacto de la Comunicación Efectiva en el Proceso de Aprendizaje Significativo de los Estudiantes de la Unidad Educativa Coronel Germánico Rivadeneira Valencia” tiene como propósito recopilar y analizar investigaciones previas relacionadas con la comunicación efectiva y su influencia significativa en el aprendizaje. El estudio destaca la relevancia de la comunicación dentro del proceso educativo, especialmente en el papel que cumple el docente al facilitar la comprensión y asimilación del conocimiento. Además, se examina cómo el uso de la tecnología ha transformado las formas de enseñar y aprender, favoreciendo una comunicación más dinámica y accesible entre docentes y estudiantes.

La investigación señala que es fundamental analizar las estrategias de comunicación que utiliza el docente, ya que de ellas depende que el mensaje llegue

con claridad y promueva un aprendizaje realmente significativo. En este sentido, se reconoce que una comunicación efectiva no solo consiste en transmitir información, sino también en hacerlo de manera comprensible, atractiva y coherente con las necesidades de los estudiantes. Los estudios revisados coinciden en que la buena comunicación es una herramienta clave para el desarrollo de habilidades cognitivas y sociales, permitiendo que los estudiantes construyan conocimientos duraderos y útiles para su vida académica (Pila, 2025).

La información obtenida ayuda a entender que mantener una comunicación adecuada entre docentes y estudiantes no solo facilita la comprensión de los temas, sino que también aumenta la motivación, promueve el trabajo en equipo y potencia las habilidades sociales dentro del aula.

El artículo titulado “Comunicación Efectiva Gerencial Para La Paz Laboral En La Organización De Educación Media General” donde se muestra que, el proceso de comunicación que ocurre dentro de una entidad educativa es el componente fundamental para su adecuado funcionamiento, especialmente en la continua búsqueda de la paz, lo cual conlleva entendimiento entre las partes.

En este contexto, la comunicación eficaz a nivel gerencial se transforma en un procedimiento fundamentado en el intercambio de ideas y el análisis de información. Esto posibilita que los participantes coordinen eficientemente todos los niveles y áreas de la organización, lo cual permite alcanzar una buena productividad, relaciones positivas y una mejor coordinación de las tareas a realizar. Asimismo, propicia entornos pacíficos en la institución educativa.

Desde este punto de vista, la comunicación eficaz a nivel gerencial tiene que ser nítida y continua entre los integrantes de la organización. Esto abarca no

solamente a los docentes, el personal administrativo o el de servicios, sino también a los alumnos, padres y representantes, así como a la comunidad en general. De esta forma se fomenta un clima adecuado para la paz organizacional y se fortalece el respaldo de la comunidad educativa en su conjunto, lo que promueve una cultura fundamentada en el respeto, la comprensión del otro y la paz laboral.

Por lo tanto, una comunicación eficaz le permitirá al gerente educativo desarrollar la habilidad de transmitir el mensaje con claridad y precisión, lo que implica que los miembros del personal se entiendan mutuamente. Esto promueve un intercambio de ideas productivo, fomenta la colaboración entre los integrantes y previene conflictos negativos. Así, se crea un entorno laboral pacífico que favorece el buen funcionamiento organizacional. En consecuencia, la investigación tiene como objetivo principal examinar la relevancia de una comunicación gerencial efectiva para mantener la paz en el ámbito laboral dentro de la Unidad Educativa Colegio 24 de junio de 1.821, ubicada en Barquisimeto, estado Lara. Investigación de tipo descriptiva, que se realizó con base en los principios del paradigma positivista y la investigación cuantitativa, fundamentada en un análisis de campo y documental.

Es por eso que, un proceso de comunicación efectivo desde el punto de vista gerencial no solo contribuye a que la información circule adecuadamente, sino que también promueve la interacción entre los miembros de la organización al generar ideas, estrategias y métodos de comunicación que favorecen un equilibrio en el trabajo dentro de las instituciones educativas de Educación Media General. El estudio actual es relevante en este contexto, pues tiene como objetivo analizar, de manera general, la importancia de una comunicación gerencial eficaz

para fortalecer la paz laboral en la Unidad Educativa Colegio "24 de Junio" de 1821. Esta institución está ubicada en Barquisimeto, en el estado Lara (López, 2025).

La información presentada en este proyecto de investigación resalta la relevancia de la comunicación efectiva como un mecanismo esencial para mantener la paz laboral dentro de las organizaciones educativas, lo cual incide directamente en mi investigación, ya que refuerza la comprensión de esta variable como un proceso dinámico que permite coordinar, integrar y armonizar las relaciones entre los diferentes miembros de la institución.

Según López (2025), se evidencia que cuando la comunicación es clara, constante y basada en el respeto mutuo, se fortalecen los vínculos laborales, se evita la generación de conflictos negativos y se propicia un ambiente organizacional sano y colaborativo. Esta perspectiva apoya el análisis de cómo la comunicación efectiva contribuye a un mejor clima laboral, ya que, al mejorar la interacción entre docentes, administrativos y demás actores educativos, se genera un entorno más productivo, cohesionado y orientado al logro de objetivos comunes dentro de la comunidad educativa.

### **2.2.2. CLIMA LABORAL**

#### **“Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica.”**

Este artículo es un análisis literario que reúne varios estudios sobre el clima laboral entre los trabajadores sanitarios públicos de Latinoamérica. No es una cuestión aislada, sino que se comparte entre los empleados y se manifiesta en la manera en que cada uno de ellos actúa frente a la gran demanda asistencial. Como parte de los procesos de gestión en salud, se exponen actividades de gestión

adecuadas para fortalecer resultados de desempeño, clima laboral y satisfacción de los usuarios; Gonzales et al. (2021), señala que las organizaciones, tanto públicas como privadas, enfrentan un cambio continuo, el cual siempre está expuesto a factores competitivos que hacen que la gestión de personas dentro de la empresa sea difícil de gestionar, por lo que las decisiones se toman presentándolo como una relación positiva entre las metas, características e individuos que componen la organización.

A lo largo del tiempo, la noción de clima laboral ha ido cambiando, y recientemente ha vuelto a surgir como un concepto muy importante debido a que se han identificado algunos factores en las organizaciones que dificultan el trabajo de los empleados. Por tal razón, es necesario reunir algunas investigaciones sobre la forma en que se percibe el clima laboral, en particular entre los profesionales de la salud en las naciones latinoamericanas. Las siguientes son las más notables: Según Olaz y Ortiz (2022), el clima laboral es el ambiente de toda la empresa, que se ve influenciado por elementos de su propia cultura organizativa. Por ejemplo, si los directivos no lideran adecuadamente, esto provocará una gestión deficiente de la organización.

Como resultado, se generará insatisfacción laboral, escasez de espacio compartido y falta de eficiencia y productividad. La cultura de una empresa, así como sus políticas, misiones y valores, influyen directamente en las conductas y percepciones de los individuos en su ambiente laboral; es por esto que se basa el clima laboral precisamente en ello. Por otra parte, Mendoza y Villafuerte (2021) afirman que el clima laboral es una construcción fundamental del trabajo y la estructura organizativa, ya que proporciona la posibilidad de analizar el

comportamiento de los empleados tanto individualmente como en grupo.

La percepción de un ambiente alentador y constructivo lleva a niveles más altos de productividad y promueve la lealtad y la estabilidad en la fuerza laboral (Medina, et al., 2023).

### **“Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción”**

En el presente artículo científico titulado “Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción” se señala que el clima laboral, es decir, "el aire que se respira" dentro de las organizaciones, está fuertemente relacionado con la percepción que tienen sus miembros y está relacionado con el conjunto de emociones y sentimientos positivos y negativos que se manifiestan en la apreciación que los empleados hacen de su trabajo. Puesto que esto tiene un impacto directo en la productividad, es esencial que las instituciones se ocupen de crear un ambiente favorable para que los trabajadores sientan que laboran en un entorno agradable. La meta principal de la investigación fue: Examinar el clima laboral en las compañías públicas y privadas de la ciudad de Asunción. Los objetivos concretos fueron: Determinar los grados de satisfacción general en el entorno laboral y enumerar los niveles de satisfacción con respecto a los diez factores identificados. El diseño de la investigación fue no experimental, con un enfoque cuantitativo, de tipo transversal y descriptivo.

Las organizaciones son sistemas sociales, y como tales, son dinámicas y cambiantes, "y no un conjunto estático de relaciones, como se presenta en un organigrama" (Davis y Newstrom, p.13). Los componentes del sistema dependen uno del otro, y en cada uno de ellos hay sistemas sociales formales (oficiales) e informales, que se manifiestan a través de la comunicación de sus miembros.

El comportamiento organizacional busca integrar los cuatro componentes: la tecnología, la gente, la estructura y el entorno externo. Cuando existe colaboración y trabajo en equipo, la persona se siente más satisfecha en su labor. La compañía tiene más éxito porque opera con mayor eficiencia. Los costos son menores y la calidad, más elevada. Es una circunstancia en la que el individuo, la compañía y la sociedad se benefician.

La calidad de vida laboral se refiere al hecho de que los individuos sientan que su lugar de trabajo es un entorno favorable o desfavorable, y según Alles (2008), entre los aspectos que contribuyen se encuentran: la solidez de la organización, comunicación abierta, sistemas de recompensas y evaluación del rendimiento apropiados, oportunidad de que las personas sigan carreras profesionales, sistemas laborales apropiados y otros componentes imprescindibles para llevar a cabo la tarea.

El grado de identificación personal con la empresa y sus propósitos, el grado de integración de los equipos de trabajo y del conjunto de la organización, las características y aceptación del liderazgo, los niveles de motivación del personal (Díaz D. , 2021).

En el presente artículo titulado “Clima laboral y burnout en profesores universitarios”; se define que el clima laboral es la percepción de las características de la organización, perdurables y medibles, que distinguen una entidad laboral de otra y permite hacer un diagnóstico, que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales (Palma, 2004).

Es fundamental medir regularmente el clima laboral porque esto permite a

las universidades públicas mejorar no solo el ambiente de trabajo, sino también la calidad de vida en el trabajo y la calidad de los servicios educativos e investigativos que se llevan a cabo dentro de las universidades públicas.

La mayoría de los docentes designados y contratados en las universidades públicas, además de desempeñar tareas relacionadas con la docencia y la responsabilidad social, llevan a cabo investigaciones y tienen que atender a las demandas propias de la universidad y de sus usuarios. Asimismo, enfrentan los estresores que se perciben en el entorno laboral: la escasez de recursos y fondos, problemas económicos, exceso de trabajo, prácticas de gestión deficientes, inseguridad en el trabajo, falta de reconocimiento y recompensa, condiciones laborales inapropiadas y elementos estructurales del trabajo docente y la interacción conflictiva con los alumnos.

Todos estos aspectos les generan desgaste profesional (burnout) que afectan tanto su desempeño laboral, salud integral y bienestar personal, como la calidad de los servicios educativos, que es exigido para las universidades del contexto internacional y específicamente para el caso de Perú lo requiere el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa de Perú (SINEACE, 2017).

En línea con lo expuesto, el objetivo general del presente estudio fue: Conocer la relación funcional entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los profesores de una universidad pública de Perú; y el objetivo específico fue establecer comparación entre los niveles del clima laboral y del burnout, según variables sociodemográficas-laborales (Mendez, 2021).

El artículo “Clima laboral y burnout en profesores universitarios” aporta

significativamente a la presente investigación, al evidenciar cómo el clima laboral influye en aspectos clave del desempeño del personal docente y administrativo, afectando no solo su salud emocional sino también la calidad de los servicios educativos.

Esta visión respalda el enfoque de este estudio al señalar que un entorno laboral deteriorado caracterizado por sobrecarga, deficiencia en la gestión, y condiciones inadecuadas puede desencadenar problemáticas como el burnout, lo cual también puede reflejarse en fallas de comunicación interna. Además, destaca la importancia de medir y diagnosticar periódicamente el clima laboral como una estrategia preventiva y de mejora continua, lo que refuerza la necesidad de estudiar esta variable en la Unidad Educativa La Asunción.

De este modo, el artículo sustenta teóricamente el vínculo entre el ambiente de trabajo y los procesos comunicacionales dentro de instituciones educativas, reafirmando la hipótesis de que un clima laboral favorable es determinante para lograr una comunicación efectiva y un funcionamiento organizacional armónico.

En el artículo titulado “El clima laboral docente y su importancia en el proceso de enseñanza” donde se dice que examinar el clima laboral en las instituciones educativas ha sido una motivación reciente para algunos investigadores en tiempos recientes. Este aspecto es un factor coyuntural a nivel institucional, ya que influye significativamente en el estado emocional del docente al trabajar. Esto se debe a que, cuando existe un ambiente de trabajo agradable, el profesor trabaja con eficacia, establece relaciones familiares con sus colegas y alumnos y presenta una baja incidencia de licencias médicas. Todo esto provoca

un ambiente escolar apropiado para los alumnos y altos niveles de rendimiento académico.

Para que los objetivos en el aula se logren y tengan éxito, es fundamental el entorno laboral de los docentes. Los educadores que se sienten respaldados, valorados y respetados son más propensos a tener una actitud positiva hacia su labor y sus alumnos. Un entorno laboral positivo tiene la capacidad de incrementar el compromiso y la motivación de los profesores con su trabajo, lo que los hace más propensos a mantenerse activos en sus cargos, contribuyendo así al triunfo del centro educativo.

Es claro, a la vez, que las decisiones y líneas de trabajo en el ámbito de la administración escolar institucional tienen un impacto proporcional en el clima laboral de los docentes. Puede pensarse que la administración escolar fomenta un entorno laboral y que este, a su vez, es fundamental para que una entidad educativa sea excelente. El procedimiento seguido para la elaboración de este artículo fue una revisión bibliográfica del concepto "clima laboral docente" y su relevancia en el proceso de enseñanza. El tema de investigación se enfoca en determinar el concepto y su relevancia en la actuación laboral del profesor, así como sus consecuencias en el trabajo pedagógico.

En este artículo, se llevó a cabo una exploración meticulosa de la literatura disponible y se eligieron las fuentes más significativas para el estudio en cuestión. Se tuvo en consideración la calidad de la fuente, la fecha de publicación y la relevancia para el tema de investigación (Clavijo, 2023).

El ambiente de trabajo en el sector educativo se ve afectado negativamente por la mala gestión de la institución, lo que provoca malentendidos, escasa

motivación, poco esfuerzo laboral y falta de determinación. Los alumnos no son especialmente confiados con respecto a los docentes, además de que surgen conflictos entre los profesores si uno estudia a un nivel más alto que el otro, lo cual genera una reacción negativa que aumenta cuando las instituciones colapsan. Esto podría llevar al cierre de las comunidades educativas del Cantón La Concordia, como es el caso del colegio Juan Montalvo. Esta institución cuenta con varios profesionales y el objetivo principal de esta investigación es examinar el clima laboral del personal docente y los estudiantes para determinar si hay elementos que contribuyen a la armonía o al conflicto.

Algunos parámetros que se pueden mencionar son la ética política, las relaciones laborales y familiares, el desempeño laboral y la satisfacción. Para ello, es imprescindible analizar el clima laboral tanto de los docentes como de las instituciones. Por lo tanto, resulta razonable identificar nuevos elementos que impacten en el nivel de participación laboral, ya sea de manera positiva o negativa; esto transforma este estudio en un referente para futuras investigaciones científicas. Además, constituye una propuesta innovadora porque busca obtener información teórica relevante y específica acerca del ambiente laboral de los profesores e instituciones.

En Santo Domingo de los Tsáchilas cantón La Concordia en la Unidad Educativa Juan Montalvo se ve la necesidad de realizar un estudio del clima laboral debido a los problemas que existen en la institución donde se ha formado un mal clima laboral, en la actualidad este problema se ha incrementado en gran escala, la deficiencia en la comunicación y las relaciones interpersonales es un tema de mucha importancia para la institución, ya que afecta al clima laboral la

comunicación y las relaciones interpersonales de la comunidad educativa, dejando como consecuencia una incorrecta comunicación y conflictos con las relaciones interpersonales lo cual no afecta únicamente a la comunidad educativa en lo interno si no también externamente, ya que no si no hay una buena relación entre los estudiantes, docentes y personal administrativo y un buen clima laboral se da una mala imagen para la Unidad Educativa (Andino, 2023, pág. 3).

Este artículo resalta la estrecha relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales, mostrando que una gestión institucional desorganizada y una comunicación deficiente generan conflictos, desmotivación y una imagen negativa institucional, tanto interna como externamente.

Esto respalda el enfoque de este estudio al demostrar que el deterioro del ambiente laboral también afecta directamente a la comunicación efectiva, factor clave que se analiza en la Unidad Educativa La Asunción. Además, el artículo enfatiza la importancia de identificar los factores que contribuyen a un clima armónico o conflictivo, lo cual coincide con uno de los objetivos específicos de esta investigación. Así, el estudio consultado se convierte en un referente útil para comprender la importancia de intervenir en el clima laboral como una estrategia para fortalecer la comunicación, la convivencia y el sentido de pertenencia en instituciones educativas.

## **2.3. Conceptual**

### **2.3.1. Comunicación efectiva subdimensiones**

- **Canales formales:** Son canales oficiales o institucionales que generan y difunden información estable y confiable, siguiendo ciertas reglas, directrices y metas previamente definidas. Los canales formales se refieren a la información

que está disponible para que un amplio público pueda consultarla durante periodos largos de tiempo, como la que se encuentra en libros y publicaciones (González, 2013).

- **Canales informales:** La comunicación informal facilita las relaciones sociales y, de esta forma, satisface la necesidad de estar informados. Dentro de las organizaciones, este canal es completamente natural y habitual. Una ventaja de la comunicación informal es que permite a la dirección mantenerse al tanto del clima laboral y de sus empleados. (Bracho, 2022).
- **Herramientas tecnológicas:** Las herramientas tecnológicas permiten optimizar tanto el tiempo como la calidad en las labores, lo que ayuda a administrar mejor los recursos y, en consecuencia, alcanzar resultados más efectivos (Nebrada, 2025).
- **Escucha activa y empatía:** La empatía y la escucha activa facilitan una comprensión más completa y una comunicación más efectiva, ayudando a establecer conexiones más personales con los demás. Estas habilidades permiten captar distintas perspectivas, reaccionar de manera reflexiva y fortalecer las relaciones. En el entorno laboral, desarrollar la empatía y la escucha activa contribuye a mejorar la colaboración, reforzar el trabajo en equipo y potenciar las capacidades de liderazgo (Washington State University, 2024).
- **Retroalimentación efectiva:** La retroalimentación efectiva se entiende como el proceso mediante el cual se brinda información al estudiante con el propósito de orientar, corregir o reforzar su desempeño, con la finalidad de generar una

reflexión que le permita modificar su pensamiento y mejorar sus procesos de aprendizaje (Peña, 2019).

- **Comunicación interdepartamental:** La comunicación interdepartamental consiste en el intercambio de información, ideas y objetivos entre los distintos departamentos de una organización. Su propósito es coordinar esfuerzos, fomentar la colaboración y garantizar que todos los equipos trabajen alineados hacia los mismos objetivos (Paloma, 2024).
- **Confianza y apertura:** esto se trata de poder fomentar un entorno de confianza y transparencia en el trabajo es un desafío constante y una característica clave del liderazgo efectivo. Implica construir una cultura organizacional en la que los empleados se sientan apreciados, escuchados y seguros al interactuar entre sí (Vargas, 2019).
- **Manejo de conflictos comunicacionales:** El manejo de conflictos comunicacionales se refiere al conjunto de procesos y competencias orientadas a abordar los desacuerdos de manera constructiva, mediante una comunicación asertiva y efectiva que facilite la búsqueda de soluciones mutuamente satisfactorias y minimice los efectos negativos en las relaciones interpersonales. (Alvarado, 2017).
- **Motivación comunicativa:** Según indica Daza (2019) la motivación juega un papel clave en el proceso de la comunicación, estar motivado implica tener una buena autoestima, metas claras y saber lo que se desea lograr; sin embargo, la motivación no se limita solo a estos aspectos.

### 2.3.2. Clima laboral subdimensiones

- **Cooperación y compañerismo:** Es el efecto de una estrategia implementada para alcanzar un objetivo específico, desarrollado por grupos de personas o instituciones que comparten intereses o metas comunes. En este proceso, suelen utilizarse métodos colaborativos y asociativos que favorecen la consecución del objetivo compartido (Pérez, 2019).
- **Respeto y empatía:** Se entiende por respeto la actitud que posibilita aceptar, reconocer, valorar y apreciar a otros individuos o grupos, evidenciando aprecio por su dignidad y valor intrínseco, sin que esto requiera necesariamente coincidir con sus opiniones o puntos de vista. La empatía, por otro lado, se define como la habilidad de captar y entender de forma consciente las emociones, sentimientos y puntos de vista ajenos, reconociendo su estado emocional y los motivos que impulsan su conducta. Para robustecer las relaciones entre personas y promover un ambiente de trabajo armónico y cooperativo, son fundamentales las dos características (Muñoz, 2013).
- **Trabajo en equipo:** El trabajo en equipo es una constante en todos los entornos sociales, tanto laborales como de aprendizaje. Las experiencias que se generan a partir de estas colaboraciones fomentan la innovación, la eficacia y el trabajo conjunto. Por lo tanto, es fundamental equilibrar todas las habilidades, ya sean técnicas, cognitivas o blandas, en cualquier relación de trabajo en equipo para regular la habilidad requerida para colaborar con otros en una amplia variedad de contextos (Ruiz, 2023).
- **Reconocimiento laboral:** Esto constituye una necesidad básica del ser humano, de modo que llega a ser muy indispensable para el bienestar de los empleados

dentro de una organización y para preservar la salud y unidad de los equipos en una organización (Ortega, 2023).

- **Motivación y compromiso:** A pesar de que la motivación y el compromiso de los trabajadores están estrechamente relacionados, son conceptos diferentes. El compromiso está relacionado con la sensación de pertenencia, lealtad y propósito hacia la organización, lo que demuestra la voluntad del empleado de colaborar para alcanzar las metas de la institución. Por otro lado, la motivación se refiere a la fuerza interna que estimula el actuar y dirige los esfuerzos hacia el logro de objetivos. En total, el compromiso es la base para un desempeño sostenido y la motivación es el motor que activa dicho desempeño (Álvarez, 2022).
- **Equidad y trato justo:** la equidad y el trato justo persiguen el objetivo de fomentar la justicia social y el trato imparcial entre individuos, se han estudiado en gran medida en una variedad de contextos. Se sugiere reemplazar el término "igualdad" por "equidad", argumentando que este último hace un reconocimiento más imparcial de las diferencias sociales y personales. En este contexto, ser equitativo significa proporcionar a cada persona lo que le corresponde de acuerdo con sus circunstancias y características individuales, asegurando de esta manera la imparcialidad y la igualdad de oportunidades en una comunidad u organización (Gómez, 2017).
- **Comunicación institucional sobre metas:** La comunicación institucional constituye el conjunto de estrategias y acciones que una organización implementa para transmitir de manera coherente su identidad, valores, misión y objetivos, tanto a su público interno como externo. (UNIR, 2024).

- **Participación en toma de decisiones:** La participación de todos los miembros en la toma de decisiones es importante para la solución de problemas y la selección de opciones es lo que define a la toma de decisiones participativa. Este método fomenta un proceso más democrático e inclusivo, alentar el consenso y el intercambio de ideas; sin embargo, puede tener algunas limitaciones vinculadas con la diversidad de opiniones y el tiempo (Hevia, 2019).
- **Evaluación del desempeño y mejora continua:** La mejora continua, en el marco de la evaluación del desempeño, se concibe como un proceso sistemático y permanente orientado a analizar el rendimiento de los empleados, identificar oportunidades de desarrollo y aplicar acciones progresivas que fortalezcan sus competencias, optimicen los procesos laborales y contribuyan al logro de los objetivos organizacionales (Ponce, 2025).

## **2.4. Legal**

### **2.4.1. CONSTITUCION DEL ECUADOR 2008**

Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

### **2.4.2. Ley Orgánica de Educación Intercultural**

Art. 10.- Derechos. - Las y los docentes del sector público tienen los siguientes derechos:

a. Acceder gratuitamente a procesos de desarrollo profesional, capacitación, actualización, formación continua, mejoramiento pedagógico y académico en todos los niveles y modalidades, según sus necesidades y las del Sistema Nacional de Educación;

b. Recibir incentivos por sus méritos, logros y aportes relevantes de naturaleza educativa, académica, intelectual, cultural, artística, deportiva o ciudadana;

c. Expresar libre y respetuosamente su opinión en todas sus formas y manifestaciones de conformidad con la Constitución de la República y la Ley;

d. Ejercer su derecho constitucional al debido proceso, en caso de presuntas faltas a la Constitución de la República, la Ley y reglamentos;

### **2.4.3. Reglamento General a La Ley Orgánica de Educación Intercultural**

Art. 44.- Atribuciones del Director o Rector. Son atribuciones del Rector o Director las siguientes:

2. Dirigir y controlar la implementación eficiente de programas académicos, y el cumplimiento del proceso de diseño y ejecución de los diferentes planes o proyectos institucionales, así como participar en su evaluación permanente y proponer ajustes;

15. Establecer canales de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa para crear y mantener tanto las buenas relaciones entre ellos como un ambiente de comprensión y armonía, que garantice el normal desenvolvimiento de los procesos educativos;

### **2.4.4. Ley Orgánica del Servicio Público**

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;

f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;

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

h) 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;

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

j) 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.

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;

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) Organizarse y designar sus directivas;

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

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

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;

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

o) 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;

## **DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS**

**(Agregado por el Art.11 de la Ley s/n, R.O.108-S,19-V-2017).**

Art. (...). - Procedimientos. - Se establecen los procedimientos de mediación obligatoria y de conciliación y arbitraje, para la resolución de los conflictos colectivos que se deriven del ejercicio de los derechos de organización para la defensa de los derechos, para la mejora en la prestación de servicios públicos y a la huelga. Se entiende por conflicto colectivo el incumplimiento de los resultados del diálogo social o el acaecimiento de una causal para la declaratoria de la huelga.

Art. (...).- Mediación obligatoria. - En los casos de incumplimiento de los resultados del diálogo social o acaecimiento de una causal para la declaratoria de huelga, referidos en este Título, la controversia deberá ser obligatoriamente sometida por el Ministerio del Trabajo al proceso de mediación para que dentro del término de veinte (20) días contados desde la notificación del conflicto, se busque una solución al mismo.

Art. 74.- Incumplimiento de obligaciones. - (Reformado por el Art. 13 de la Ley s/n, R.O. 1008-S, 19-V-2017).- En caso de que la servidora o servidor cese en su puesto en los casos previstos en las letras a), d), f) e i) del artículo 47 de esta ley y no pueda cumplir con la obligación establecida en el artículo 73 de la misma, o haya reprobado en sus estudios, la autoridad nominadora dispondrá la adopción de las medidas administrativas o judiciales a que hubiere lugar. El servidor estará obligado a reintegrar a la institución respectiva el valor total o la parte proporcional de lo invertido en su formación o capacitación, en un plazo no mayor a 60 días,

pudiendo dichos valores cobrarse por parte de la Contraloría General del Estado a través de la jurisdicción coactiva o el Ministerio del Trabajo por la misma vía.

#### **2.4.5. Código de ética del Ministerio de Educación**

##### **DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN**

“**Art. 16.-** Las servidoras y servidores públicos del Ministerio de Educación tendrán en cuenta que la información generada en el ejercicio de sus funciones, así como aquella relacionada con sus actuaciones legales, administrativas y técnicas, o aquella a la que llegaren a tener conocimiento en el marco de sus actividades, es pública, salvo aquella que expresamente la autoridad determine como reservada. Sin perjuicio de lo cual el servidor público es responsable del uso de la información de la información por lo que deberá garantizar su manejo pertinente, prudente y objetivo de toda la información que se encuentre bajo su custodia o que llegue a su conocimiento.”

**Art.- 21.-** Prohibición de solicitar o aceptar regalos, dádivas, recompensas u otros beneficios por el cumplimiento de sus funciones. - Las y los servidores del Ministerio de Educación están prohibidos de solicitar, aceptar o recibir de cualquier manera, dádivas, recompensas, regalos, contribuciones o cualquier beneficio en su propio provecho, de sus superiores o sus subalternos por el cumplimiento de sus funciones.

**Art. 22.-** Tráfico de influencias. - Los servidores no podrán utilizar la autoridad o influencia de su cargo para intervenir ante el personal del Ministerio de Educación u otras entidades, a fin de lograr ventajas o beneficios para sí mismo o para terceros.

Así también, las autoridades y servidores del Ministerio de Educación no

deben utilizar en beneficio propio, de sus familias, amigos o en detrimento de terceros, información que se obtenga como consecuencia del ejercicio del cargo o función.

Ministerial No. 0025-13 de 19 de febrero de 2013.)

**Art. 24.-** Proselitismo de cualquier naturaleza. - Las autoridades y servidores del Ministerio de Educación no podrán, dentro de la Institución, realizar ningún tipo de proselitismo; ni ordenar la asistencia del personal docente, administrativo y/o alumnado a actos públicos de proselitismo político de cualquier naturaleza.

Queda prohibido comprometer el nombre de la Institución en cualquier tipo de actividades políticas.

**Art. 25.-** Los servidores que transgredieren las disposiciones establecidas para las relaciones externas en los artículos anteriores, serán sancionados de conformidad con lo establecido en la normativa pertinente.

**Art. 26.-** Las insinuaciones sexuales indeseadas, las solicitudes de favores sexuales y otros gestos físicos o verbales de naturaleza sexual constituyen acoso sexual cuando esta conducta afecta al empleo de manera explícita o implícita, dificulta el desempeño de las funciones o crea un entorno de trabajo intimidatorio, hostil u ofensivo. No se tolerará este tipo de conducta en el Ministerio de Educación. Y cualquier tipo de insinuación, deberá ser puesta en conocimiento de la Autoridad competente.

**Art. 28.-** La política del Ministerio de Educación en materia de prevención y resolución del acoso en el lugar de trabajo proporciona los medios, tanto formales como informales, de resolver las quejas relacionadas con el acoso.

**Art. 29.-** Se prohíbe estrictamente el portar armas en cualquier propiedad o vehículo del Ministerio de Educación, o en cualquier lugar donde la institución desempeñe sus funciones. Esta prohibición no se aplica a los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley de seguridad del Gobierno ni al personal de seguridad profesional autorizado en los lugares de destino.

“Art... Obligación de denunciar. - Todo servidor o servidores públicos del Ministerio de Educación que tuvieren información comprobada o indicios comprobables respecto a un comportamiento inadecuado o contrario a las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias, y al presente Código de Ética, están en la obligación de informar inmediatamente de estos hechos a su superior inmediato y presentar la denuncia respectiva ante la autoridad administrativa y/o judicial competente, según corresponda.”

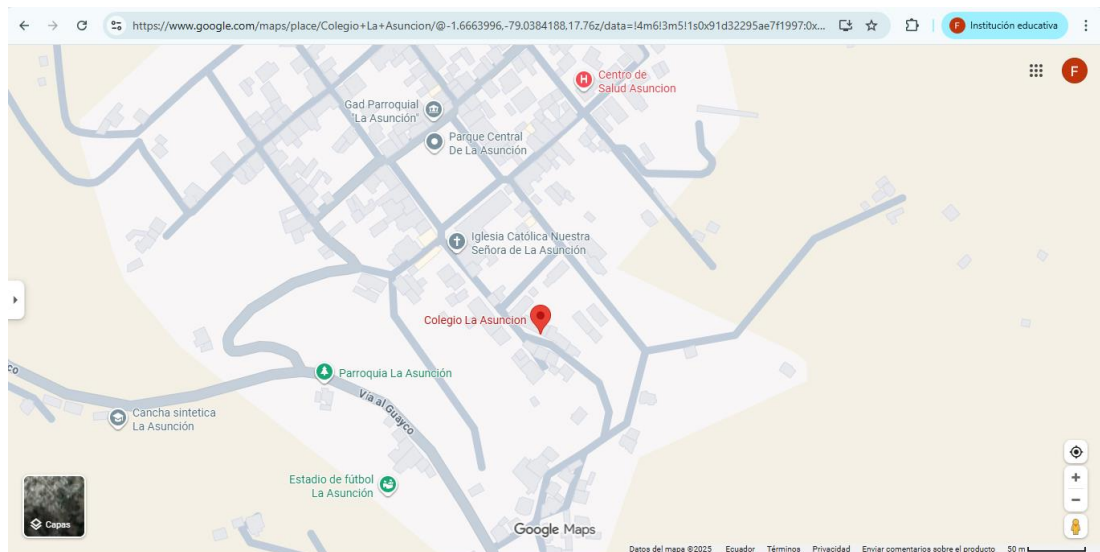
## 2.5. Georreferencial

### Ubicación georreferencial del estudio

La presente investigación se desarrolló en la Unidad Educativa La Asunción, ubicada en el cantón Chimbo, provincia de Bolívar, Ecuador. El cantón se encuentra a una altitud promedio de 2.460 metros sobre el nivel del mar, limitando al norte con el cantón San Miguel, al sur con el cantón Guaranda, al este con el cantón Echeandía y al oeste con la provincia de Los Ríos.

En la Figura 1 se muestra la ubicación georreferencial del lugar donde se efectuó el estudio.

*Figura 1. Mapa georreferencial.*



## **CAPITULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Enfoque de la investigación**

Según indica Medina, et al., (2023) la investigación mixta es un método que tiene como objetivo unir en una única serie de investigaciones o en una sola investigación los métodos cualitativos y cuantitativos, con el fin de tratar los fenómenos investigados de manera integral y enriquecedora. En nuestro estudio la investigación mixta combina tanto el enfoque cuantitativo como el cualitativo, permitiéndonos recopilar, analizar e integrar diferentes tipos de información para obtener una comprensión más completa del problema estudiado.

Al aplicar este enfoque de investigación mixta ofrece una mayor profundidad y confiabilidad en los resultados, ya que permite contrastar los datos y compensar las limitaciones que tendría el uso de un solo método. En resumen, esta metodología facilita una comprensión más completa del fenómeno estudiado, integrando lo numérico con lo interpretativo. (Ortega, 2023)

### **3.2. Métodos de Investigación**

#### **3.2.1. Método Deductivo**

El método deductivo es una forma de razonamiento que parte de una idea o principio general para llegar, mediante la lógica, a una conclusión particular. Se usa con frecuencia en las matemáticas y en otras ciencias formales, ya que se considera un proceso más ordenado y preciso que el inductivo. A diferencia de este último, que parte de casos concretos para generalizar, el método deductivo inicia con teorías generales y las aplica para obtener conclusiones específicas (Suárez, 2024).

En nuestra investigación se aplica el método deductivo porque se parte de teorías generales relacionadas con la comunicación efectiva y el clima laboral, las

cuales afirman que una comunicación efectiva saludable favorece al clima laboral entre los miembros de una institución. Con base en estos marcos teóricos, se plantea el análisis del caso específico de la Unidad Educativa La Asunción, para comprobar si dichas teorías se reflejan en la realidad de esta institución durante el año 2025.

### **3.2.2. Método Inductivo**

El método inductivo es una forma de razonar que parte de hechos o situaciones específicas para llegar a conclusiones generales, basándose en la observación de casos particulares para generar conocimientos más amplios (Arellano, 2025).

En esta investigación, el método inductivo también tiene una presencia importante, ya que se pretende explorar la percepción real de la comunicación efectiva y el clima laboral del personal administrativo y docente de la Unidad Educativa La Asunción. El método inductivo se considera un método que permite descubrir relaciones, tendencias y secuencias a partir de la experiencia empírica.

### **3.2.3. Método Analítico**

El método analítico es muy importante tanto en la educación como en la investigación de mercados, ya que permite aplicar el método científico junto con procedimientos formales para analizar y resolver distintos problemas dentro de una organización (Ortega, 2024).

El método analítico incide en esta investigación al permitir descomponer el fenómeno de la comunicación efectiva y el clima laboral, en sus distintos componentes, para analizarlos por separado. A través de este método, se puede examinar cómo influyen elementos específicos como el ambiente físico, la

colaboración entre colegas, el liderazgo, la retroalimentación y la claridad en los canales de comunicación dentro de la institución educativa.

### **3.3. Tipo de Investigación**

El trabajo de investigación se enmarca en el tipo correlacional, esta es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos o más variables y evalúan la relación o correlación entre ellas sin manipulación alguna. Las variables en la investigación correlacional pueden ser categóricas (cualitativas) o cuantitativas, y su comportamiento se mide en su entorno natural (Sreekumar, 2024).

Este tipo de investigación es fundamental, debido a que mediante la investigación correlacional se va a determinar la relación entre ambas variables, la comunicación efectiva y el clima laboral, cumpliendo así con el tercer objetivo específico

A su vez adopta una metodología analítico-descriptiva, enmarcada dentro de un diseño no experimental. Tal como lo indica su denominación, este enfoque se orienta a describir una realidad natural mediante observaciones sistemáticas, sin intervención directa del investigador, o a través de cuestionarios aplicados a un grupo de personas que proporcionan información sobre sus opiniones, conductas o circunstancias.

Según Pérez Ferra (2009) este método resulta adecuado para abordar interrogantes que el investigador desconoce, siempre que existan los contextos apropiados para obtener las respuestas. Este enfoque es especialmente valioso en

investigaciones de carácter exploratorio, que buscan examinar fenómenos poco estudiados y generar bases para futuros estudios orientados a la verificación de resultados.

El estudio en cuestión se enmarca en un enfoque analítico-descriptivo, ya que no solo busca observar y describir la situación actual de la comunicación efectiva y el clima laboral entre el personal administrativo y docente de la Unidad Educativa La Asunción, sino también analizar las causas, relaciones y efectos que se presentan entre ambos factores.

Por otra parte, este tipo de estudio ofrece una base sólida para futuras investigaciones de carácter explicativo, especialmente en contextos donde la información existente es escasa, como ocurre en las instituciones educativas del cantón San José de Chimbo. La combinación del análisis y la descripción permite no solo diagnosticar la situación interna de la Unidad Educativa La Asunción, sino también interpretar las interrelaciones entre la comunicación efectiva y el clima laboral, contribuyendo a una mejor comprensión de los factores que inciden en el bienestar y rendimiento del personal docente.

#### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos**

Las técnicas e instrumentos que se emplearan para el presente proyecto se detallan a continuación:

##### **Fuentes bibliográficas**

**Tipo de fuente:** Secundaria

**Instrumento:** Revisión Documental

La investigación documental es una técnica de tipo cualitativo que se basa en reunir, revisar y analizar información proveniente de distintas fuentes, como libros, artículos, revistas, grabaciones, videos, periódicos o bibliografías. Su objetivo es obtener datos relevantes que ayuden a comprender y sustentar un tema de estudio.

A diferencia de otros métodos, este tipo de investigación no es tan utilizada, ya que muchos consideran que los métodos cuantitativos y estadísticos ofrecen resultados más precisos o confiables. Sin embargo, la investigación documental resulta muy valiosa cuando se busca profundizar en el conocimiento teórico y contextual de un tema a partir de fuentes existentes (Ortega, 2021).

Por medio de esta investigación la revisión documental se aplica a través de los antecedentes, en donde se identificaron estudios previos que evidencia como una comunicación efectiva se ve caracterizado por un buen clima laboral, en donde la cooperación y el liderazgo efectivo ayuda mejorar el desempeño y bienestar del personal.

Además, en el marco científico, se revisan teorías clave sobre aportaciones sobre la comunicación efectiva y el clima laboral, que permiten entender la relación entre mis variables de investigación, aportando una base sólida para analizar las dinámicas en la institución. Finalmente, la revisión del marco legal en donde se incluye la constitución de la república del Ecuador, la ley orgánica de educación intercultural, el reglamento de la ley orgánica de la educación intercultural y la ley orgánica del servicio público, el código de convivencia del ministerio de educación que establecen la obligación de promover un ambiente laboral justo y comunicativo, orientando las propuestas de mejora en cumplimiento con las normativas vigentes.

### 3.4.1. La encuesta

La encuesta es una técnica que consiste en aplicar un conjunto de preguntas con el objetivo de recoger información útil para una investigación. Además, funciona como un apoyo importante dentro del proceso de observación científica, ya que permite obtener datos de manera más precisa y estructurada. Este método ayuda a estandarizar la observación y facilita la identificación de los aspectos o problemas específicos que se desean analizar, haciendo que la investigación sea más clara y enfocada (Montes, 2023).

- **Tipo de fuente: Fuente primaria**
- **Instrumento: Cuestionario**

Se aplicará la encuesta al personal docente de la Unidad Educativa La Asunción, con la utilización de la plataforma Google Forms con el objetivo de obtener datos medibles sobre percepciones, actitudes y experiencias relacionadas con la comunicación efectiva y las existentes sobre el clima laboral. Esta técnica permitirá identificar tendencias, evaluar niveles de satisfacción, detectar posibles debilidades en los procesos comunicacionales y establecer la relación entre las variables estudiadas, contribuyendo con ello al análisis fundamentado de la realidad institucional.

### 3.4.2. La entrevista

La entrevista es una técnica muy útil dentro de la investigación cualitativa, ya que permite obtener información directa a través del diálogo con las personas involucradas. Se entiende como una conversación que tiene un propósito específico, más allá del simple hecho de hablar. Es un instrumento técnico basado en el

intercambio verbal, donde el investigador formula preguntas con la intención de conocer opiniones, experiencias o percepciones del participante. Según Canales, la entrevista se define como una comunicación interpersonal entre el investigador y el sujeto de estudio, cuyo objetivo es obtener respuestas verbales relacionadas con el problema que se está investigando (Díaz L. , 2013).

Para la aplicación de la entrevista en esta investigación, se utilizará como instrumento la guía de entrevista, la cual estará orientada por criterios de inclusión y exclusión que permitan seleccionar adecuadamente a los participantes. Los criterios de inclusión se establecerán con el objetivo de garantizar que las personas entrevistadas posean conocimientos, experiencias y vínculos directos con las variables de estudio, es decir, la comunicación efectiva y el clima laboral dentro de la Unidad Educativa La Asunción. En este sentido, se aplicará al personal administrativo. Estos criterios aseguran la validez y pertinencia de la información recogida, ya que los participantes seleccionados podrán aportar opiniones fundamentadas y contextualizadas sobre la realidad institucional.

### **3.5.Universo, Población y Muestra**

Toda investigación debe incluir unidades de análisis para la recolección de datos y su posterior interpretación y análisis. En lo que refiere al universo, población y muestra se considerara una población de 20 personas las mismas que representan 2 personal administrativo y 18 docentes, todos forman parte de la Unidad Educativa La Asunción por lo tanto se aplicará una muestra censal.

Según Bansal (2014) el censo consiste en el recuento de todos los elementos que conforman una población. Cuando se estudian todas las unidades sin excluir ninguna, se trata de un muestreo censal, el cual demanda una considerable inversión

de tiempo, recursos económicos y esfuerzo. Considerando que la población del estudio representa un número reducido de integrantes, se determinó incluirla en su totalidad con el fin de obtener resultados más precisos y representativos.

### **3.6. Procesamiento de la Información**

Para el procesamiento de los datos obtenidos en la encuesta se utilizará una tabulación en Excel versión 2019. En donde se elaborará tablas y gráficas que muestre los resultados obtenidos después de recopilar la información. En otras palabras, consiste en presentar los datos estadísticos de forma ordenada y clara, para que sean fáciles de leer y entender. Este tipo de presentación ayuda bastante a comprender, analizar e interpretar la información, ya que permite visualizarla de manera más práctica, además, es especialmente útil cuando se trabaja con una gran cantidad de datos, porque permite resumirlos de forma visual, sencilla y directa, facilitando su interpretación (Moncayo, 2022).

Para el procesamiento de los datos obtenidos en la entrevista se utilizará un análisis de contenido.

Ortega (2021) el análisis de contenido es una técnica usada en investigaciones cualitativas que permite examinar y entender distintos tipos de información, como entrevistas transcritas, publicaciones en redes sociales o incluso fotografías. En palabras simples, este método sirve para convertir datos en bruto en información valiosa, ayudando al investigador a ir más allá de solo leer o mirar el material obtenido.

## CAPITULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Análisis cuantitativo

#### Tabulación de preguntas de encuesta.

1. ¿El personal administrativo verifica que la información comunicada haya sido comprendida correctamente por los destinatarios?

**Tabla 2.**

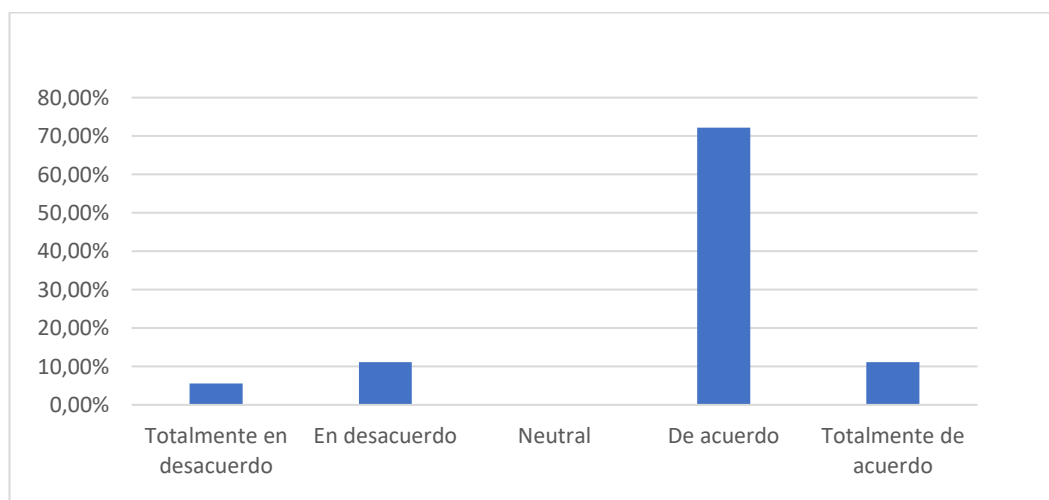
*Verificación de la comprensión de la información comunicada*

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	11.1%
De acuerdo	13	72.2%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	2	11.1%
Totalmente en desacuerdo	1	5.6%
TOTAL	18	100%

*Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas 2025*

**Figura 2.**

*Comprensión de la información*



### **Análisis e Interpretación:**

Los resultados muestran que el 72.2 % de los encuestados manifestó estar de acuerdo con que el personal administrativo verifica la comprensión de la información comunicada, mientras que el 11.1% indicó estar totalmente de acuerdo, por otra parte, el 11.1% expresó estar en desacuerdo y un 5.6% totalmente en desacuerdo.

Estos resultados ayudan a demostrar que en la Unidad Educativa La Asunción, la comunicación entre el personal administrativo y docentes se desarrolla de manera efectiva, puesto que la mayoría percibe un interés por asegurar la correcta comprensión de los mensajes.

2. ¿Las conversaciones informales entre docentes y personal administrativo complementan la información oficial emitida por la institución?

### **Tabla 3.**

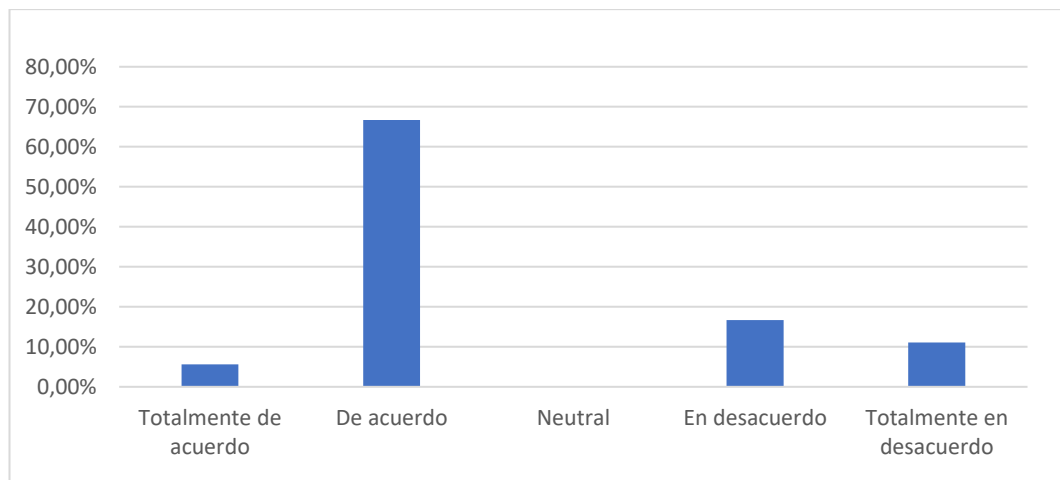
*Complementación de la información oficial mediante comunicación informal*

<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	1	5.5%
De acuerdo	12	66.7%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	3	16.7%
Totalmente en desacuerdo	2	11.1%
TOTAL	18	100%

*Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas 2025*

**Figura 3.**

*Complemento de la información oficial*



**Análisis e Interpretación:**

Los resultados muestran que el 66.7% de los encuestados está de acuerdo en que las conversaciones informales entre docentes y personal administrativo complementan la información oficial difundida por la institución, mientras que el 5.5% indicó estar totalmente de acuerdo, por otra parte, el 16.7% manifestó estar en desacuerdo y el 11.1% totalmente en desacuerdo.

Estos resultados permiten evidenciar que la comunicación informal cumple un papel relevante dentro de la Unidad Educativa La Asunción ya que contribuye a aclarar, reforzar y complementar la información oficial en espacios cotidianos de diálogo.

3. ¿Las herramientas digitales institucionales (correo electrónico, WhatsApp, plataformas, etc.) facilitan la comunicación interna?

**Tabla 4.**

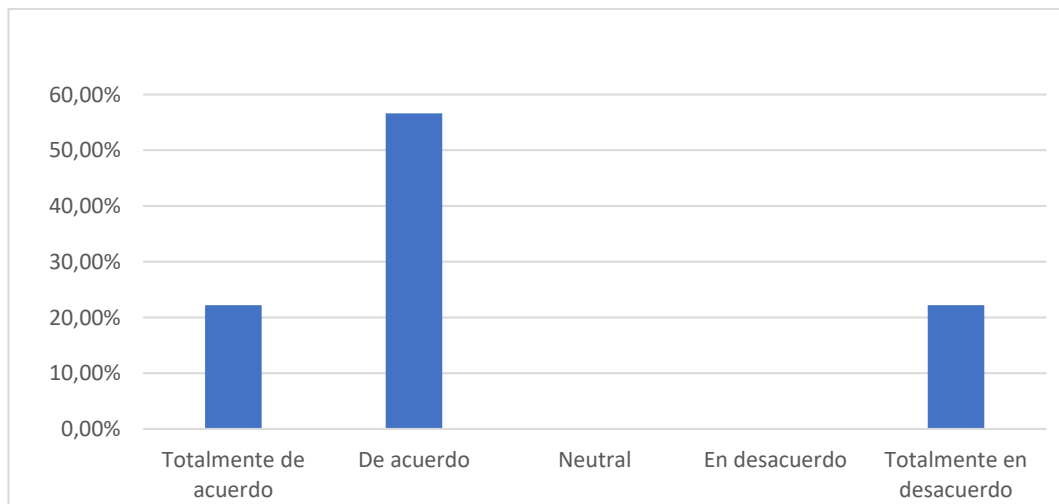
*Uso de herramientas digitales para facilitar la comunicación interna*

<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	4	22.2%
De acuerdo	10	55.6%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	4	22.2%
TOTAL	18	100%

*Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas 2025*

**Figura 4.**

*Uso de herramientas digitales*



**Análisis e Interpretación:**

Los resultados obtenidos muestran que el 55.6 % de los encuestados está de acuerdo y el 22.2% totalmente de acuerdo con que las herramientas digitales institucionales facilitan la comunicación interna, esto representa un 77.8% de respuestas positivas lo que ayuda a evidenciar que existe una percepción mayoritaria favorable hacia el uso de medios digitales como canales de intercambio

de información. Por otra parte, un 22.2% de los participantes manifestó estar totalmente en desacuerdo.

Estos resultados muestran una clara tendencia mayoritaria positiva respecto al uso de herramientas digitales dentro de esta unidad educativa, puesto que, la mayoría de encuestados consideran que medios como el correo electrónico, WhatsApp y las plataformas institucionales facilitan la comunicación interna, lo que demuestra que la mayoría del personal docente se ha adaptado de manera efectiva a los entornos digitales.

4. ¿El personal administrativo escucha con atención las sugerencias y observaciones planteadas por los docentes?

**Tabla 5.**

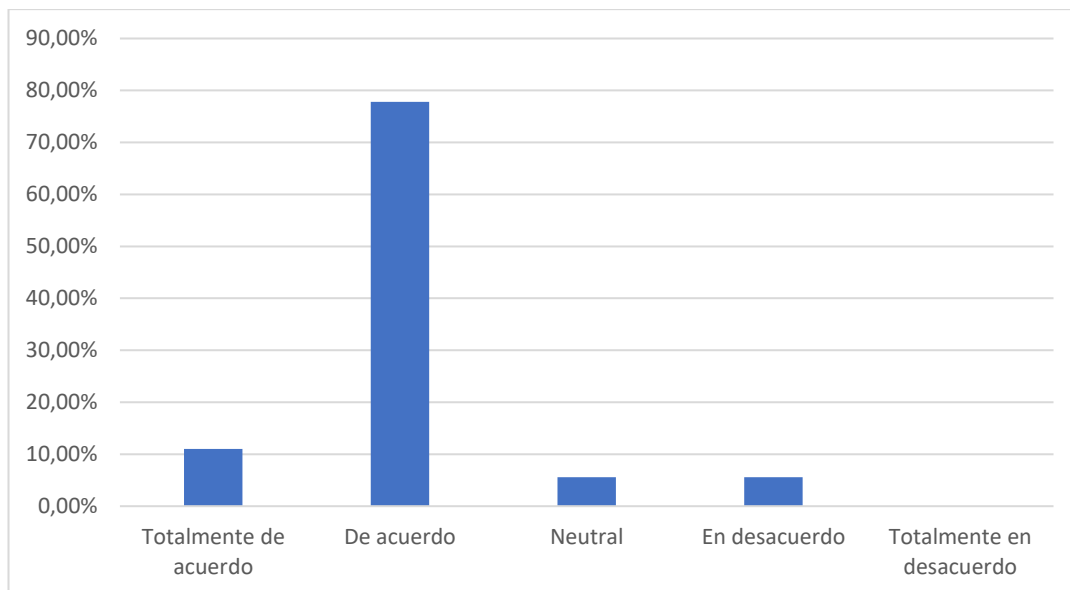
*Escucha activa del personal administrativo hacia los docentes*

<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	2	11%
De acuerdo	14	77.8%
Neutral	1	5.6%
En desacuerdo	1	5.6%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas 2025*

**Figura 5.**

*Atención a sugerencias docentes*



**Análisis e Interpretación:**

Los resultados obtenidos muestran que el 77.8% de los encuestados está de acuerdo y el 11.1% totalmente de acuerdo en que el personal administrativo escucha con atención las sugerencias y observaciones planteadas por los docentes, por otra parte, el 5.6% se mostró neutral y otro 5.6% manifestó estar en desacuerdo, no se registraron respuestas en totalmente desacuerdo.

Estos resultados reflejan un entorno comunicativo positivo en Unidad Educativa La Asunción, caracterizado por la apertura y escucha activa por parte del personal administrativo hacia los docentes, generando un ambiente de confianza y colaboración donde los docentes se sienten valorados, motivamos a participar y contribuir al desarrollo de la institución.

5. ¿Las autoridades institucionales (rector, vicerrector, inspectores) brindan retroalimentación constructiva sobre el desempeño laboral?

**Tabla 6.**

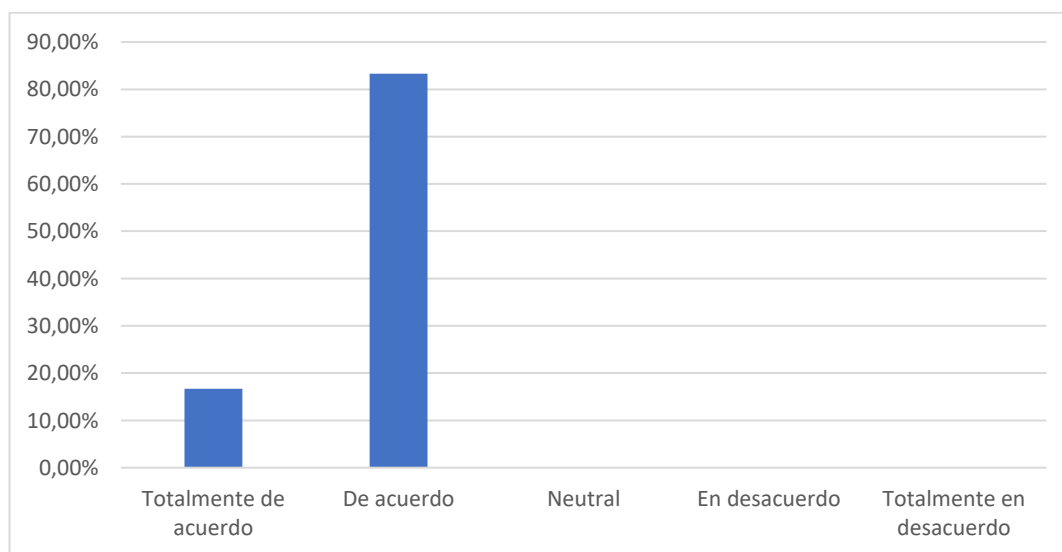
*Retroalimentación constructiva de las autoridades institucionales*

<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	3	16.7%
De acuerdo	15	83.3%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	18	100%

*Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas 2025*

**Figura 6.**

*Retroalimentación de autoridades*



**Análisis e Interpretación:**

La totalidad de los encuestados manifiestan una percepción positiva frente a la retroalimentación proporcionada por la parte administrativa en referencia a su desempeño laboral, el 83.3% indicó estar de acuerdo y el 16.7% totalmente de acuerdo. No se registraron respuestas neutras ni negativas.

Este resultado evidencia que las autoridades han sabido generar un ambiente de confianza donde la retroalimentación es vista como una herramienta de mejora y no como un castigo.

6. ¿Existe una comunicación fluida y efectiva entre docentes y personal administrativo?

**Tabla 7.**

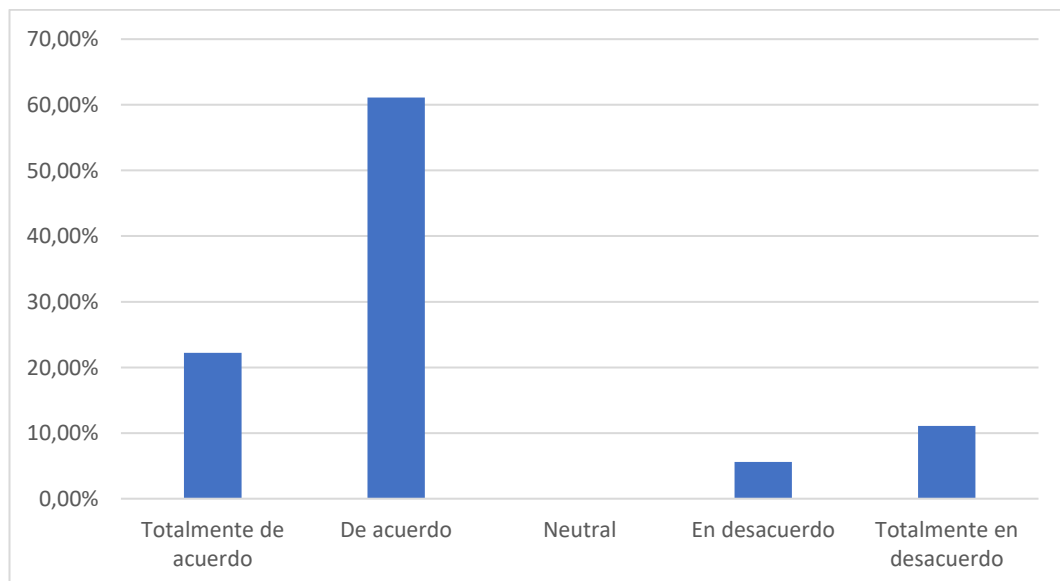
*Fluidez y efectividad en la comunicación interdepartamental*

<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	4	22.2%
De acuerdo	11	61.1%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	1	5.6%
Totalmente en desacuerdo	2	11.1%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas 2025*

**Figura 7.**

*Fluidez de la comunicación*



### **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo con los resultados obtenidos el 22.2% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo y el 61.1% de acuerdo con que existe una comunicación fluida y efectiva entre docentes y personal administrativo; por otra parte, un 5.6% indicó estar en desacuerdo y un 11.1% totalmente en desacuerdo, no se registraron respuestas neutras.

Estos datos evidencian que la mayoría del personal docente percibe una comunicación positiva y colaborativa dentro de la institución donde predomina la coordinación, el respeto y la claridad en los intercambios de información interdepartamental.

7. ¿Siento confianza para expresar mis ideas, opiniones o inquietudes a las autoridades administrativas?

**Tabla 8.**

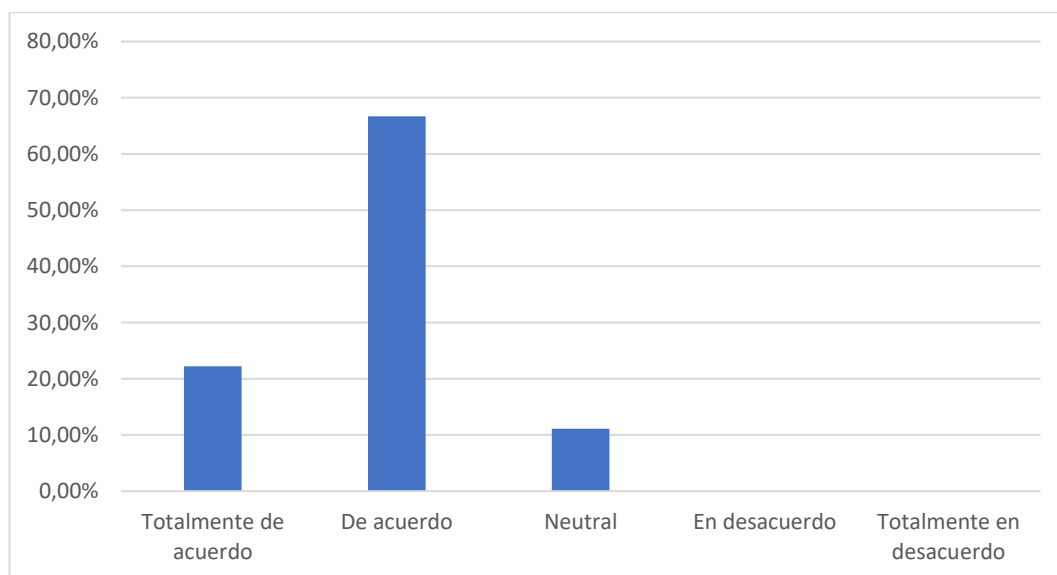
*Confianza del personal para expresar ideas y opiniones*

<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	4	22.2%
De acuerdo	12	66.7%
Neutral	2	11.1%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	18	100%

*Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas 2025*

**Figura 8.**

*Confianza para expresar ideas*



**Análisis e Interpretación:**

Los resultados muestran que el 22.2% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo y el 66.7% de acuerdo con sentir confianza para expresar sus ideas, opiniones o inquietudes a las autoridades administrativas, por otra parte, un 11.1% se mantiene en una posición neutral, no se registraron respuestas negativas.

El alto porcentaje de respuestas favorables nos da a conocer que las autoridades administrativas han logrado establecer un entorno donde los docentes y demás colaboradores pueden expresar libremente sus criterios sin temor a represalias lo que contribuye a la construcción de relaciones laborales más sólidas y participativas.

8. ¿Se aplican estrategias de mediación y diálogo cuando surgen desacuerdos o conflictos internos?

**Tabla 9.**

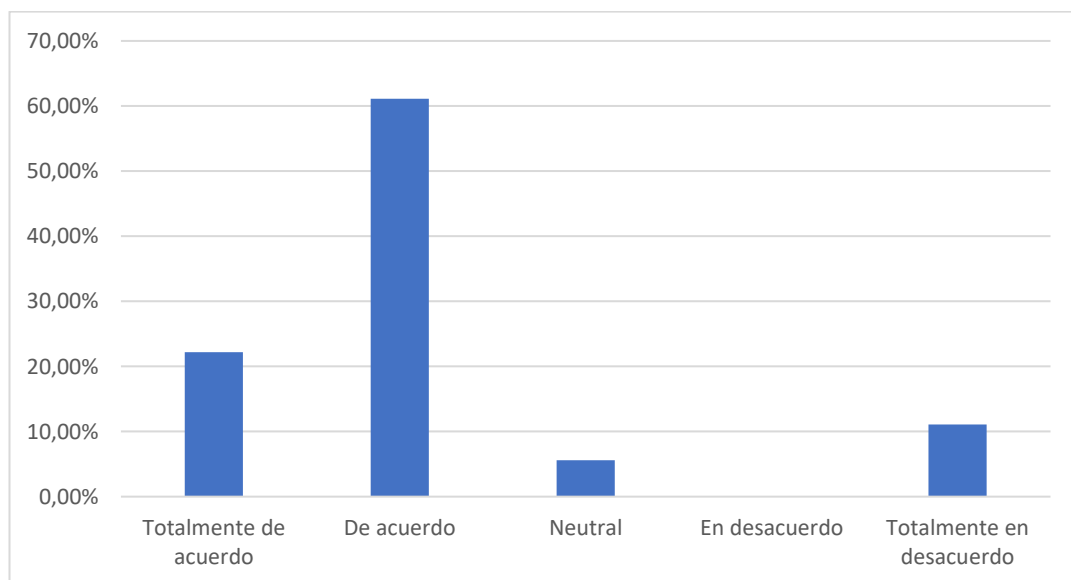
*Aplicación de estrategias de mediación y dialogo en conflictos internos*

<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	4	22.2%
De acuerdo	11	61.1%
Neutral	1	5.6%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	2	11.1%
TOTAL	18	100%

*Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas 2025*

**Figura 9.**

*Mediación y resolución de conflictos*



**Análisis e Interpretación:**

Los resultados obtenidos reflejan que el 22.2% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo y el 61.1% de acuerdo con que se aplican estrategias de mediación y diálogo cuando surgen desacuerdos o conflictos internos, un 5.6% se mostró neutral y un 11.1% expresó estar totalmente en desacuerdo, no se registraron respuestas en desacuerdo.

Los porcentajes mayoritarios de respuestas de los encuestados demuestran que en la Unidad Educativa La Asunción se aplican prácticas efectivas de mediación y dialogo que fortalecen la cohesión y el respeto en el entorno laboral.

9. ¿La comunicación entre compañeros contribuye a fortalecer el sentido de compañerismo y cohesión del equipo de trabajo?

**Tabla 10.**

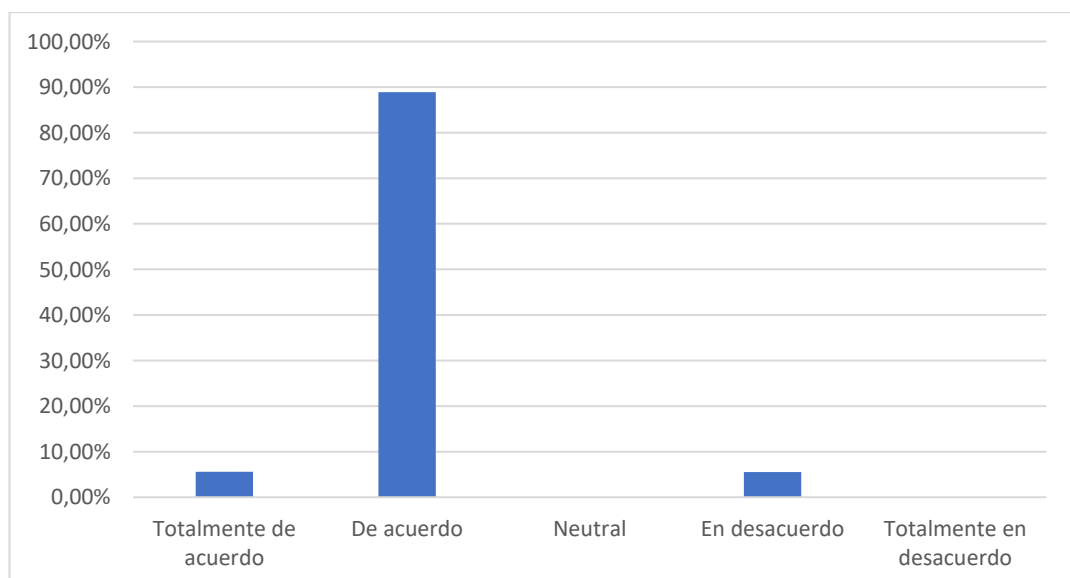
*Contribución de la comunicación al compañerismo y cohesión laboral*

<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	1	5.6%
De acuerdo	16	88.9%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	1	5.5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas 2025*

**Figura 10.**

*Compañerismo y cohesión del equipo*



### **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos el 5.6% de los encuestados indicó estar totalmente de acuerdo y el 88.9% de acuerdo en que la comunicación entre compañeros contribuye a fortalecer el sentido de compañerismo y la cohesión del equipo de trabajo. Un 5.5% manifestó estar en desacuerdo, no se evidenciaron respuestas neutrales ni en totalmente en desacuerdo.

Estos resultados reflejan que, en términos generales la mayoría del personal percibe la comunicación interna como un factor clave para promover relaciones laborales armoniosas, colaborativas y la cohesión dentro del equipo de trabajo en la Unidad Educativa La Asunción.

10. ¿Existe colaboración entre los miembros del equipo docente y administrativo?

**Tabla 11.**

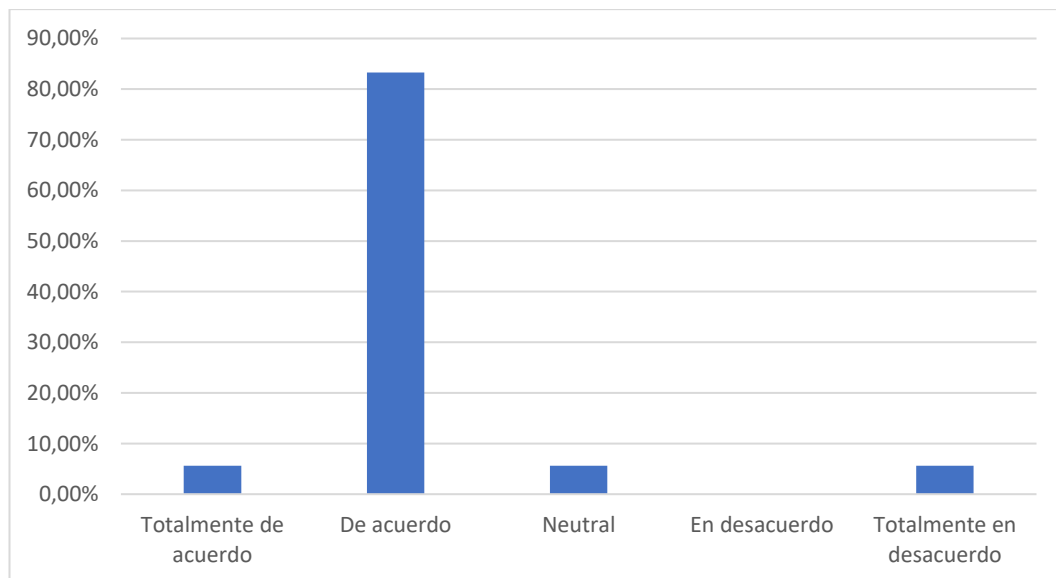
*Colaboración entre docentes y personal administrativo*

<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	1	5.6%
De acuerdo	15	83.3%
Neutral	1	5.6%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	5.5%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas 2025*

**Figura 11.**

*Colaboración del equipo*



**Análisis e Interpretación:**

Los resultados muestran que el 5.6% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo y el 83.3% de acuerdo en que existe colaboración entre los miembros del equipo docente y administrativo, Además, un 5.6% se mantuvo neutral y otro 5.6% indicó estar totalmente en desacuerdo, no se registraron respuestas en desacuerdo.

La mayoría de los encuestados perciben que el trabajo colaborativo es una constante dentro de la institución, lo que refleja que un nivel adecuado de integración y coordinación entre los equipos lo que favorece al trabajo en equipo a fortalecer el sentido de pertenencia contribuyendo así en gran medida a la eficiencia de las tareas institucionales.

11. ¿El ambiente laboral se caracteriza por el respeto, la empatía y la tolerancia entre sus miembros?

**Tabla 12.**

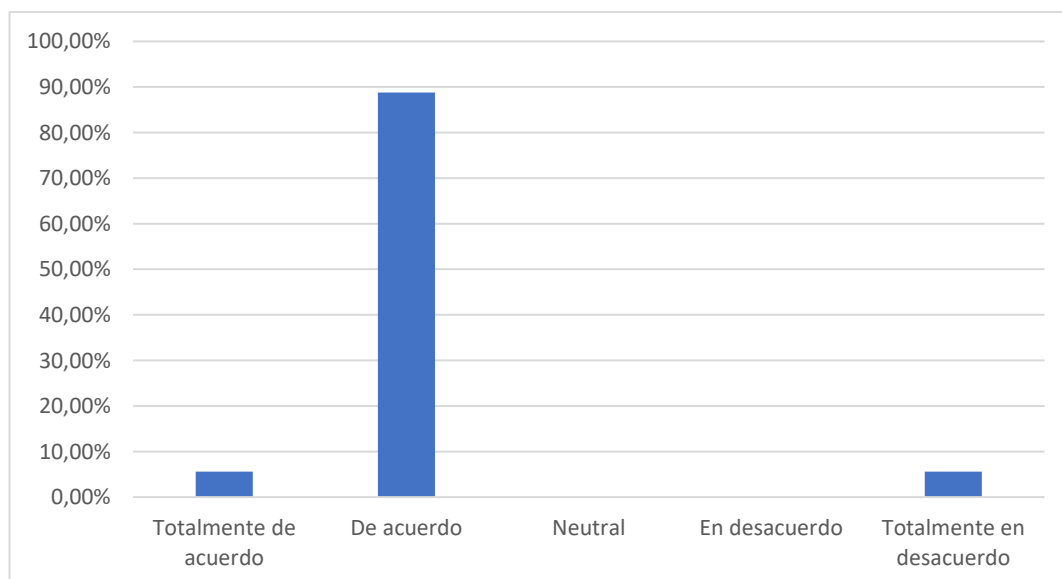
*Práctica del respeto, empatía y tolerancia en el ambiente laboral*

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	5.6%
De acuerdo	16	88.8%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	5.6%
TOTAL	18	100%

*Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas 2025*

**Figura 12.**

*Respeto y empatía laboral*



**Análisis e Interpretación:**

Estos resultados indican que el 5.6% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo y el 88.8% de acuerdo en que el ambiente laboral se caracteriza por el respeto, la empatía y la tolerancia entre sus miembros, mientras que el 5.6% expresó estar totalmente en desacuerdo, no hubo respuestas neutrales ni en desacuerdo.

Estos datos reflejan que en términos generales la mayoría perciben un entorno laboral armonioso para poder realizar sus tareas y responsabilidades de manera eficaz promoviendo una interacción constructiva entre docentes y personal administrativo.

12. ¿Se promueve el trabajo colaborativo entre docentes y personal administrativo para alcanzar objetivos comunes?

**Tabla 13.**

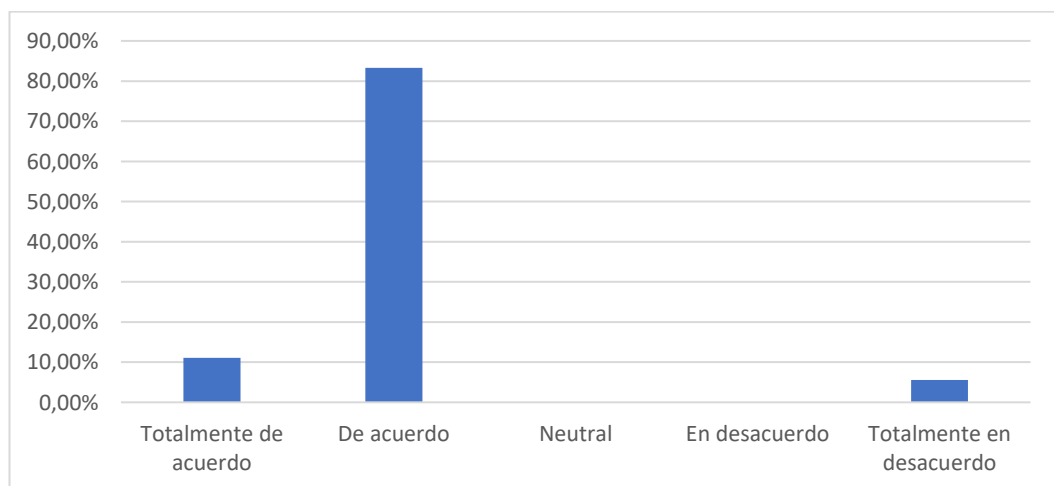
*Promoción del trabajo colaborativo para alcanzar metas institucionales*

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	11.1%
De acuerdo	15	83.3%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	5.6%
TOTAL	18	100%

*Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas 2025*

**Figura 13.**

*Fomento del trabajo colaborativo*



### **Análisis e interpretación:**

Los resultados muestran que el 11.1% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo y el 83.3% de acuerdo en que se promueva el trabajo colaborativo entre docentes y personal administrativo para alcanzar objetivos comunes, el 5.6% manifestó estar totalmente en desacuerdo. No se registraron respuestas neutrales ni en desacuerdo.

Los resultados evidencian que en la Unidad Educativa La Asunción se percibe como un componente positivo en el trabajo colaborativo fortaleciendo la cohesión del equipo y facilitando la coordinación de actividades para alcanzar los objetivos institucionales.

13. ¿Siento que mi trabajo es valorado y reconocido por mis superiores jerárquicos?

**Tabla 14.**

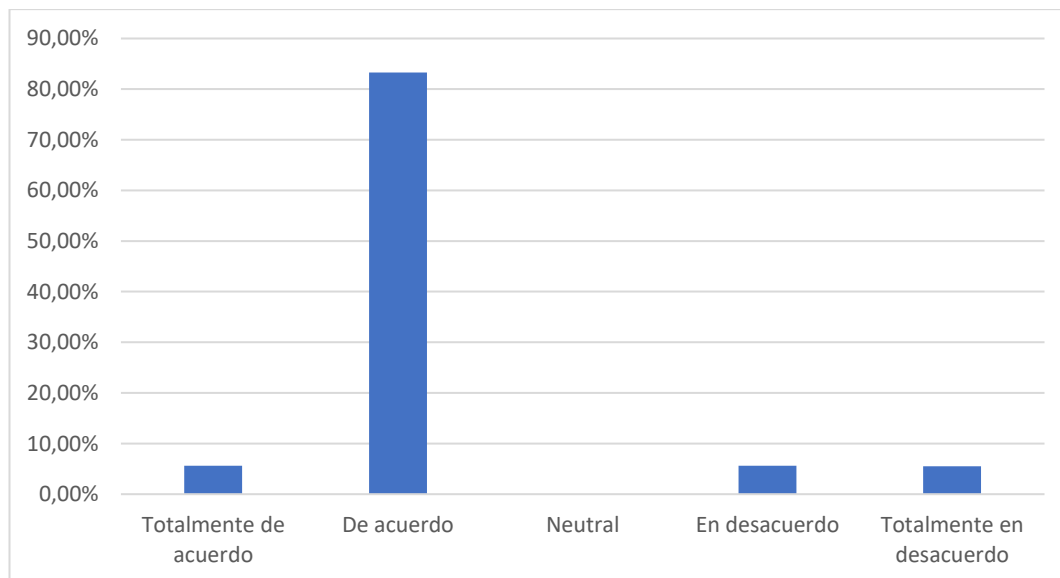
*Reconocimiento y valoración del trabajo por parte de superiores*

<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	1	5.6%
De acuerdo	15	83.3%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	1	5.6%
Totalmente en desacuerdo	1	5.5%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas 2025*

**Figura 14.**

*Valoración del trabajo por superiores*



**Análisis e Interpretación:**

Los resultados muestran que el 5.6% de los encuestados indicó estar totalmente de acuerdo y el 83.3% de acuerdo en que su trabajo es valorado y reconocido por superiores jerárquicos, el 5.6% manifestó estar en desacuerdo y un 5.5% totalmente en desacuerdo. No se muestran respuestas neutrales.

En general la mayoría del personal docente percibe que sus esfuerzos son reconocidos por el nivel jerárquico, es decir se siente respaldados contribuyendo directamente al fortalecimiento del compromiso y de la productividad en la institución. Aunque una minoría resulto en contra.

14. ¿Me siento motivado a cumplir con mis responsabilidades y contribuir al desarrollo institucional?

**Tabla 15.**

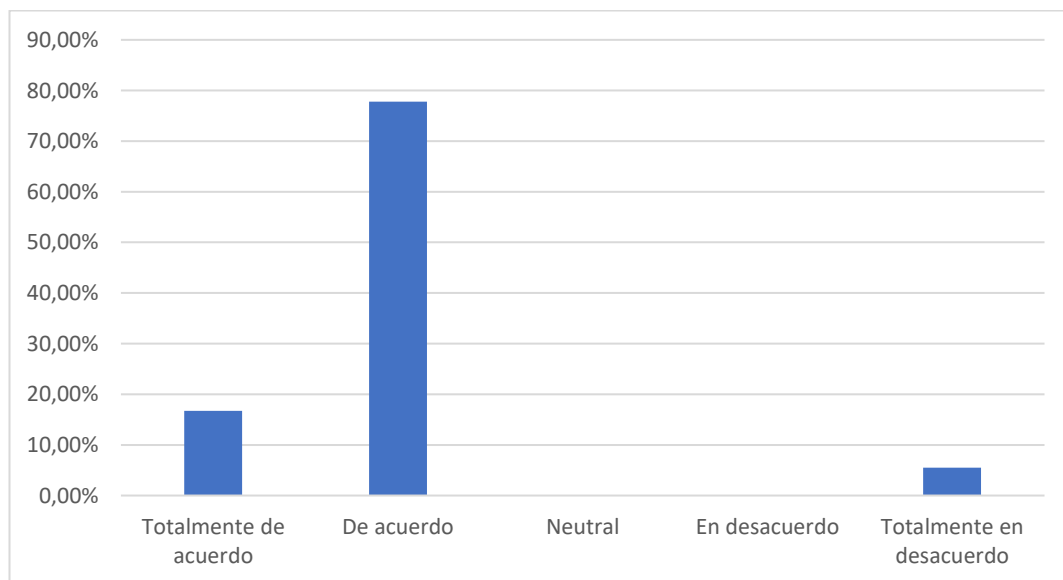
*Motivación en responsabilidades y compromiso institucional*

<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	3	16.7%
De acuerdo	14	77.8%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	5.5%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas 2025*

**Figura 15.**

*Motivación para el desempeño*



**Análisis e Interpretación:**

Los resultados muestran que el 16.7% de los encuestados indicó estar totalmente de acuerdo y el 77.8% de acuerdo en sentirse motivado a cumplir con sus responsabilidades y contribuir al desarrollo institucional, el 5.5% manifestó

estar totalmente en desacuerdo. No se evidencian respuestas neutrales ni en desacuerdo.

Los resultados positivos reflejan que el personal docente de la Unidad Educativa La Asunción se siente motivado y comprometido con el desarrollo de sus responsabilidades las mismas que contribuyen al desarrollo institucional, se convierten en un factor clave de mejora continua.

15. ¿La distribución de tareas y responsabilidades se realiza de manera equitativa y justa?

**Tabla 16.**

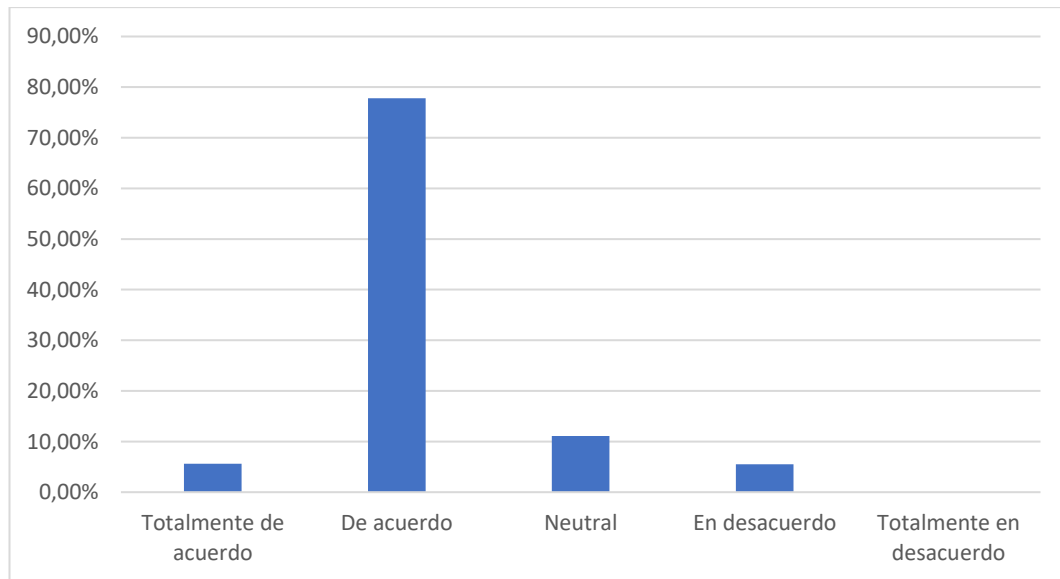
*Equidad en la distribución de tareas y responsabilidades*

<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	1	5.6%
De acuerdo	14	77.7%
Neutral	2	11.1%
En desacuerdo	1	5.6%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas 2025*

**Figura 16.**

*Equidad en la distribución de tareas*



**Análisis e Interpretación:**

Los resultados muestran que el 5.6% de los encuestados indicó estar totalmente de acuerdo y el 77.7% de acuerdo en que la distribución de tareas y responsabilidades se realiza de manera equitativa, el 11.1% se mantuvo neutral y el 5.6% manifestó en desacuerdo, se no mostraron respuestas en totalmente en desacuerdo.

Estos resultados mostraron en términos generales, que la mayoría del personal percibe equidad en la asignación de responsabilidades dentro de la institución, sin embargo, una minoría mostró que existen algunos puntos de vista diferentes que pueden ser mejorados en cuanto a la equidad.

16. ¿Las metas institucionales se comunican de forma clara, oportuna y comprensible?

**Tabla 17.**

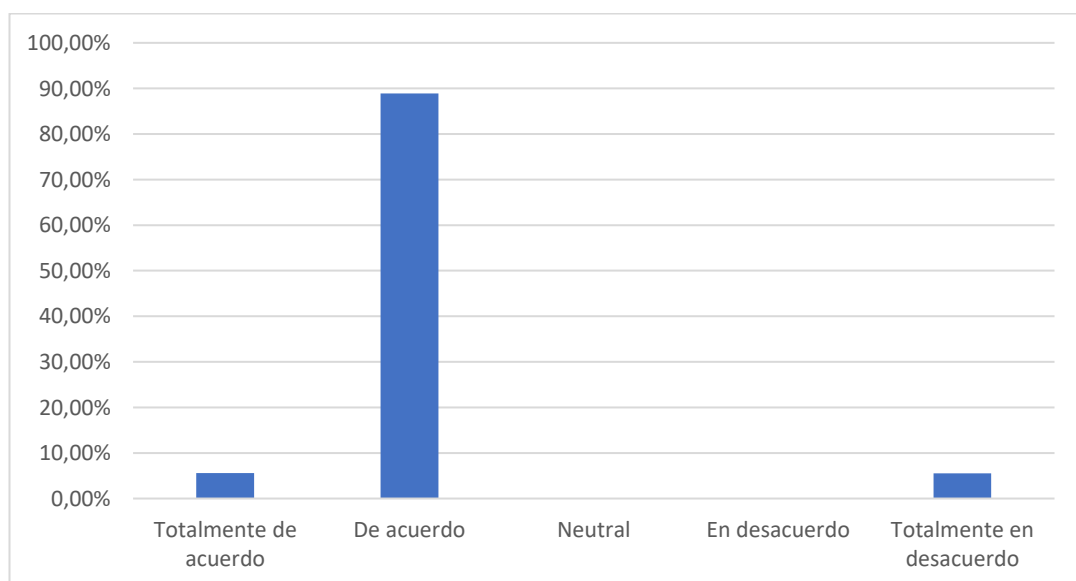
*Claridad y oportunidad en la comunicación de metas institucionales*

<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	1	5.6%
De acuerdo	16	88.8%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	5.6%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas 2025*

**Figura 17.**

*Claridad en la comunicación de metas*



**Análisis e Interpretación:**

Los resultados mostraron que el 5.6% de los encuestados se encontraba totalmente de acuerdo y el 88.9% de acuerdo en que las metas institucionales se comunican de forma clara, oportuna y comprensible, el 5.5% manifestó estar totalmente en desacuerdo. No se registraron respuestas neutrales ni en desacuerdo.

Estos resultados evidenciaron que la mayoría percibe que la institución comunica sus objetivos de manera efectiva, facilitando la comprensión y alineación de todo el personal con las metas establecidas permitiendo que el cuerpo docente y administrativo conozca los objetivos de la institución, comprendiendo su relevancia y cómo sus funciones contribuyen a alcanzarlos.

17. ¿Las propuestas e ideas del personal son consideradas y valoradas en la toma de decisiones?

**Tabla 18.**

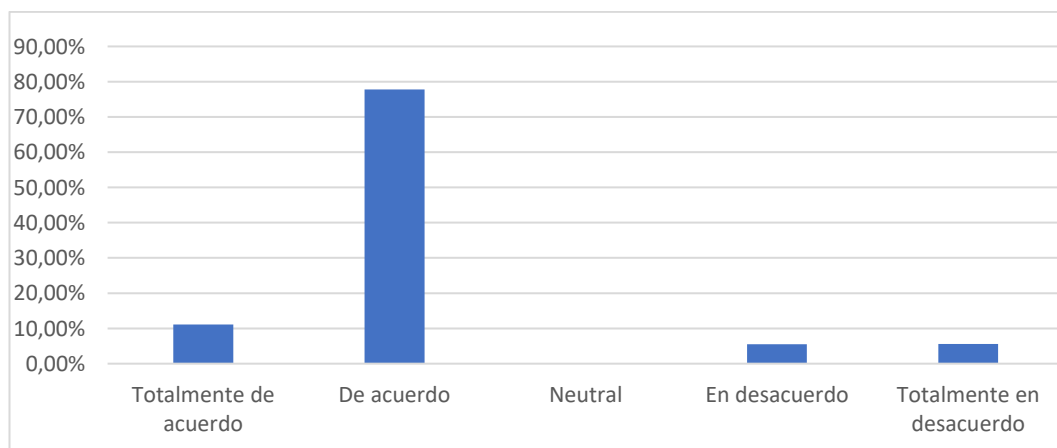
*Inclusión del personal en la toma de decisiones institucionales*

<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	2	11.1%
De acuerdo	14	77.7%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	1	5.6%
Totalmente en desacuerdo	1	5.6%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas 2025*

**Figura 18.**

*Valoración de propuestas e ideas*



### **Análisis e Interpretación:**

El 11,1 % de los encuestados indicó estar totalmente de acuerdo y el 77,7 % de acuerdo en que las propuestas e ideas del personal son consideradas y valoradas en la toma de decisiones, el 5,6 % se manifestó en desacuerdo y el 5,6 % totalmente en desacuerdo. No se registraron respuestas neutrales.

La mayoría de los encuestados perciben que sus ideas y propuestas son consideradas en la toma de decisiones, es decir, el personal percibe que sus opiniones son tomadas en cuenta, aunque existe una pequeña proporción que considera que esto no ocurre con la misma efectividad.

18. ¿Recibo retroalimentación sobre mi desempeño de manera constructiva y orientada a la mejora continua?

**Tabla 19.**

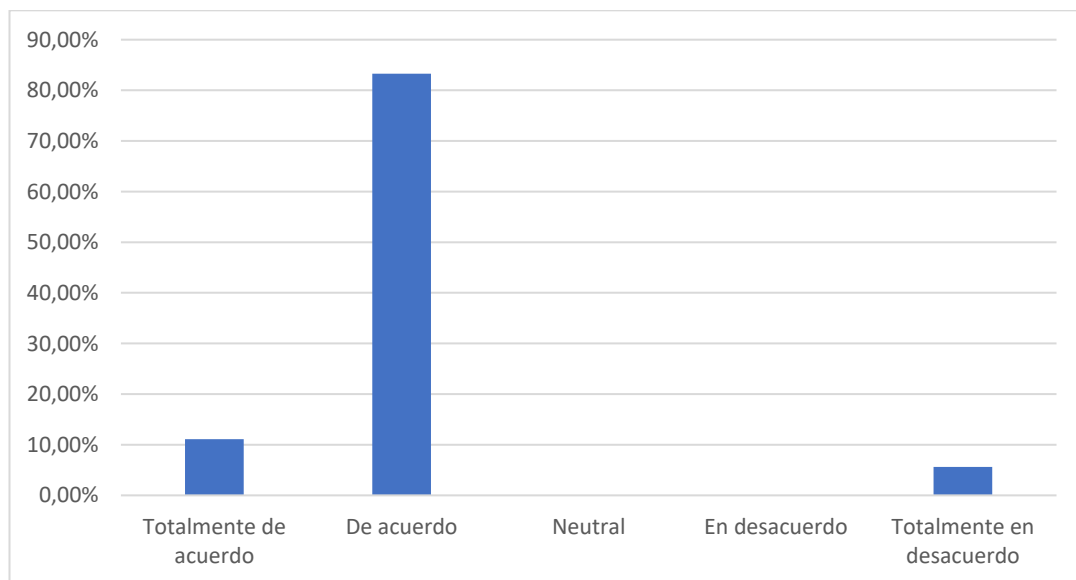
*Retroalimentación orientada a la mejora continua del desempeño*

<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	2	11.1%
De acuerdo	15	83.3%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	5.6%
TOTAL	18	100%

*Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas 2025*

**Figura 19.**

*Retroalimentación constructiva*



**Análisis e Interpretación:**

El 11,1 % de los encuestados indicó estar totalmente de acuerdo y el 83,3 % de acuerdo en que reciben retroalimentación constructiva y orientada a la mejora continua, mientras que el 5,6 % se manifestó totalmente en desacuerdo. No se registraron respuestas neutrales ni en desacuerdo.

El total de los encuestados percibe que recibe retroalimentación constructiva y orientada a la mejora continua, esto evidencia que en la institución educativa se ha logrado establecer canales de comunicación efectivos, donde los comentarios sobre el desempeño se transmiten de manera clara, precisa y oportuna.

## 4.2. Análisis cualitativo

**Tabla 20.**

*Tabla de contenido*

Preguntas	Respuestas		Análisis de datos
	Rector	Inspectora	
1. ¿Cree usted que los mensajes compartidos en la gestión institucional son comprendidos a cabalidad por la planta docente en su institución?	La información que se comparte aquí en la institución primeramente se lo hace a través de correo institucional, así como también a través de grupos de WhatsApp. Qué importante es esta comunicación digital también que se motivó a través de la pandemia, se dio como una moda, pero pienso que la información que se comparte, información que podríamos decir no tan relevante, se le comparte a través de los grupos, pero ya información mucho más relevante se comparte a través de una reunión presencial en donde los docentes pueden realizar cualquier tipo de inquietud o cualquier cosa que no entiendan y uno se les puede explicar.	Sí, sí son comprendidos a través del WhatsApp.	Las dos respuestas están de acuerdo en que los mensajes compartidos en la gestión institucional son comprendidos utilizando medios digitales
2. ¿Qué tan responsable la considera la comunicación informal (pasillos,	Bueno, éticamente no es confiable ni muy responsable, porque en una institución sabemos que esto de los chats y las	“Es que depende de cómo usted le vaya a plantear, porque cuando los compañeros se reúnen, muchas de las	Las dos respuestas demuestran que la comunicación informal es de uso restringido y que

<p>chats, conversaciones) en la convivencia laboral?</p>	<p>conversaciones en los pasillos, cada quien somos profesionales y pienso que debemos tener primeramente lo que es la ética profesional. Cuando conversamos, cuando hablamos de algo que nos ayude en la parte educativa, bienvenido sea, pero cuando estas conversas se convierten tal vez para hablar de alguien de la comunidad educativa, en bien o en mal, no lo vemos de la mejor manera. Lo ético y lo confiable siempre debe ser a través primeramente del correo institucional, que es un correo legal a través del Ministerio de Educación y también, como había dicho anteriormente, lo que es las reuniones presenciales con todos los docentes. Es mucho más favorable y mucho más productivo para la educación.</p>	<p>veces conversan de cosas personales o muchas de las veces también están coordinando actividades o asesorándose en diversos temas”.</p>	<p>debe manejarse con cautela.</p>
<p>3. ¿Cuáles cree usted, dentro de los canales de comunicación, son efectivos para mantener una comunicación</p>	<p>“Bien, el principal canal de comunicación que tenemos, como había dicho anteriormente, es a través de los grupos en donde se convoca primeramente a una reunión. Ejemplo, estos</p>	<p>Debe ser coordinado, sí, tanto oral y escrito. No solamente se va a llegar a una comunicación oral, no. Siempre debe ver con coordinación, ya sea escrita u oral.</p>	<p>Los canales de comunicación que mejor funcionan en la institución son los que mezclan la comunicación digital con la presencial.</p>

---

entre docentes y administrativos?	<p>días nos estamos quedando en la tarde hasta las 16 horas, con motivos de fines educativos y por ende pido de la manera más comedida el apoyo de todos los docentes para salir con este proceso.</p> <p>Entonces convoco, se va a realizar la reunión, ejemplo, en el laboratorio de computación, una vez que ya convoco a través del grupo, nos reunimos presencialmente y ahí organizamos todo el trabajo”.</p>		
4. ¿En el caso de que se presenten desacuerdos comunicativos en reuniones o en decisiones institucionales cómo se llega a acuerdos?	<p>Muchas veces sucede una situación como es cuando tenemos reuniones generales y no todos los docentes tienen la conectividad al momento de que se envía algún comunicado por correo o vía WhatsApp, entonces algunos docentes expresan su malestar de no poder abrir los comunicados expresando algunos con afirmaciones como, no he sabido, no tenía megas o no me cogía la señal.</p> <p>Entonces, como solución para resolver este tipo de conflicto se implementa una estrategia de emitir</p>	<p>En este caso se hace un diálogo con la persona que no está de acuerdo. De manera privada, para ahí llegar a un consenso en las partes que hay. Y si es efectivo, se soluciona. Pero en muchos de los casos también se hace mediación.</p> <p>Es decir, poner una parte en la autoridad y otra parte en los docentes. Y ahí podrá surgir una comunicación efectiva.</p>	<p>Las dos respuestas coinciden que los conflictos comunicativos en la institución se solucionan a través del diálogo y el consenso.</p>

---

---

	los mensajes con anterioridad para que el cuerpo docente los descargue analice e intérprete, de esta manera nos aseguramos que se vaya eliminando esas malas costumbres y la falta de aprendizaje tecnológico		
5. ¿Qué efectos o cambios han notado en el desempeño del personal después de recibir retroalimentación?	<p>Cuando verificamos aspectos negativos en nuestros docentes y podemos contribuir a la mejora de los mismos intervenimos muchas de las veces de manera que se intervenga rector-docente o en un apartado en las reuniones que hacemos, pienso que todos los docentes salen muestran un nivel de satisfacción cuando se lo realiza, porque toda la inquietud, todo el desconocimiento que puedan tener es abordado y es resuelto.</p> <p>Entonces, en ese sentido, nunca se van con dudas y pienso que es muy efectiva y positiva.</p>	<p>Considero que la seguridad y la tranquilidad del personal es uno de los efectos más importantes para contribuir a una retroalimentación de su desempeño de una manera más eficiente.</p>	<p>Las dos partes manifestaron estar de acuerdo en que la retroalimentación del desempeño docente genera efectos positivos permitiendo resolver dudas, mejorar su desempeño y brindar esa tranquilidad.</p>
6. ¿Cómo garantiza un clima institucional en el que todos los miembros de la	<p>“Mi principio como directivo siempre ha sido democrático y siempre ha sido el del consenso. El ser directivo no le da a uno la</p>	<p>“Primero valorándoles, dándoles la oportunidad a que ellos se expresen libremente. Luego sería tal vez una</p>	<p>Las dos partes coinciden en que se garantiza un clima institucional mediante un liderazgo democrático de confianza</p>

---

---

<p>comunidad educativa se sientan escuchados y con libertad para expresar sus ideas y criterios?</p>	<p>potestad de ser un jefe ni tampoco un autoritario. Yo más me he caracterizado de tratar de ser un líder, sabiendo lo relevante que significa la palabra líder, he tratado de ser un líder dando el ejemplo. Y para que sea efectiva la comunicación y que haya un clima laboral favorable, damos primeramente esa motivación y esa confianza a todos los miembros de la comunidad. No solamente entre docentes, sino con estudiantes. Yo a los estudiantes, en vez de que me digan, señor rector, yo digo, por favor, hablemos como amigos. Sí, como amigos porque hay mucha más confianza y no hay ese alejamiento, como decir, eres la autoridad y no le tengo confianza. Entonces pienso de igual manera con los compañeros docentes. Les he dicho siempre, algo vulgarmente, yo soy un soldado más lo que necesito es su ayuda, su apoyo tienen toda la</p>	<p>comunicación en que ellos se expresen libremente. Sin condicionamientos, sino que sean libres de expresar lo que sientan, Garantizando así que haya una comunicación tanto del nivel del rector hacia docentes. Y de igual manera del departamento de inspección hacia docentes y docentes hacia cada uno de estos departamentos”.</p>
--	--	---

---

---

	<p>confianza, por favor, cualquier inquietud, cualquier cosa que ustedes no estén de acuerdo, díganme”.</p>	
<p>7. ¿Qué acciones o estrategias impulsa para fortalecer la cooperación, la colaboración y el trabajo conjunto entre los miembros del personal docente?</p>	<p>“Primeramente, es tener al personal docente motivado, un personal docente motivado trabaja satisfecho. Un personal docente que está motivado no se le necesita obligar a hacer cualquier actividad, sea curricular o extracurricular. Le ponía el ejemplo. Estamos todos estos días trabajando hasta las 4 de la tarde, por el proceso de auditoría y todos quienes formamos parte de esta unidad educativa estamos poniendo nuestro esfuerzo para salir a delante y ninguno ha manifestado estar en desacuerdo trabajar hasta las 4 de la tarde. Entonces, no ha habido un rechazo porque, de todas maneras, cuando se da una motivación al docente, primeramente, se le hace entender, comprender y reflexionar lo primordial de un trabajo y de lo que</p>	<p>“Primero escuchar. Las dos respuestas Muchas de las veces no coinciden en que, si se queremos llegar hacia toman acciones para nuestros docentes o fortalecer la cooperación, comunidad educativa la colaboración y el trabajo conjunto en donde como emitir una orden y se valora la opinión y que deba cumplir tal y participación de todos los como se lo dice, sino docentes. más bien se da la apertura a que se opine, se comparta y se construya una mejor idea”.</p>

---

---

<p>8. ¿Qué procedimientos o mecanismos aplica para prevenir, abordar y resolver los conflictos interpersonales dentro de la institución?</p>	<p>tenemos que cumplir en este caso”.</p> <p>“En el caso de existir, conflictos, como en toda institución, no todo es color de rosa, como se puede decir vulgarmente. Puede haber conflictos. Autoridad, docente, o inspectora, docentes o entre docentes, pero aquí tenemos la política que tenemos marcado en base al documento del Código de convivencia. Nuestra institución se marca en base al Código de Convivencia que fue consensuado, construido, y elaborado participativamente entre docentes, autoridades, estudiantes, padres de familia. En donde se marcaron pautas claras que en el momento que exista un conflicto o una diferencia entre docentes, autoridades o personal de la comunidad educativa. Cuando existe un conflicto, primeramente, vamos a la estrategia de resolución de conflictos para llegar a una mediación, a través del diálogo.</p>	<p>“En el caso de la inspección es muy importante saber reconocer que primeramente es indispensable conocer cómo manejar mis emociones para poder solventar los problemas de los demás. De igual manera cuando existe algún conflicto entre docentes, ¿qué hago yo como inspectora general? Llamo a los involucrados, primero a que las partes, expongan sus argumentos primero me entrevisto con uno y luego me entrevisto con otro. Cuando ya tengo un conocimiento del problema en sí, ahí llegamos a una mediación entre las dos partes. Si en esa mediación no hay solución, ahí sí ya interviene el departamento del DECE. Donde el DECE también se involucra, conoce el caso y nuevamente se llama a las partes y se realiza un</p>	<p>Las dos partes concuerdan que se utilizan mecanismos para abordar y resolver los conflictos mediante el diálogo, la mediación, el código de convivencia y la participación de las autoridades como partes interventoras en estos procesos de resolución de conflictos.</p>
--	--	--	---

---

	<p>Esto lo hemos aplicado algunas veces y nos ha dado mucho éxito. Entonces, más allá de cualquier situación, lo importante es absorber y resolver esas pequeñas diferencias que puede haber a través de la mediación con la presencia de una tercera persona, que puede ser la autoridad, en este caso mi persona como rector, la compañera inspectora u otro docente que puede estar ahí mediando como un juez, llegamos a esa mediación, al final todos resuelven sus conflictos y no existe mayor profundidad en el problema”.</p>	<p>careo entre las partes para solucionar el problema, buscar una solución.</p> <p>Para resolver un conflicto de ser el caso entre docentes nos reunimos como partes mediadoras las dos autoridades, inspección y rectorado, y el docente o los docentes involucrados para tratar la situación o problema. Que gracias a Dios no ha habido aquí en ese sentido problemas graves si no solamente desacuerdos entre docentes”.</p>	
<p>9. ¿Qué grado de relevancia otorga al trabajo en equipo como elemento fundamental para el logro de los objetivos institucionales?</p>	<p>El trabajo de equipo es algo fundamental en toda institución.</p> <p>Yo siempre he dicho un mensaje a todos los compañeros, una golondrina no hace verano. Pienso que yo puedo tener grandes ideas, sueños, pero si no cuento con los compañeros, con el equipo que somos en total, 20 docentes y más una persona que forma parte del DECE, pero es</p>	<p>Es lo primordial, el trabajo en equipo. Es decir, que todos nos involucramos, todos somos partícipes de ello. Si uno se descarrila, ya no va a aportar con su grano de arena.</p> <p>Entonces, para mí es fundamental el trabajo en equipo, donde todos ponemos nuestros esfuerzos gran o poca actividad, pero nos</p>	<p>Las dos posturas coinciden en que el trabajo en equipo es esencial para alcanzar los objetivos institucionales, destacando la colaboración, la participación y un liderazgo inclusivo.</p>

	STAFF, es muy difícil llegar a consensuar algo.	involucramos. Y eso ha permitido que hoy en la actualidad nuestro colegio haya surgido, porque tenemos a la cabeza una autoridad que nos ha sabido involucrar al trabajo en equipo, que es lo fundamental.	
10. ¿Qué prácticas o políticas implementa para reconocer, valorar y motivar el esfuerzo y compromiso del personal docente y administrativo?	<p>“Bien, justamente estamos construyendo ahora lo que es un instructivo de reconocimiento al mérito profesional, al mérito académico y a los años de servicio de los docentes. Este es un documento muy importante que se está construyendo este año, no hemos tenido en años anteriores, pero lo estamos haciendo con el fin de motivar y de reconocer esa labor profesional. En la parte académica, cuando un docente adquiere un título de tercer nivel o de cuarto nivel, se le entrega una certificación, una placa, un diploma. O cuando un docente cumple o va a cumplir 25 años de servicio, también se le va a entregar a sí mismo una placa de reconocimiento.</p>	<p>“En este caso, por ejemplo, lo que se ha empezado es a estimular al docente, no con la parte económica, sino primero con una comunicación. Cuando un docente cumple con alguna meta o objetivo personal esta institución promueve el reconocimiento claro que no contamos con los recursos, pero entre la colaboración conjunta de los docentes logramos cosas increíbles y reconocemos a esos docentes que se siguen preparando para mejorar la etapa de enseñanza-aprendizaje.</p> <p>En el caso también de nuestra institución, en las incorporaciones, el Consejo Ejecutivo estimula a los docentes,</p>	<p>Las dos partes coinciden en que reconocer y motivar al personal no depende solo de lo económico, sino de valorar su esfuerzo mediante reconocimientos simbólicos, certificaciones, placas y palabras de estímulo.</p>

	<p>Existe una plataforma en el Ministerio de Educación que es la plataforma Me Capacito, en donde nosotros como docentes, como directivos, por lo menos tenemos que hacer un curso al año. El momento que un docente completa su curso de más de 100 horas, también se estipula entregar un certificado de reconocimiento al mérito académico. De esta manera está contribuyendo no solamente en lo profesional, personalmente, sino también con toda la comunidad y al fin quienes salen ganando son los estudiantes por tener un personal más apto”.</p>	<p>ya sea por cumplir 25 años, 30 años de labor como docente. Entonces, esos son los estímulos que se está haciendo hasta la actualidad”</p>
<p>11. ¿Qué estrategias implementa para fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso institucional entre los miembros de la comunidad educativa?</p>	<p>“Bien, la estrategia primordial es dar ese mensaje de reflexión a todos, que independientemente en el puesto que nos encontremos de directivos, de docentes, siempre nos demos una palabra que se llama el empoderamiento. Aplicar el empoderamiento es una herramienta muy esencial</p>	<p>Las estrategias son muchísimas. Como había usted mencionado en una pregunta de esta entrevista, tenemos trabajo en equipo, trabajo individual, trabajo colaborativo, donde por ejemplo si a un docente se le presenta una calamidad doméstica, estoy yo como departamento de</p> <p>Las dos respuestas coinciden en que el empoderamiento, el trabajo en equipo y la colaboración son estrategias esenciales para fortalecer el sentido de pertenencia y el compromiso institucional.</p>

---

en cualquier institución y aún más en esta unidad educativa tener personal empoderado significa tener docentes más productivos. Hemos visto aquí mucho en la práctica que hay en la institución educativa, hemos trabajado mucho con docentes, para incluirles en todas las actividades extracurriculares en donde no solamente es el trabajo en las aulas además fomentamos el trabajo colaborativo mediante el ejemplo, es de esta manera que impulso a que los docentes a trabajar de manera coordinada con toda la comunidad educativa en donde no cuesta nada coger el azadón, el hacha, o el machete, nosotros trabajamos por igual como los padres de familia. Yo pienso que el empoderamiento es la parte fundamental para tener como estrategia institucional del que todos trabajemos por un bien común”.

inspección a apoyar al compañero, ya sea en el cuidado de los estudiantes que están solos porque se le presentó una calamidad. Entonces, nosotros trabajamos de esa manera. Y una de las estrategias también que considero importante es empoderar a quienes lo necesitan y es muy importante ya que muchas de las veces verificamos actitudes del personal y conocer que hay aspectos personales que afectan nuestro trabajo y como administrativos estamos pendientes cuando se puede de estos aspectos. En cuanto a otra estrategia cuando tenemos que realizar o presentar al distrito reportes, por ejemplo, todos nos organizamos en colaborar y aportar para hacer el trabajo que se tiene que enviar al distrito. Porque nuestra labor es hasta la una de la tarde con respecto a las tareas como docente, pero siempre hay trabajos extras. Entonces

---

---

		ahí nos ponemos de acuerdo entre las autoridades y los docentes a repartir el trabajo para que así conozca el docente, se empodere de las actividades que tiene y a la vez aportamos el trabajo en equipo”.	
12. ¿De qué manera promueve la participación activa del personal docente en los procesos de toma de decisiones y en la planificación institucional?	“Bien, es muy fundamental, primeramente como dije, tomamos las decisiones consensuadas e institucionales en base a reuniones, todo proceso, toda planificación sale de una reunión, jamás yo lo hago unilateralmente, aunque muchas de las leyes, reglamentos de la ley me da para tomar decisiones, pero no ha sido esa mi política institucional, mi política siempre desde que he venido yo trabajando en instituciones, ya voy a cumplir los 24 años de servicio, he sido el consenso, el sacar una idea consensuada de todos, para al momento de ejecutarla todos tengan y sepan que yo de mi contingente y mi aportación, porque muy	“En este caso, por ejemplo, cuando nosotros como institución tenemos una meta, un propósito, nosotros nos reunimos, conocemos a profundidad el tema a tratar y de acuerdo con eso se toma una resolución. Es decir, que todos nos involucremos en la toma de decisiones, Siempre hay la democracia, es decir, que el docente se expresa libremente y de acuerdo a eso tomamos votación y de esa votación cumplimos al propósito que tenemos para tomar decisiones de manera conjunta, no solamente la autoridad, todos en equipo”.	Las dos posturas están de acuerdo en que la participación de los docentes si forman parte en la toma de decisiones y en la planificación institucional y esto se fundamenta en el diálogo, el consenso y la democracia.

---

---

difícil fuera que una autoridad en este caso yo fuera un líder autocrático, tal vez el docente lo cumple, sí, pero lo cumple no con voluntad, ni con satisfacción, simplemente cumple por disposición”.

---

### **4.3. Interpretación de resultados**

#### **4.3.1. Interpretación de los resultados de la entrevista**

Los resultados de la entrevista aplicada al personal administrativo mostraron que existe una percepción positiva sobre como fluye la información dentro de la institución evidenciando que los canales utilizados son una combinación de medios digitales y encuentros presenciales, lo que permite que los mensajes sean comprendidos correctamente, mientras que la comunicación informal se maneja con cuidado para garantizar claridad y responsabilidad.

La retroalimentación del desempeño docente es otro tema sobre el que las dos partes están de acuerdo, resaltando aspectos positivos, esto no solamente ayuda a resolver dudas y mejorar el desempeño, sino que también proporciona seguridad y confianza a los docentes. Además, se menciona algo muy importante en referencia al liderazgo democrático, que valora las opiniones de los docentes y les da la seguridad para que puedan expresar ideas, opiniones o sugerencias dentro de la institución creando un entorno donde se sienten libres de expresar sus ideas sin condicionamientos.

En lo referente a la cooperación y el trabajo en conjunto, se resalta que las actividades se realizan inspiradas en el ejemplo de los líderes, quienes fomentan un ambiente de colaboración y apoyo mutuo entre toda la comunidad educativa, además se hace mención en donde las dos partes concuerdan al hablar del reconocimiento y la motivación, estos se consideran fundamentales en esta institución, se hace mención que se realiza mediante reconocimientos simbólicos como certificaciones y palabras de estímulo lo que refuerza el valor del esfuerzo individual.

#### 4.4. Análisis General de los resultados

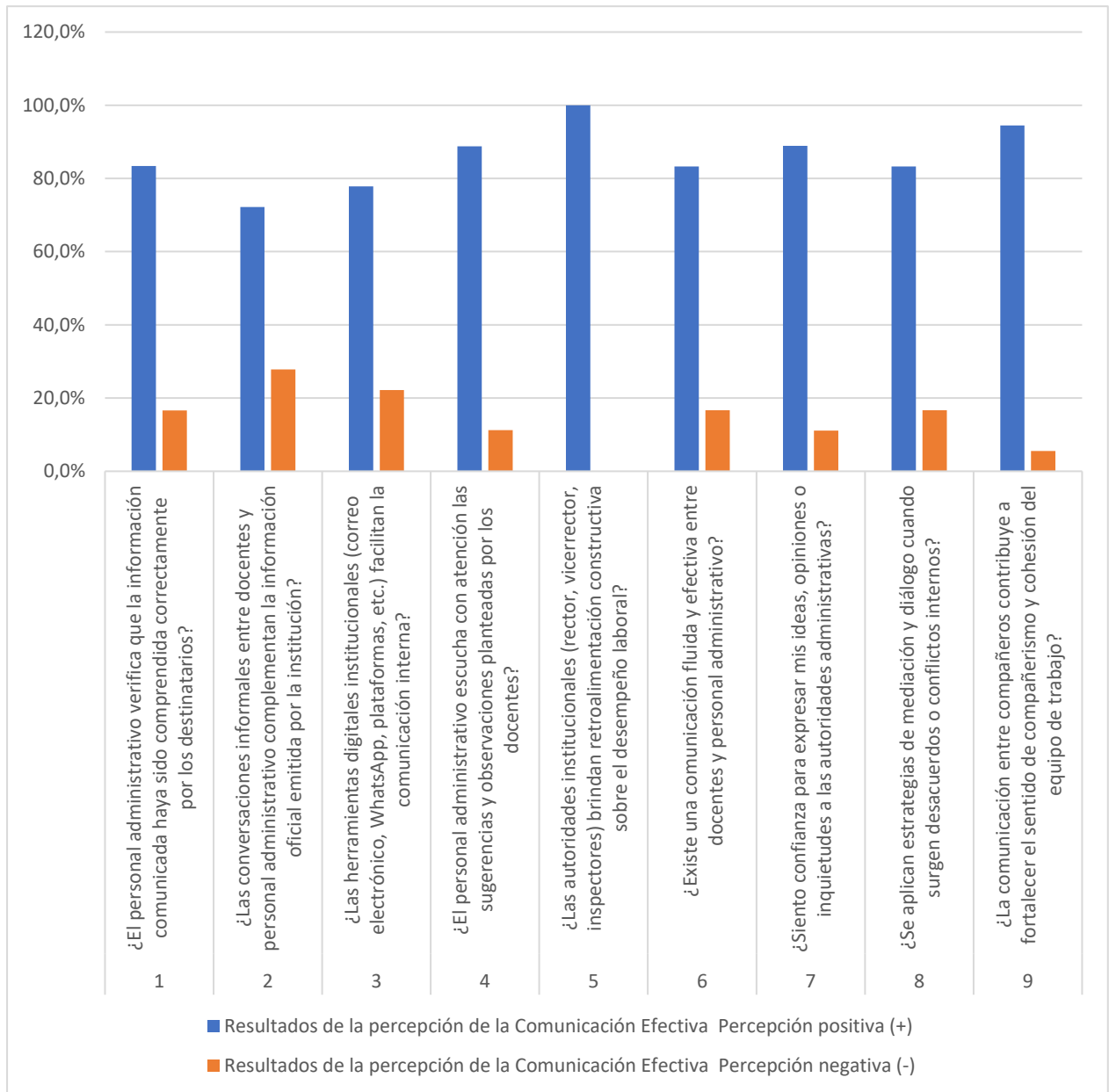
**Tabla 21:** Resultados generales de la variable independiente

*Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas 2025*

Resultados de la percepción de la Comunicación Efectiva			
N°	Ítems	Percepción positiva (+)	Percepción negativa (-)
1	¿El personal administrativo verifica que la información comunicada haya sido comprendida correctamente por los destinatarios?	83,4%	16,6%
2	¿Las conversaciones informales entre docentes y personal administrativo complementan la información oficial emitida por la institución?	72,2%	27,8%
3	¿Las herramientas digitales institucionales (correo electrónico, WhatsApp, plataformas, etc.) facilitan la comunicación interna?	77,8%	22,2%
4	¿El personal administrativo escucha con atención las sugerencias y observaciones planteadas por los docentes?	88,8%	11,2%
5	¿Las autoridades institucionales (rector, inspector) brindan retroalimentación constructiva sobre el desempeño laboral?	100%	0,0%
6	¿Existe una comunicación fluida y efectiva entre docentes y personal administrativo?	83,3%	16,7%
7	¿Siento confianza para expresar mis ideas, opiniones o inquietudes a las autoridades administrativas?	88,9%	11,1%
8	¿Se aplican estrategias de mediación y diálogo cuando surgen desacuerdos o conflictos internos?	83,3%	16,7%
9	¿La comunicación entre compañeros contribuye a fortalecer el sentido de compañerismo y cohesión del equipo de trabajo?	94,5%	5,5%

**Figura 20.**

*Percepción de la comunicación efectiva*



*Percepción del clima laboral*

**Tabla 22:**

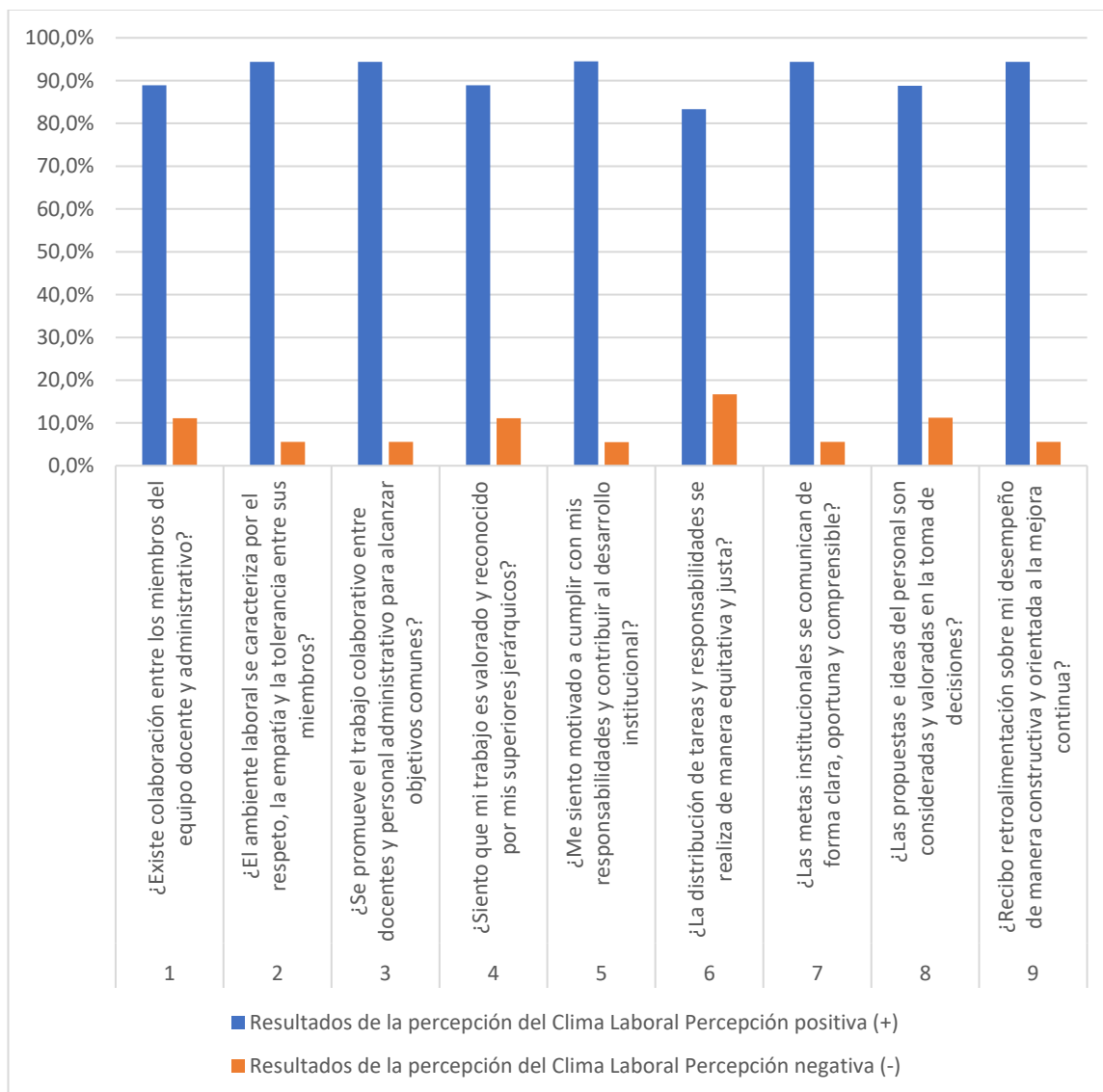
*Resultados generales de la variable independiente*

<b>Resultados de la percepción del Clima Laboral</b>			
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Percepción positiva (+)</b>	<b>Percepción negativa (-)</b>
1	¿Existe colaboración entre los miembros del equipo docente y administrativo?	88,9%	11,1%
2	¿El ambiente laboral se caracteriza por el respeto, la empatía y la tolerancia entre sus miembros?	94,4%	5,6%
3	¿Se promueve el trabajo colaborativo entre docentes y personal administrativo para alcanzar objetivos comunes?	94,4%	5,6%
4	¿Siento que mi trabajo es valorado y reconocido por mis superiores jerárquicos?	88,9%	11,1%
5	¿Me siento motivado a cumplir con mis responsabilidades y contribuir al desarrollo institucional?	94,5%	5,5%
6	¿La distribución de tareas y responsabilidades se realiza de manera equitativa y justa?	83,3%	16,7%
7	¿Las metas institucionales se comunican de forma clara, oportuna y comprensible?	94,4%	5,6%
8	¿Las propuestas e ideas del personal son consideradas y valoradas en la toma de decisiones?	88,8%	11,2%
9	¿Recibo retroalimentación sobre mi desempeño de manera constructiva y orientada a la mejora continua?	94,4%	5,6%

*Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas 2025*

**Figura 21.**

*Percepción del Clima Laboral*



Los resultados obtenidos respecto a la variable comunicación efectiva reflejan una percepción predominante positiva entre el personal administrativo y docente de la institución. La mayoría de los colaboradores considera que existe una comunicación fluida, caracterizada por la apertura al diálogo y la disposición de las autoridades para promover espacios donde se intercambian ideas y se recibe retroalimentación constructiva.

En términos generales, la institución demuestra mantener una cultura comunicacional basada en la confianza, la escucha activa y el respeto mutuo,

elementos esenciales para el fortalecimiento del clima laboral y la cohesión del equipo. Sin embargo, también se identificó aspectos que podrían mejorarse, como la verificación del entendimiento de los mensajes transmitidos y la integración de espacios informales que favorezcan una comunicación más espontánea y cercana.

Los hallazgos en la variable Clima Laboral muestran que el personal administrativo y docente de la Unidad Educativa La Asunción tiene una percepción predominantemente positiva. Por lo general, se observa un entorno de colaboración, respeto y empatía, en el que la comunicación clara sobre los objetivos institucionales y el trabajo en equipo son lo más importante. Los participantes opinan que el ambiente de trabajo fomenta la motivación, el reconocimiento y la sensación de pertenencia hacia la institución, lo cual se traduce en un clima propicio para llevar a cabo las tareas cotidianas. Asimismo, se nota que la mayor parte de las personas percibe justicia en la repartición de tareas y disposición por parte de los líderes para tomar en cuenta las sugerencias e ideas del personal.

Pese a la tendencia positiva, los resultados de algunos encuestados indican que hay áreas que podrían ser potenciadas, por ejemplo, el perfeccionamiento en los sistemas de reconocimiento y en la retroalimentación constante hacia los empleados. A pesar de ser escasas, estas observaciones indican que la institución tiene la posibilidad de poner en marcha estrategias diseñadas para incrementar la motivación y el sentido de valoración del personal.

Los resultados de las encuestas mostraron que hay una relación positiva entre la comunicación efectiva y el clima laboral en la Unidad Educativa La Asunción. En donde se puede encontrar que nuestras variables de investigación si depende la una de la otra en donde se resalta que las autoridades institucionales

(rector, inspector) brindan retroalimentación constructiva sobre el desempeño laboral además en esta unidad educativa se considera que los administrativos brindan retroalimentación sobre el desempeño docente de manera constructiva y orientada a la mejora continua relacionándose con que el personal docente se siente motivado a cumplir con sus responsabilidades y así contribuir al desarrollo institucional también incidiendo en que se promueve el trabajo colaborativo entre docentes y personal administrativo para alcanzar objetivos comunes lo que demuestra que existe relación dependiente entre ambas.

#### 4.5. Correlación

##### Correlaciones no paramétricas

**Figura 22:**

*Correlación*

			VI Comunicación _efectiva	VD Clima_ laboral
Rho de SPEARMAN	VI Comunicación_ efectiva	Coefficiente de correlación	1,000	,772**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	VD Clima_ laboral	Coefficiente de correlación	,772**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

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

##### **Análisis de Correlación**

El análisis de correlación permite identificar el grado de relación o asociación existente entre dos variables de estudio, determinando si los cambios en una variable se relacionan con cambios en la otra. Dentro de las principales pruebas

estadísticas utilizadas para este tipo de análisis se encuentran el coeficiente de correlación de Pearson, que mide la relación lineal entre variables cuantitativas con distribución normal; el coeficiente de correlación de Spearman, que se aplica cuando las variables son ordinales o cuando los datos no cumplen con el supuesto de normalidad; y el coeficiente de correlación de Kendall, utilizado principalmente en muestras pequeñas o cuando existen muchos empates en los rangos. En el caso de la presente investigación, y de acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de los datos, se determinó que la prueba más adecuada es el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que los datos no presentan una distribución normal.

Según Mondragón (2014) menciona que la correlación de Spearman es un método estadístico no paramétrico que busca analizar la fuerza de asociación entre dos variables cuantitativas.

Por medio de nuestra investigación se estableció la conexión entre las variables de clima laboral y comunicación efectiva en el personal administrativo y docente, a través del uso del programa SPSS de correlación no paramétrica de Spearman, los resultados muestran que la correlación es anormal con un coeficiente de correlación de 0,772, con una significancia bilateral de 0,000, lo que demuestra que existe una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables al nivel de 0,01 (bilateral).

Estos resultados confirman que en la medida en que la comunicación en la institución sea más efectiva (clara y oportuna), el clima laboral mejora en la misma medida. En otras palabras, si los miembros del equipo se escuchan activamente y comprenden entre sí, además de transmitir información de manera apropiada, las

relaciones interpersonales se robustecen, la confianza se incrementa y el ambiente laboral es más colaborativo y motivador.

El valor de  $Rho = 0,772$  indica que existe una fuerte y directa relación entre las variables. Esto concuerda con lo que dice el autor Llanos (2023), quien afirma que una comunicación eficaz es un componente clave para promover el bienestar del personal y la cohesión dentro de una organización. También resalta que el clima laboral positivo está muy ligado a la calidad de la comunicación interna, pues esta tiene un impacto en la productividad, el compromiso y la satisfacción de los trabajadores.

#### **4.6.Discusión**

Los resultados obtenidos permiten evidenciar la situación actual en la comunicación efectiva en la Unidad Educativa La Asunción en donde se presenta un panorama ampliamente favorable, en términos generales los niveles de percepción positiva alcanzan porcentajes de 100% lo que refleja un sistema comunicativo funcional. Según López (2025) en las instituciones debe existir una comunicación global que promueva la formación de equipos interfuncionales orientados a la solución de problemas, integrando al personal y a los diferentes departamentos que las conforman. Este enfoque permite conocer la situación real de la comunicación, tanto efectiva como asertiva, dentro y fuera de la organización. Además, se destaca la importancia de desarrollar cualidades como la empatía, la paciencia y la destreza para manejar adecuadamente las diversas situaciones que puedan presentarse.

Sin embargo, Salazar (2024) encontró que en términos de comunicación, los empleados consideran que la interacción con los compañeros es satisfactoria, con un

60% de acuerdo en que es clara y suficiente lo que contribuye a un entorno de trabajo colaborativo.

Los resultados sobre la percepción del clima laboral en la Unidad Educativa La Asunción muestran una predominancia de valoraciones positivas, evidenciando un entorno organizacional donde prevalecen la colaboración, el respeto y la motivación; en la encuesta se pudo obtener altos niveles de satisfacción con las condiciones interpersonales y con el ambiente de trabajo, alcanzando porcentajes de percepción positivas de 94.4% y 94.5% en la mayoría de los ítems. Según Pérez (2023), es un proceso de percibir que se refiere a que sea filtrado de forma inevitable por nuestras estructuras cerebrales es algo que también es adaptativo, los seres vivos también perciben, pues cuentan con dispositivos para encontrar fuentes de energía, mantener su equilibrio químico y sanar su organismo o reparar los daños físicos.

Por otra parte, menciona Calderon (2024), se pudo evidenciar que en la empresa lleva el control sobre el clima laboral de manera empírica, por lo que, se encontró diversas falencias como, baja motivación en los trabajadores la falta de comunicación, mal control en la optimización de recursos, factores negativos que van afectar con la productividad de la empresa.

## 5. CONCLUSIONES

El personal docente y administrativo consideró en términos generales, que la comunicación en la Unidad Educativa La Asunción es apropiada y clara, los participantes afirmaron que los canales digitales y las reuniones presenciales ayudan a entender la información, mientras que se maneja con cautela la comunicación informal para evitar confusiones. La interacción con el personal administrativo confirmó que estos canales permiten una transmisión de información ordenada y confiable, así como el aprovechamiento de los espacios destinados al diálogo productivo y la retroalimentación. No obstante, se demostró que ciertos elementos, como la verificación de la comprensión de los mensajes y la incorporación de la comunicación informal, tienen potencial para mejorar y así optimizarse.

El estudio reflejó que el personal docente y administrativo de la institución percibe un clima laboral favorable. La encuesta mostró que existe un ambiente de colaboración, respeto, empatía y motivación, en el que una comunicación clara sobre las metas institucionales y la equidad en la distribución de tareas contribuyen a fomentar un entorno laboral armonioso. Con la entrevista se logró identificar que participar en la toma de decisiones, resolver conflictos de manera constructiva y reconocer el esfuerzo más allá de lo económico, potencia la motivación del personal y su sentido de pertenencia. A pesar de esta percepción positiva, se descubrió que la retroalimentación continua y los sistemas de reconocimiento pueden ser mejorados para elevar aún más la apreciación y el contento con respecto al trabajo hecho.

El estudio reveló que la comunicación efectiva y el clima laboral están relacionados positivamente. Los resultados revelan que la claridad en la comunicación de información, la retroalimentación positiva y la escucha atenta propician un entorno de confianza, colaboración y compromiso. Del mismo modo, un ambiente de trabajo positivo fortalece la disposición de los empleados para mantener abiertos y eficaces los canales de comunicación. La comunicación efectiva y el clima laboral se complementan entre sí, siendo ambas indispensables para alcanzar las metas de la institución y reforzar la participación, motivación y cooperación del personal docente y administrativo.

## **6. RECOMENDACIONES**

Fortalecer los procesos de comunicación de la institución promoviendo espacios donde los mensajes puedan ser comprendidos con claridad y exista la posibilidad de intercambiar opiniones o aclarar dudas, es importante que la comunicación informal sea utilizada de forma responsable de modo que complemente los canales oficiales y no genere malentendidos, con estas acciones se favorecerá un ambiente de confianza, respeto y colaboración entre el personal administrativo y docente.

Ampliar el conocimiento para aplicar estrategias que reconozcan el esfuerzo y compromiso del personal, generando espacios donde se valore el trabajo de cada uno y se mantenga una comunicación abierta y cercana, un reconocimiento oportuno sumando a una retroalimentación constante, fortalecerá la motivación y el sentido de pertenencia; de esta manera se consolidará un ambiente laboral más humano y orientado al bienestar colectivo.

Fomentar un entorno institucional donde la comunicación efectiva y el clima laboral se fortalezcan mutuamente entre todos los miembros de la comunidad educativa, es importante que los directivos impulsen prácticas de comunicación más abiertas y empáticas que refuercen la confianza y la motivación del personal, con esto se logrará un ambiente más armonioso, comprendido y alineado con los objetivos formativos de la institución.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, M. (2017). *Redalyc*. Obtenido de Los conflictos y las formas alternativas de resolución: <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>
- Álvarez, B. (01 de 2022). *Repositorio ICADE*. Obtenido de La influencia de la motivación:  
<https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/525548/retrieve>
- Andino, A. (31 de 07 de 2023). *Economic Social*. Obtenido de <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n3/73>
- Arellano, F. (13 de 05 de 2025). *Enciclopedia*. Obtenido de <https://www.significados.com/metodo-inductivo/>
- Arrufat, M. (20 de 07 de 2021). *Unir*. Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>
- Bansal, S. (2014). *Métodos y procedimientos de muestreo*. Obtenido de SCRIBD: <https://es.scribd.com/document/196556175/research-methodology>
- Bello, C. (2019). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7276113>
- Bracho, M. E. (2022). *Repositorio UASB*. Obtenido de La comunicación informal y su influencia en las relaciones:  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8622/1/T3778-MDTH-Torres-La%20comunicacion.pdf>
- Cabrero, J. D. (22 de 01 de 2024). *ESERP*. Obtenido de <https://es.eserp.com/articulos/comunicacion-efectiva/>
- Calderon, G. I. (2024). *El clima laboral y su incidencia en la productividad en la empresa Happy Pollo*. Riobamba, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/14371/3/Calder%c3%b3n%20C.%2c%20Giovanny%20I%2c%20%282024%29%20El%20clima%20laboral%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20productividad%20en%20la%20empresa%20Hap%20%282%29.pdf>
- Circle, V. (20 de 01 de 2025). *¿Cómo lograr una retroalimentación laboral efectiva?* Obtenido de <https://www.vantagecircle.com/es/blog/retroalimentacion-efectiva/>

- Clavijo, M. (30 de 05 de 2023). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.  
Obtenido de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.6050](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.6050)
- CÓDIGO DE ÉTICA DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN. (05 de 12 de 2017).  
Obtenido de [https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/10/Acuerdo-No-0455-12-CODIGO-DE-ETICA-ME\\_05-12-2017.pdf](https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/10/Acuerdo-No-0455-12-CODIGO-DE-ETICA-ME_05-12-2017.pdf)
- Coma, S. (19 de 09 de 2025). *Asana*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/work-environment>
- Correal, M. (2019). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8703375>
- Daza, M. (19 de 08 de 2019). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/oz8fvgu-etm2/la-motivacion-en-el-proceso-de-la-comunicacion/>
- De La Torre, G. M. (2023). *Scielo*. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0301-696X2023000100001&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0301-696X2023000100001&script=sci_arttext)
- Díaz, D. (16 de 12 de 2021). *revista científica*. Obtenido de <https://revistacientifica.uaa.edu.py/index.php/riics/article/view/1079>
- Díaz, L. (2013). *Scielo*. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009)
- ECUADOR, C. D. (20 de 10 de 2008). *Ecuador en cifras*. Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/octubre/LA2\\_OCT\\_DIJU\\_Constitucion.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/octubre/LA2_OCT_DIJU_Constitucion.pdf)
- Felisa, L. F. (2025). *Comunicación Efectiva Y Trabajo En Equipo*. (Miguel Ángel Ladrón de Guevara ed.). Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Comunicaci%C3%B3n\\_efectiva\\_y\\_trabajo\\_en\\_equi/qLZoEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.ec/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_efectiva_y_trabajo_en_equi/qLZoEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1)
- Ferreira, M. (24 de 01 de 2023). *Checklistfacil*. Obtenido de <https://es.checklistfacil.com/blog/comunicacion-efectiva-empresarial/>
- Gómez, L. (2017). *Biblioteca Digital*. Obtenido de EL CONCEPTO DE LA EQUIDAD EN ARISTÓTELES:

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/70b2a807-06b1-4dd3-a06f-da2b80b82cf8/content>

González, L. (29 de 03 de 2013). *Bibliopos* . Obtenido de Canales formales e informales de comunicación: <https://www.bibliopos.es/canales-formales-e-informales-de-comunicacion/>

Hevia, H. (2019). *Lideres educativos*. Obtenido de Facilitando la toma de decisiones: [https://www.lidereseducativos.cl/wp-content/uploads/2019/03/PL1\\_H.H.\\_Facilitando-la-toma-de-decisiones-participativa\\_2019.pdf](https://www.lidereseducativos.cl/wp-content/uploads/2019/03/PL1_H.H._Facilitando-la-toma-de-decisiones-participativa_2019.pdf)

Jauge, A. F. (2018). *RDI UNCO*. Obtenido de <https://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/uncomaid/15375/TESIS%20CLIMA%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Llanos, M. (24 de 11 de 2023). *Libros ECOTEC*. Obtenido de Buenas Prácticas de la Gestión del Talento Humano: Clave de Éxito para el Desempeño de los Colaboradores.

López, Y. (02 de 02 de 2025). *Espacio Digital*. Obtenido de <https://espacio.digital.upel.edu.ve/index.php/TGM/article/view/1614>

LOSEP. (2010). *LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/LEY-ORGANICA-DE-SERVICIO-PUBLICO.pdf>

Medina, A. H. (2023). *Método mixto de investigación: Cuantitativo y cualitativo*. Puno . Obtenido de <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/118/160/189?inline=1>

Medina, P. N. (21 de 06 de 2023). *Revista Científica*. Obtenido de <https://revistacientifica.uaa.edu.py/index.php/riics/article/view/1466>

Mendez. (2021). Obtenido de Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado

Moncayo, N. (12 de 04 de 2022). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/p/fkzvuqcsdcki/tabulacion-de-datos-en-exel/>

Mondragón, M. (2014). *Dialnet*. Obtenido de Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20Correlaci%C3%B3n%20de,la%20aplicaci%C3%B3n%20de%20%C3%A9ste%20m%C3%A9todo.>

Montes, G. (2023). *Scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0040-29152000000100003](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29152000000100003)

Muñoz, A. (2013). *Dialnet*. Obtenido de La empatía:: <file:///C:/Users/CenterTech-PC/Downloads/Dialnet-LaEmpatia-5527454.pdf>

Nebrada, M. (08 de 04 de 2025). *CampusTraining*. Obtenido de <https://www.campustraining.es/noticias/que-son-herramientas-tecnologicas/>

Ortega, C. (2021). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-documental/>

Ortega, C. (2021). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-de-contenido/>

Ortega, C. (2023). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/>

Ortega, C. (13 de 05 de 2023). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/reconocimiento-a-empleados/>

Ortega, C. (11 de 05 de 2024). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-analitico/>

Paloma, A. (23 de 12 de 2024). *Gadedex*. Obtenido de <https://www.gaddexapp.com/blog/comunicacion-interdepartamental>

Pardinaz, Y. (15 de 9 de 2022). *Question pro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>

Peña, C. (2019). *Lideres Educativos*. Obtenido de Retroalimentación efectiva y: [https://www.lidereseducativos.cl/wp-content/uploads/2019/11/PL9\\_C.P.\\_RETROALIMENTACION-EFECTIVA-Y-FORMATIVA-PARA-EL-APRENDIZAJE.pdf](https://www.lidereseducativos.cl/wp-content/uploads/2019/11/PL9_C.P._RETROALIMENTACION-EFECTIVA-Y-FORMATIVA-PARA-EL-APRENDIZAJE.pdf)

Pérez Rodríguez, M. D. (2023). *Comunicación efectiva*. (1 ed.). Madrid, Editorial ICB. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/283810?page=84>.

- Pérez Rodríguez, M. D. (2023). *Comunicación efectiva*. Madrid: Editorial ICB. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/283810?page=17>.
- Pérez, P. (07 de 04 de 2019). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/p/3hjdymtvycgk/cooperacion-y-companerismo/>
- Pila, A. (2025). *Repositorio UTA*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/2c04b2ea-20ac-4f71-b530-1419b085a071/content>
- Ponce, V. (2025). *RevistaRetos*. Obtenido de Evaluación del desempeño y mejora continua: <https://revistaretos.org/index.php/retos/article/view/116135/83687>
- REA, S. (2024). *Dspace*. Obtenido de <https://dspace.ueb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/67c23c28-24be-4742-9ae8-fcd6711a9035/content>
- Rojas, T. R. (05 de 04 de 2024). *Ciencia Ecuador*. Obtenido de <https://cienciaecuador.com.ec/index.php/ojs/article/view/226>
- Ruiz, E. (2023). *Dialnet*. Obtenido de El trabajo en equipo y la colaboración como habilidades: <file:///C:/Users/CenterTech-PC/Downloads/Dialnet-ElTrabajoEnEquipoYLaColaboracionComoHabilidadesBla-9586510.pdf>
- Salazar, L. M. (2024). *LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA*. Riobamba – Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/14379/1/Salazar%20Rivera%20C%20Laura%20%282024%29%2C%20La%20comunicacion%20efectiva%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20clima%20laboral%20de%20la%20Empresa%20AT%26S%20Informaticos%20de%20la%20ciudad%20de%20Riobamba>.
- Sreekumar, D. (24 de Octubre de 2024). *¿Qué es la investigación correlacional?: definición, tipos y ejemplos*. Obtenido de Researcher.Life: <https://researcher.life/blog/article/what-is-correlational-research-definition-and-examples/>
- Suárez, E. (25 de 09 de 2024). *experto universitario*. Obtenido de <https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/>

- TRABAJO, C. D. (16 de 12 de 2005). *CÓDIGO DEL TRABAJO*. Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/diciembre/LA2\\_OCT\\_DIJU\\_CODIGO%20TRABAJO.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/diciembre/LA2_OCT_DIJU_CODIGO%20TRABAJO.pdf)
- UNIR. (29 de 07 de 2024). Obtenido de <https://www.unir.net/revista/marketing-comunicacion/comunicacion-institucional/>
- Vallejo, M. (10 de 09 de 2013). *Dspace*. Obtenido de <https://dspace.ueb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c6e919b4-dcad-4aa4-8710-007cdec46bf7/content>
- Vargas, C. (2019). *Instituto Tecnológico Metropolitano*. Obtenido de La confianza en las organizaciones: reflexión sobre su sentido y alcance: <https://www.redalyc.org/journal/6381/638172707007/html/>
- Washington State University. (01 de 10 de 2024). Obtenido de <https://hrs.wsu.edu/empathy-and-active-listening-essential-skills-for-the-future-of-work/>

## ANEXOS

### Anexo 1: Cronograma (Gantt)

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES								
	Septiembre				Octubre			
Problema y formulación del problema	X							
Preguntas de Investigación	X							
Justificación		X						
Objetivos: General y Específico		X						
Marco teórico, antecedentes		X						
Marco científico y conceptual			X					
Marco Legal			X					
Marco georreferencial				X				
Metodología tipos de Investigación					X			
Enfoque de la investigación					X			
Métodos y técnicas e Instrumentos de recopilación de datos.						X		
Universo, Población y Muestra						X		
Análisis de resultados						X		
Procesamiento de la información							X	
Conclusiones y recomendaciones								X
Cronograma								X
Presupuesto								X
Referencia bibliográfica								X

## Anexo 2: presupuesto Ejecutado

<b>PRESUPUESTO</b>	
<b>Concepto</b>	<b>Total</b>
Pasajes	\$90
Impresiones	\$30
Anillado	\$20
Internet	\$35
Tesis empastada	\$25
<b>Total</b>	<b>USD \$200</b>

## Anexo 3: Aceptación



# UNIDAD EDUCATIVA "LA ASUNCIÓN"



Provincia Bolívar

Cantón Chimbo

Parroquia La Asunción

Oficio N° 074 - UELA - P.A

La Asunción, 11 de septiembre de 2025

**SR. OMAR JOSUE LLANOS MORALES**

**SR. FREDDY ALEXANDER ZAMBRANO**

**Estudiantes de la carrera de Gestión del Talento Humano**

**PRESENTE**

De mi consideración:

Es grato por este medio llegar ante usted con un cordial y afectuoso saludo augurándoles el mayor de los éxitos en su carrera universitaria, para fines legales pertinentes; dando contestación al oficio presentado el 10 de septiembre tengo a bien comunicarles que SI AUTORIZO que realicen el proyecto de tesis con el título "Comunicación Efectiva y Clima Laboral administrativo y docente de la Unidad Educativa la Asunción cantón Chimbo provincia de Bolívar año 2025".

Seguro de que su trabajo será reconocido por las autoridades les anticipo mis felicitaciones.

ATENTAMENTE

  
**MSc. RICHARD MICHUY**  
Rector

[richard.michuy@educacion.gob.ec](mailto:richard.michuy@educacion.gob.ec)

CI. 0201411592



Coordinación Zonal de Educación Zona 5  
[www.educacion.gob.ec](http://www.educacion.gob.ec)

Dirección: Av. Simón Bolívar  
Teléfono: 0990253185  
[eulaasuncion@gmail.com](mailto:eulaasuncion@gmail.com)  
La Asunción -Ecuador



**Anexo 4: Firmas tutorías**

**ANEXO 4H. Formato de acompañamiento del director/par académico del respectivo trabajo de integración curricular**

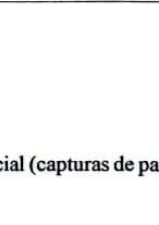




**Trabajo de Integración Curricular  
Registro de Asesoramiento**

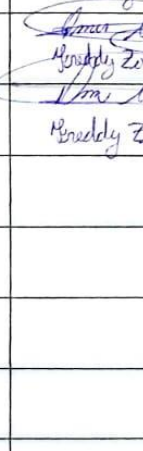
**Tema del Trabajo de Integración Curricular:**

Comunicación Efectiva y Clima Laboral  
del personal administrativo y docente de la Unidad Educativa "La Reunión"

**Estudiante:** Diana Uaous, Freddy Zambrano

**Docente Director:**

Fecha	Tema Tratado	Firma Estudiante
15-09-2025	Revisión del tema	 Diana Uaous Freddy Zambrano
25-09-2025	Revisión de la operacionalización	 Diana Uaous Freddy Zambrano
06-10-2025	Revisión del Cuestionario	 Diana Uaous Freddy Zambrano
07-10-2025	Revisión del capítulo III	 Diana Uaous Freddy Zambrano
20-10-2025	Revisión de tesis	 Diana Uaous Freddy Zambrano

  
Director / Par Académico

**Nota:** Anexar evidencias de los encuentros de tutorías, virtual y/o presencial (capturas de pantalla, fotografías u otros).

## Anexo 5: Encuesta

20/5/26, 23:09

UNIVERSIDAD ESTADAL DE BOLÍVAR EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DE SAN MIGUEL CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENO HUM...



UNIVERSIDAD ESTA



Preguntas Respuestas 18 Configuración

# EXTENSION UNIVERSITARIA DE SAN MIGUEL CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENO HUMANO.

La Comunicación Efectiva en el Clima Laboral del Personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa "La Asunción", Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar, Año 2025.

Correo electrónico \*

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)

Genero \*

Masculino

Femenino

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 2

### INSTRUCCIONES



- 1) Lea detenidamente cada una de las afirmaciones en la tabla
- 2) Marque con una X la opción que mejor refleje su percepción o experiencia
- 3) Seleccione una sola respuesta por cada afirmación



<https://docs.google.com/forms/d/1NfTCXCLUus-WPBNIanBICSmKBBhsAMU-MoW29Hvs64/edit>

1/1

## Anexo 6: Certificado de similitud



UNIVERSIDAD  
ESTATAL  
DE BOLÍVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN  
SAN MIGUEL

ING. GORQUI ELIZALDE VISTIN MENA, EN CALIDAD DE DIRECTOR DE  
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

### CERTIFICA

Que el trabajo de Integración Curricular denominado: “**La Comunicación Efectiva y el Clima laboral del personal administrativo y docente de la Unidad Educativa La Asunción cantón Chimbo provincia de Bolívar año 2025**”, presentado por el señor **Llanos Morales Omar Josue** y el señor **Zambrano Santillán Freddy Alexander**, estudiantes de la **carrera de Gestión del Talento Humano**, pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Turnitin, reflejando un **porcentaje de similitud del 3%**, como se evidencia en el documento adjunto.

Guaranda 27 de octubre del 2025

Atentamente,






Ing. Gorqui Elizalde Vistin Mena

Director

## Anexo: 7 Informe turnitin

### LLANOS Y ZAMBRABO TESIS final.docx

-  My Files
-  My Files
-  Universidad Estatal de Bolívar

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega trn:oid::3117:518877116	129 páginas
Fecha de entrega 27 oct 2025, 12:05 p.m. GMT-5	24.650 palabras
Fecha de descarga 27 oct 2025, 12:22 p.m. GMT-5	142.378 caracteres
Nombre del archivo LLANOS Y ZAMBRABO TESIS final.docx	
Tamaño del archivo 603.1 KB	

## 3% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

### Exclusiones


- ▶ N.º de coincidencias excluidas

### Fuentes principales

- 3%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**  
11 caracteres sospechosos en N.º de página  
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

