UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

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

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA SANTIAGO, CANTÓN SAN MIGUEL PROVINCIA DE BOLÍVAR, AL 2025

AUTORES:

Napoleón André Villena Llanos

Hember Javier Guamán Aldaz

DIRECTORA

Dra. Yonaiker Navas Montes

PARES ACADÉMICOS

Ing. Fátima del Roció Núñez Aguilar

Ing. Gorqui Elizalde Vistin Mena

SAN MIGUEL – ECUADOR
2026

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en la Unidad Educativa Santiago, cantón San Miguel Provincia de Bolívar, al 2025”

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestros más sinceros agradecimientos a Dios, por brindarnos la vida, la salud y la fortaleza necesaria para culminar con éxito esta etapa académica y el presente trabajo de investigación.

Agradecemos profundamente a nuestras familias por su apoyo incondicional, por su paciencia y por ser el sustento emocional que nos permitió continuar con determinación frente a cada desafío presentado durante el desarrollo de este proyecto.

De manera especial, extendemos nuestro reconocimiento a la Dra. Yonaiker Navas Montes, tutora de la presente investigación, por su valiosa guía, acompañamiento académico, dedicación y conocimientos impartidos, los cuales fueron fundamentales para el desarrollo y culminación de este trabajo.

Además, agradecemos a los docentes que nos guiaron en el desarrollo de nuestra investigación especialmente a los pares académicos, Ing. Fátima del Roció Núñez Aguilar e Ing. Gorqui Elizalde Vistin Mena, por su paciencia y enseñanza en cada etapa del desarrollo de este trabajo.

En fin, agradecemos por la apertura a la Unidad Educativa Santiago por brindarnos todas las facilidades para desarrollar este trabajo de investigación.

Hember Guamán

Napoleón Villena

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado, en primer lugar, a nuestras familias, quienes han sido el pilar fundamental de nuestro proceso formativo, brindándonos apoyo incondicional, comprensión y motivación constante a lo largo de esta etapa académica, dedicamos este trabajo a Dios, fuente inagotable de nuestra fortaleza y sabiduría, quien nos ha guiado en cada paso de este proceso académico, dándonos la paciencia y el conocimiento necesario para culminar esta etapa de nuestras vidas. A nuestras familias, por su amor incondicional, apoyo inquebrantable y palabras de aliento en los momentos más desafiantes. Gracias por ser nuestro pilar y motivación para seguir adelante, confiando en nuestras capacidades y sacrificios para poder alcanzar nuestras metas.

A nuestros docentes, quienes con su guía y enseñanza han dejado una huella imborrable en nuestra formación profesional. Por su paciencia, orientación y valiosos consejos, que fueron clave para la realización de este estudio. Finalmente, dedicamos este trabajo a todas aquellas personas que creen en el esfuerzo, la perseverancia y la superación constante. Que esta investigación sirva como inspiración para futuros estudiantes que, al igual que nosotros, buscan dejar su huella en el mundo académico y profesional.

Finalmente, dedicamos este logro a nosotros mismos, Hember Guamán y Napoleón Villena, por el esfuerzo, la constancia y el compromiso demostrado durante todo el proceso de investigación, evidenciando que con disciplina y dedicación es posible alcanzar las metas propuestas.

Hember Guamán

Napoleón Villena

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

DRA. YONAIKER NAVAS MONTES EN CALIDAD DE DIRECTOR ACADÉMICO DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR, A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA,

CERTIFICA

Que el señor/señorita HEMBER JAVIER GUAMAN ALDAZ - NAPOLEON ANDRE VILLENA LLANOS, estudiante de la Carrera de Gestión del Talento Humano, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, ha cumplido con las sugerencias y recomendaciones emitidas por el/la suscrito/a su anteproyecto denominado "La Comunicación Interna y su Relación con el Desempeño Laboral en la Unidad Educativa Santiago, Cantón San Miguel Provincia de Bolívar, al 2025", en tal virtud faculto al/la Interesado/a continuar con el desarrollo de su proyecto

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad

San Miguel, 27 del mes de abril del 2026

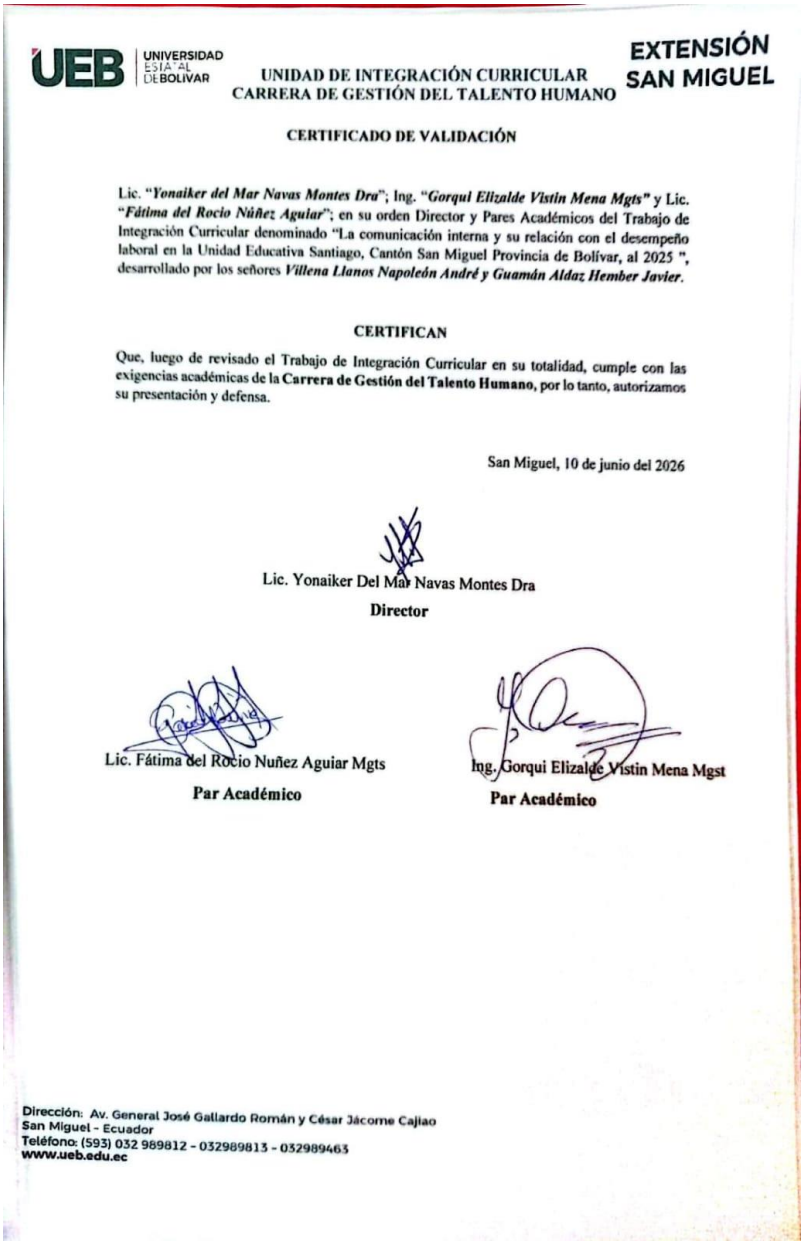
Atentamente,

DRA. YONAIKER NAVAS MONTES

Director Académico

Nota: Documento que será remitido por la coordinación de la Unidad de Titulación encabezado y pie de pina correspondiente

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Lic. "***Yonaiker del Mar Navas Montes Dra***"; Ing. "***Gorqui Elizalde Vistin Mena Mgts***" y Lic. "***Fátima del Rocio Núñez Aguiar***"; en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular denominado "La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en la Unidad Educativa Santiago, Cantón San Miguel Provincia de Bolívar, al 2025 ", desarrollado por los señores ***Villena Llanos Napoleón André y Guamán Aldaz Hember Javier***.

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, 10 de junio del 2026

Lic. Yonaiker Del Mar Navas Montes Dra
Director

Lic. Fátima del Rocio Nuñez Aguiar Mgts
Par Académico

Ing. Gorqui Elizalde Vistin Mena Mgst
Par Académico

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

CERTIFICACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

Yo Napoleón André Villena Llanos y Hember Javier Guamán Aldaz portadores de la Cédula de Identidad No 0202508180 y 0202056826 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

"La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en la Unidad Educativa Santiago, cantón San Miguel Provincia de Bolívar, al 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.

Napoleón André Villena Llanos

Hember Javier Guamán Aldaz

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Escaneado con CamScanner

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN II

AGRADECIMIENTO III

DEDICATORIA IV

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO V

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN VI

CERTIFICACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR VII

ÍNDICE DE CONTENIDO VIII

ÍNDICE DE TABLAS XI

ÍNDICE DE FIGURAS XII

INTRODUCCIÓN 1

RESUMEN 4

ABSTRACT 6

CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 8

1.1. Descripción del Problema 8

1.2. Formulación del Problema 11

1.3. Preguntas de Investigación 11

1.4. Justificación 11

1.5. Objetivos 13

1.6. Variables 14

1.7. Operacionalización de Variables 15

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 17

2.1. Antecedentes 17

2.2. Científico 19

2.3. Conceptual 27

2.4. Legal 30

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA 36

3.1. Tipo de Investigación 36

3.2. Enfoque de la investigación 36

3.3. Métodos de Investigación 37

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 38

3.5. Universo, Población y Muestra 38

3.6. Procesamiento de la Información 39

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 41

4.1. Análisis cuantitativo 41

4.2. Análisis cualitativo: Entrevista. 63

4.3. Relación de las variables de investigación. 67

4.4. Discusión de resultados 69

CONCLUSIONES 72

RECOMENDACIONES 74

Referencias 76

ANEXOS 79

Anexo 1. Cronograma (Gantt) 80

Anexo 2. Presupuesto 81

Anexo 3. Encuestas realizadas 82

Anexo 4. Entrevista 83

Anexo 5. Aplicación de los instrumentos. 84

Anexo 6. Revisión de la directora 87

Anexo 7. Revisión de los pares académicos 88

Anexo 8. Certificado de Turnitin. 89

Anexo 9. Informe de Turnitin. 90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables 15

Tabla 2 La comunicación es clara y precisa. 41

Tabla 3 Recibe información diaria e importante sobre la institución 42

Tabla 4 Percibe que puede expresar libremente sus ideas en su área laboral. 43

Tabla 5 Le informan sobre las decisiones tomadas por la dirección 44

Tabla 6 Las instrucciones recibidas son fáciles de entender en su área. 45

Tabla 7 La comunicación interna que recibe le ayuda a resolver problemas en su trabajo. 46

Tabla 8 Le brindan retroalimentación sobre su desempeño laboral. 47

Tabla 9 Hay reuniones por lo menos una vez al mes para poder compartir información laboral. 48

Tabla 10 Utilizan medios electrónicos como por ejemplo correos 49

Tabla 11 Le piden su opinión antes de tomar decisiones que le afectan 50

Tabla 12 Se atienden rápidamente las quejas o sugerencias que se presentan. 51

Tabla 13 Está satisfecho con la comunicación interna 52

Tabla 14 Cree que la comunicación interna influye en su desempeño dentro de la institución. 53

Tabla 15 Está de acuerdo en que la comunicación interna influye positivamente en el desempeño laboral del personal docente. 54

Tabla 16 Percibe que los empleados reciben información oportuna 55

Tabla 17 Tiene acceso a toda la información que necesita para desempeñar correctamente su trabajo. 56

Tabla 18 Considera que la comunicación efectiva ayuda a motivar para el cumplimiento de las responsabilidades laborales. 57

Tabla 19 Percibe que se han mejorado sus condiciones laborales. 58

Tabla 20 Cumple con las metas y objetivos que establece la institución. 59

Tabla 21 Ha recibido capacitación en su desempeño laboral. 60

Tabla 22 Prueba de normalidad 66

Tabla 23 Correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral 67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 . La comunicación es clara y precisa. 41

Figura 2 Recibe información diaria e importante sobre la institución. 42

Figura 3 Percibe que puede expresar libremente sus ideas en su área laboral. 43

Figura 4 Le informan sobre las decisiones tomadas por la dirección 44

Figura 5 Las instrucciones recibidas son fáciles de entender en su área. 45

Figura 6 La comunicación interna que recibe le ayuda a resolver problemas en su trabajo. 46

Figura 7 Le brindan retroalimentación sobre su desempeño laboral. 47

Figura 8 Hay reuniones por lo menos una vez al mes para poder compartir información laboral. 48

Figura 9 Utilizan medios electrónicos como por ejemplo correos, mensajes 49

Figura 10 Le piden su opinión antes de tomar decisiones que le afectan 50

Figura 11 Se atienden rápidamente las quejas o sugerencias que se presentan. 51

Figura 12 Está satisfecho con la comunicación interna 52

Figura 13 Cree que la comunicación interna influye en su desempeño dentro de la institución. 53

Figura 14 Está de acuerdo en que la comunicación interna influye 54

Figura 15 Percibe que los empleados reciben información oportuna 55

Figura 16 Tiene acceso a toda la información que necesita para desempeñar correctamente su trabajo. 56

Figura 17 Considera que la comunicación efectiva ayuda a motivar para el cumplimiento de las responsabilidades laborales. 57

Figura 18 Percibe que se han mejorado sus condiciones laborales. 58

Figura 19 Cumple con las metas y objetivos que establece la institución. 59

Figura 20 Ha recibido capacitación en su desempeño laboral. 60

INTRODUCCIÓN

La comunicación interna constituye un elemento fundamental dentro de toda organización, que permite coordinar actividades, transmitir información de manera oportuna y fortalecer las relaciones interpersonales entre los miembros de la institución, una apropiada comunicación interna no solo facilita el cumplimiento de funciones, sino que también influye directamente en el desempeño laboral, la motivación y el compromiso del personal. Es fundamental considerar que cuando los procedimientos de comunicación son deficientes, pocos coordinados e inconsistentes encaminan a las instituciones a conflictos, errores y problemas que crean inconformidades que afectan el rendimiento laboral de los docentes dentro de los procesos educativos.

Dentro de la Unidad Educativa Santiago perteneciente al cantón San Miguel de Bolívar, se identificó que la comunicación interna desempeña un rol fundamental dentro de la gestión institucional en el desarrollo de las diferentes actividades académicas, pedagógicas y administrativas. En muchas instituciones educativas se ha observado limitaciones en la fluidez, difusión y transmisión de información dentro de los procesos de retroalimentación entre directivos y personal educativo; así como la participación de toma de decisiones que puede incidir en el bajo desempeño laboral de los docentes.

La comunicación interna a lo largo del tiempo ha demostrado su alto impacto en las instituciones educativas como un indicador clave de evaluación para alcanzar la eficiencia, eficacia y autonomía, siendo una herramienta fundamental para los encargados lleven a cabo procesos para alcanzar una comunicación clara, oportuna y bidireccional qué fortalece las relaciones interpersonales, mejora el clima

organizacional, aumenta los márgenes de productividad y encamina a los docentes al cumplimiento de metas institucionales.

Por lo tanto, en la estructuración del presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la relación de la comunicación interna con el desempeño laboral dentro de la institución educativa, mediante un enfoque cuantitativo- cualitativo y tipo descriptivo se analizarán las condiciones actuales que tiene la comunicación interna y su impacto en el desarrollo del personal, también se identificarán fortalezas y áreas de mejora dentro de la institución, la importancia de esta investigación se fundamenta porque aporta una estructura al conocimiento de la gestión de la comunicación interna dentro del ámbito educativo, en fin permitirá comprender su incidencia en el desempeño laboral. Los resultados obtenidos servirán como base para la formulación y entendimiento para mejorar los procedimientos comunicativos fortalecer la funcionalidad institucional y mejorar la calidad de la educación en el ámbito básico, la investigación se estructura en cuatro capítulos el primer capítulo engloba el planteamiento del problema, la formulación preguntas de investigación, justificación, objetivos y operacionalización de variables; el segundo capítulo está constituido por el marco teórico que involucra antecedentes, marco científico, conceptual, legal relacionados a los principales conceptos y doctrinas de nuestra variable independiente que es la comunicación interna y dependiente del desempeño laboral; el tercer capítulo se describe la metodología empleada donde se detalla el tipo de investigación, las técnicas e instrumentos utilizados dentro de los procesos investigativos, finalmente en el cuarto capítulo se expone la presentación de los análisis de interpretación de los resultados enfocándose en la obtención de resultados relevantes que permitan

sustentar nuestra investigación para finalizar con la discusión, las conclusiones y las recomendaciones derivadas de la investigación lo que permite evidenciar la incidencia de la comunicación interna y la relación con el desempeño laboral, como un factor estratégico dentro de las organizaciones educativas destacando su impacto en el desempeño laboral y en el cumplimiento de los objetivos por parte de los docentes y el personal involucrado dentro de la institución.

RESUMEN

La comunicación interna constituye un elemento fundamental para el adecuado funcionamiento de las organizaciones, ya que facilita la transmisión de información, la coordinación de actividades y el fortalecimiento de las relaciones laborales. En el ámbito educativo, una comunicación eficiente favorece el cumplimiento de objetivos institucionales y contribuye al mejoramiento del desempeño laboral del personal docente y administrativo. En este contexto, la presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Unidad Educativa Santiago, cantón San Miguel, provincia de Bolívar, durante el año 2025.

Para el desarrollo del estudio se empleó un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva y correlacional. La información fue recopilada mediante la aplicación de encuestas dirigidas al personal docente y administrativo de la institución, utilizando un cuestionario estructurado basado en escala de Likert. Posteriormente, los datos fueron procesados y analizados mediante herramientas estadísticas que permitieron identificar el comportamiento de las variables estudiadas.

Los resultados obtenidos evidenciaron que la comunicación interna presenta niveles favorables en dimensiones como claridad de la información, oportunidad, canales de comunicación y retroalimentación. Asimismo, el desempeño laboral registró valoraciones positivas en aspectos relacionados con el cumplimiento de funciones, calidad del trabajo, productividad y compromiso laboral. El análisis estadístico permitió identificar una relación positiva entre ambas variables, demostrando que

una comunicación interna eficiente contribuye al fortalecimiento del desempeño laboral dentro de la institución educativa.

Se concluye que la comunicación interna constituye un factor determinante para el desempeño laboral del personal, debido a que favorece la coordinación de actividades, mejora el clima organizacional y fortalece el compromiso institucional. En consecuencia, resulta necesario promover estrategias que optimicen los procesos comunicacionales, con el propósito de incrementar la eficiencia organizacional y contribuir al logro de los objetivos educativos de la Unidad Educativa Santiago.

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

ABSTRACT

Internal communication is a fundamental element for the proper functioning of organizations, as it facilitates the transmission of information, the coordination of activities, and the strengthening of labor relations. In the educational field, efficient communication promotes the achievement of institutional objectives and contributes to the improvement of the job performance of teaching and administrative staff. In this context, the present research aimed to analyze the relationship between internal communication and job performance at the Santiago Educational Unit, in the San Miguel canton, Bolívar province, during the year 2025. A quantitative approach was used for the study, with a descriptive and correlational research design. The information was collected through surveys administered to the institution's teaching and administrative staff, using a structured questionnaire based on a Likert scale. Subsequently, the data were processed and analyzed using statistical tools that allowed for the identification of the behavior of the variables studied.

The results obtained showed that internal communication presents favorable levels in dimensions such as clarity of information, timeliness, communication channels, and feedback. Furthermore, job performance showed positive evaluations in aspects related to fulfillment of duties, work quality, productivity, and work commitment. Statistical analysis identified a positive relationship between both variables, demonstrating that efficient internal communication contributes to strengthening job performance within the educational institution.

It is concluded that internal communication is a determining factor for staff job performance, as it facilitates the coordination of activities, improves the

organizational climate, and strengthens institutional commitment. Consequently, it is necessary to promote strategies that optimize communication processes in order to increase organizational efficiency and contribute to the achievement of the educational objectives of the Santiago Educational Unit.

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

CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

La comunicación interna dentro de las instituciones de educación secundaria se constituye el pilar estratégico que influye directamente en la eficiencia operativa organizacional en los procesos comunicacionales y el desempeño laboral, los flujos de información ineficaz puede generar descoordinación, duplicidad de tareas, retraso en la toma de decisiones y disminución en la calidad de educación afectando tanto a docentes, personal administrativo y a estudiantes.

El intercambio de información es un determinante clave para la eficiencia de las instituciones educativas, según un informe desarrollado por Newman, (2022, p. 65), describe los canales comunicativos claros y efectivos pueden reducir conflictos internos mejorar la coordinación y fortalecer la cultura organizacional, un estudio desarrollado por González, Ponce, & Uribe Rincón ,(2022, pág. 42) evidencian que la ausencia de políticas institucionales de comunicación conduce a problemas como desinformación, inequidad percibida y desmotivación del personal afectando a un 60% de los docentes secundarios y superiores, lo que impacta directamente en la productividad y en la calidad de los servicios educativos. Por otro lado un estudio realizado por (Angeles-Cabrera, M. E., Chambi-Rosa, J., Quispe-Acosta, J. A., y Ulloa-De la Cruz, D. Y., 2025), define que la “evaluación de desempeño es un procedimiento que permite medir la eficiencia y eficacia de los trabajadores en el desenvolvimiento de sus tareas, funciones y responsabilidades” los resultados de este estudio evidencian que los procesos comunicacionales deficiente entre las autoridades educativas de la institución y los docentes genera retrasos en los procedimientos de planificación educativas, bajos niveles de integración y escasa

participación en la toma de decisiones institucionales cerca de un 40% de los involucrados en estés procedimiento mostraron esas características productor de la escasa implementación de programas académicos eficientes, donde se comete errores de planificación que genera una disminución del desempeño laboral de los docentes, afectando al sistemas educativos en general, es importante resaltar que la comunicación es considerada la columna vertebral de la organización y está estrechamente vinculada con el desempeño que mide las capacidades y habilidades de los docentes, ambas muestran una interrelacionadas y dependen la una de la otra para alcanzar los objetivos y metas institucionales.(p. 5)

Las investigaciones realizadas por Andrade (2024, p. 119), en diferentes instituciones educativas y en provincias específicas, muestran que los docentes y personal administrativo se perciben deficiencias en el flujo de la información presentan niveles más bajos de compromiso y satisfacción laboral, por otro lado un estudio realizado por Deborah Barrett, (2002, p. 34) se evidenció que en diferentes unidades educativas el personal ha reportado dificultades en la restricción de información provocado por cambios en la planificación académica, horarios, asignación de responsabilidades y procedimientos administrativos, estos estudios muestran problemas generales como: la duplicidad de tareas, conflictos interpersonales y retraso en la entrega de informes lo que repercute negativamente en la eficiencia del trabajo, por otro lado en el trabajo realizado por Ángeles Cabrera & Chambi Rosa, (2021, p. 34), señala que “la evaluación del desempeño es direccionada por el Ministerio de Educación en los resultados obtenidos muestran que un 45% de los docentes evaluados no alcanzan los propósitos y metas específicas dado que son evaluaciones estructuradas y prediseñadas que no

responden a las necesidades institucionales afectado la calidad de la educación (p. 45) lo que señala que el intercambio de comunicacion estructurada y la evaluación del desempeño debe tener un seguimiento y monitores continuo, a través de reuniones periódicas, boletines institucionales y retroalimentación constante que fortalece la integración entre los docentes y el personal administrativo para mejorar la coordinación de tareas y aumentar el desempeño laboral.

Los procesos comunicacionales son fundamentales para las instituciones educativas porque una adecuada transmisión de información es vital en momentos decisivos, los efectos de una comunicación interna deficiente se manifiesta en situaciones concretas que afectan directamente el desempeño diario del personal docente de la Unidad Educativa Santiago, se evidenció en la planta docente un elevado grado de desconocimiento sobre varias actividades porque las instrucciones e indicaciones llegan incompletas por el uso inadecuado de los canales de comunicación sobre planificación académicas, cambios de horarios y actividades que generan desorganización y estrés laboral, en cambio el personal administrativo puede enfrentar duplicidad de funciones, retraso en la gestión de documentos y falta de claridad en la asignación de responsabilidades, es importante considerar que estas deficiencias impactan en la productividad individual, generan fatiga laboral y disminuye la motivación laboral que incide en la calidad de la educación y la eficiencia institucional.

De tal manera, el flujo de la información es un indicador concreto que tiene relación con desempeño laboral vinculado con el cumplimiento de objetivos, a esto se suma que una comunicación efectiva constituye a mejorar la eficiencia, la coordinación, la resolución de problemas y la satisfacción del personal, mientras que su ausencia

se asocia con errores operativos, baja motivación y conflictos internos de los docente, es importante considerar que dentro de la Unidad Educativa, la comunicación fragmentada ha generado dificultades en la ejecución de proyectos académicos, baja participación en actividades institucionales y menor alineación con los objetivos institucionales evidenciando la relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral, este panorama evidencia la necesidad de implementar estrategias de mejora en la comunicación interna que permitan optimizar los procesos de comunicación, fortalecimiento de la coordinación entre áreas y aumentar la motivación del personal docente y administrativo.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo la comunicación interna influye en el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Santiago, cantón San Miguel, provincia de Bolívar?

1.3. Preguntas de Investigación

¿Cuáles son las condiciones actuales de los canales de comunicación interna en entorno laboral de la Unidad Educativa Santiago?

¿Cuál es la situación actual con respecto al desempeño laboral de la Unidad Educativa Santiago?

¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Unidad Educativa Santiago?

1.4. Justificación

El presente trabajo de investigación adquiere una gran relevancia dentro del campo educativo específicamente en la Unidad Educativa Santiago ubicada en el cantón San Miguel provincia Bolívar, se desarrolla bajo la línea de investigación Gestión

del talento humano está alineada a las sub líneas de: *clima y cultura organizacional y evaluación del desempeño y productividad* que está estrechamente vinculado con nuestro estudio, además la comunicación interna en las instituciones educativas constituye un elemento fundamental que influye directamente en la eficiencia, la coordinación, la motivación y el desempeño laboral del personal docente y administrativo, la ausencia de canales claros, la información fragmentada y la falta de retroalimentación oportuna pueden afectar la planificación de actividades, la ejecución de tareas y la calidad en los procesos académicos y administrativos. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Comprender como la comunicación interna incide en el desempeño laboral permitirá identificar un sinnúmero de aspectos que limitan la eficiencia institucional y la estructuración de estrategias que optimicen la interacción entre todos los involucrados en la institución. La importancia de este tema radica en que la comunicación interna eficaz fortalece la coordinación entre áreas, mejora la colaboración entre docentes y personal administrativo, además promueve un clima laboral positivo lo que repercute directamente en el desempeño y satisfacción laboral, analizar estos aspectos permitirá diagnosticar las deficiencias actuales en los procesos comunicativos y con base en ello desarrollar recomendaciones y estrategias de intervención que contribuyan a un ambiente organizacional más saludable y productivo favoreciendo tanto el bienestar del personal como el logro de objetivos educativos de la institución.

La viabilidad de la investigación está asegurada por la accesibilidad al personal docente y administrativo de la institucional y el interés institucional que es mejorar la eficiencia y el clima laboral, a través de la disponibilidades de datos relevantes

sobre los procesos de comunicación y desempeño laboral, además a centrar el estudio en una unidad específica se podrá obtener resultados concretos que podrán servir de base para implementar mejoras en otras instituciones educativas de la provincia y del país contribuyendo a la optimización de la gestión del talento humano en el sector educativo.

En el ámbito social este estudio contribuirá a fortalecer la coordinación interna, la motivación y la satisfacción laboral del personal generando un impacto positivo en la eficiencia y calidad educativa, además la comunicación interna no solo beneficiará directamente a los docentes y personal administrativo sino que también repercutirá en los estudiantes y la comunidad educativa, garantizar procesos más organizados información oportuna y un desempeño institucional más eficaz.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Analizar la comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en la Unidad Educativa Santiago, cantón San Miguel Provincia de Bolívar, al 2025

1.5.2. Objetivos Específicos

- Identificar las condiciones actuales de la comunicación interna en entorno laboral.
- Determinar la situación actual con respecto al desempeño laboral de la Unidad Educativa Santiago
- Establecer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Unidad Educativa Santiago

1.6. Variables

1.6.1. Variable independiente:

Comunicación interna

1.6.2. Variable dependiente:

Desempeño laboral

1.7. Operacionalización de Variables

Tabla 1 *Operacionalización de Variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensión	Indicador	Item	Técnica	Instrumento
Comunicación interna	La comunicación interna es el conjunto de procesos, mensajes y canales que permiten el intercambio de información entre los miembros de una organización. (Noboa Auz, Morales Vergara, Paredes Lara , & Granja Cañizares, 2021)	La comunicación interna se manifiesta a través de los medios formales e informales utilizados para coordinar actividades entre directivos, docentes y personal administrativo, influyendo directamente en la cooperación, la motivación y el clima organizacional. (Noboa Auz, Morales Vergara, Paredes Lara , & Granja Cañizares, 2021)	Canales de Comunicación	Canales formales (circulares, memorandos, reuniones, correos Canales informales (comentarios, conversaciones espontáneas, chats). Accesibilidad a la información (claridad, oportunidad y disponibilidad de datos).	Preguntas de Encuesta(Cerrada): ¿Recibe la información necesaria para realizar sus tareas de manera oportuna? ¿Considera que las directrices comunicadas por la Dirección son claras y libres de ambigüedad? ¿Cree que una mejor comunicación interna ayudaría a mejorar la calidad de su trabajo diario?	*Encuesta Entrevista*	*Cuestionario Guía de entrevista*
			Calidad de la Información	Claridad y precisión de la información. Pertinencia de la información (relevancia para el trabajo). Retroalimentación (flujo de respuesta, interacción entre emisor y receptor).	Preguntas de Encuesta (Cerradas): ¿La información que recibe en la institución es clara y fácil de interpretar? ¿La información que se le transmite es relevante para el desempeño de sus funciones? ¿Recibe retroalimentación adecuada de sus superiores o compañeros sobre su trabajo?		
			Relaciones Interpersonales y Comunicación Organizacional	Comunicación vertical (de directivos a docentes y administrativos). Comunicación horizontal (entre compañeros de igual jerarquía).	Preguntas de Encuesta (Cerradas): ¿La comunicación con sus superiores jerárquicos es clara y constante? ¿Existe una comunicación efectiva con sus compañeros de trabajo para las tareas diarias? ¿Siente que en la institución hay un clima de respeto y apertura para el diálogo?		

				Clima comunicacional (confianza, apertura y respeto en la interacción).			
Desempeño laboral	El desempeño laboral es el nivel de eficacia y eficiencia con el que los trabajadores cumplen sus funciones, metas y responsabilidades dentro de una organización. (Chiavenato, 1999)	El desempeño laboral se evalúa considerando el cumplimiento de tareas, la calidad del trabajo realizado, la responsabilidad frente a las funciones asignadas y el grado de compromiso demostrado por docentes y personal administrativo en el logro de los objetivos institucionales. (Barrett, 2002)	Eficiencia en las Tareas	Cumplimiento de objetivos laborales. Calidad del trabajo realizado Productividad (cantidad de tareas cumplidas en el tiempo establecido).	Preguntas de Encuesta (Cerradas): ¿Cumple con los objetivos y metas de trabajo asignados en el tiempo establecido? ¿El trabajo que realiza cumple consistentemente con los estándares de calidad establecidos por la institución? ¿Considera que su nivel de productividad es adecuado en relación con las responsabilidades de su cargo?	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de entrevista
			Compromiso y Responsabilidad	Puntualidad y asistencia. Responsabilidad en el cumplimiento de funciones. Iniciativa y compromiso con la institución	Preguntas de Encuesta (Cerradas): ¿Es usted puntual en el cumplimiento de sus horarios y responsabilidades laborales? ¿Asume con responsabilidad todas las tareas que le corresponden en la institución? ¿Se esfuerza en cumplir con los compromisos establecidos por la Unidad Educativa "Santiago"?		
			Relaciones y Cooperación Laboral	Trabajo en equipo. Colaboración entre docentes y administrativos. Adaptación a normas y procedimientos.	Preguntas de Encuesta (Cerradas): ¿Participa usted activamente en el trabajo en equipo dentro de la institución? ¿Existe colaboración efectiva entre docentes y personal administrativo para el cumplimiento de las tareas?		

Elaborado por: Hember Guamán y Napoleón Villena

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

El presente proyecto de investigación se fundamenta en diversos estudios académicos que analizan la relación entre: La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en la Unidad Educativa Santiago, cantón San Miguel, Provincia de Bolívar, al 2025.

En el ámbito internacional, se destaca la investigación de (Angeles-Cabrera, M. E., Chambi-Rosa, J., Quispe-Acosta, J. A., y Ulloa-De la Cruz, D. Y., 2025) , titulada “Comunicación interna, clima organizacional y desempeño laboral en las organizaciones: una revisión sistemática”. El objetivo principal de este estudio es analizar la comunicación interna y su relación con el clima organizacional, así como su impacto en el desempeño laboral en las organizaciones .La investigación se desarrolló El método utilizado consistió en la realización de una revisión sistemática y comparativa de la literatura científica, identificando y seleccionando artículos de revistas científicas indexadas. Entre sus principales hallazgos, se evaluaron los criterios PRISMA 2020 para asegurar la transparencia y la coherencia metodológica del proceso de selección, lo que fortaleció la validez de los hallazgos obtenidos. Finalmente, el estudio evidencia que una adecuada comunicación interna no solo mejora la percepción del clima laboral, sino que también actúa como un determinante crítico del compromiso, la productividad y la eficiencia de los trabajadores en diferentes tipos de organizaciones.

En el contexto nacional, se destaca el estudio realizado por (Buenaño Tapia, 2024), titulado “"La Comunicación Interna y su incidencia en el Desempeño Laboral de la Empresa Jean Up". El objetivo de esta investigación Determinar cómo el proceso de la comunicación interna afecta el desempeño laboral de la empresa Jean Up. La metodología empleada a la empresa Jean Up, la cual adopta un enfoque mixto al combinar un paradigma cualitativo-humanista para entender las falencias internas con técnicas cuantitativas como el muestreo y las tabulaciones. Se trata de un estudio no experimental y transversal que analiza las

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

Por otra parte, un estudio desarrollado por (Zúñiga Altamirano, 2025), en su tema titulado, Gestión de la comunicación interna y el desarrollo del clima laboral en Radio Ambato. En base a esta situación el objetivo principal es analizar el grado de influencia de la Comunicación interna sobre el Desarrollo del clima laboral en Radio Ambato, sustentada en teorías conceptuales y el diagnóstico metodológico con un enfoque mixto que combina datos cuantitativos y cualitativos, el tipo de investigación es Descriptivo – Correlacional, con un diseño no experimental. Finalmente, los resultados y las conclusiones demuestran que la Comunicación interna influye sobre el Desarrollo del Clima laboral en Radio Ambato, además es preciso la optimización de canales de comunicación interna porque contribuyen a un mejoramiento de los procesos internos y fomentan el compromiso, satisfacción del personal, asimismo el crecimiento productivo de la empresa.

2.2. Científico

2.2.1. Comunicación Interna

Es considerado es un proceso estratégico fundamental dentro de las organizaciones modernas, ya que permite la circulación de información, conocimientos, normas y directrices entre los diferentes niveles jerárquicos y áreas funcionales. Alles, (2024, p. 29), este proceso no solo implica la transmisión de mensajes, sino también la construcción de significados compartidos que facilitan la coordinación del trabajo y la cohesión organizacional.

Según Chiavenato (1999, p. 312) menciona que "los flujos de comunicación son el procedimiento mediante el cual la información se transmite y se comparte dentro de la estructura de una organización, interviniendo directamente en la administración, la motivación y el desempeño de los trabajadores" además, no es un elemento aislado, sino un componente estructural del funcionamiento organizacional.

Los procesos comunicacionales se considera un factor determinante en la gestión del talento humano, ya que influye en la toma de decisiones, la eficiencia operativa y el clima organizacional según lo afirma Buenaño Tapia, (2024, p. 18) que una comunicación efectiva permite reducir la incertidumbre, minimizar errores y fortalecer la integración entre los miembros de una organización.

Una comunicación deficiente genera ambigüedad, conflictos, duplicidad de funciones y disminución del rendimiento laboral, la comunicación interna se constituye en un eje transversal que impacta directamente en la productividad y en la calidad del trabajo realizado. Ávila González, (2024, p. 45). Puede analizarse desde diversas dimensiones que permiten comprender su funcionamiento dentro de las organizaciones. Entre las más relevantes se encuentran el flujo de información, los canales comunicativos, la retroalimentación y el clima comunicacional.

2.2.1.1 Flujo de la Información

El flujo de información hace referencia a la dirección en la que circulan los mensajes dentro de la organización, los cuales pueden ser ascendentes, descendentes u horizontales, como lo menciona Ponzoa Casado, (2023) que cada uno de estos flujos cumple una función específica en la estructura organizacional. (p. 39)

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

2.2.1.2 Canales de Comunicación

Los canales de comunicación son los medios a través de los cuales se transmite la información dentro de una organización por lo que Andrade , (2024, p. 43) expresa que estos pueden clasificarse en formales e informales; los canales formales incluyen documentos oficiales, reuniones, correos electrónicos y plataformas digitales institucionales, mientras que los informales se basan en interacciones espontáneas entre los miembros.

Por otro lado, para Ruiz Davila, (2020, p. 305) afirma que “la efectividad de la comunicación organizacional depende en gran medida de la selección adecuada del canal, ya que este influye en la claridad y comprensión del mensaje”. Por lo tanto, la elección del canal adecuado es determinante para evitar distorsiones en la información. El uso de tecnologías de la información ha transformado significativamente los canales comunicativos, permitiendo una transmisión más rápida, eficiente y accesible de los mensajes dentro de las organizaciones. (Angeles-Cabrera, M. E., Chambi-Rosa, J., Quispe-Acosta, J. A., y Ulloa-De la Cruz, D. Y., 2025)

2.2.1.3 Retroalimentación

La retroalimentación constituye uno de los elementos fundamentales del proceso de comunicación, ya que permite establecer un intercambio continuo de información entre el emisor y el receptor, con el propósito de verificar que el mensaje haya sido comprendido correctamente y alcanzar una comunicación efectiva. En este ámbito, (Fernández Collado & Martínez de Velasco Arellano, 2023) señalan que la retroalimentación transforma la comunicación en un proceso bidireccional y dinámico, debido a que no se limita únicamente a la transmisión de información, sino que incorpora la respuesta del receptor, permitiendo confirmar la comprensión del mensaje, aclarar posibles dudas, corregir errores y fortalecer la interacción entre las personas. (p.23). De esta manera, la retroalimentación garantiza que el proceso comunicativo sea más eficiente, reduciendo las barreras de comunicación y favoreciendo el logro de los objetivos organizacionales.

La retroalimentación adquiere una importancia estratégica, ya que facilita la coordinación de las actividades, mejora la toma de decisiones y fortalece las relaciones interpersonales entre directivos y colaboradores. Cuando existe un proceso de retroalimentación permanente, los trabajadores conocen con mayor claridad las expectativas institucionales, reciben orientación sobre su desempeño y cuentan con la posibilidad de expresar inquietudes, sugerencias o necesidades que contribuyan al mejoramiento de los procesos internos. Esto favorece un ambiente laboral basado en la confianza, el respeto y la cooperación, elementos indispensables para el fortalecimiento de la comunicación interna.

De manera complementaria, (Aced & Arocas , 2021), expresa que una retroalimentación adecuada favorece la mejora continua, incrementa la motivación y fortalece las relaciones entre los miembros de una organización. Los autores destacan que el intercambio permanente de información permite identificar oportunidades de mejora, reconocer los logros alcanzados y promover la participación activa del personal en el cumplimiento de los objetivos institucionales. En consecuencia, la retroalimentación no solo constituye un

mecanismo para evaluar el desempeño, sino también una herramienta de gestión que impulsa el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y el desarrollo de una cultura institucional orientada al aprendizaje y a la mejora continua.

2.2.1.4 Clima de Comunicación

Según (Barrett, 2002), define que el clima de comunicación se refiere a la percepción que tienen los trabajadores sobre la calidad, transparencia y efectividad de los procesos comunicativos dentro de una organización este factor influye directamente en la motivación, el compromiso y el comportamiento organizacional. (p. 27)

En la investigación realizada por (Ponzoa Casado, 2023) sostiene que "las organizaciones que promueven un clima comunicacional abierto y participativo logran mayores niveles de productividad y satisfacción laboral" (p. 112), un clima positivo facilita la confianza y la cooperación entre los miembros de la organización.

2.2.1.5 Desempeño Laboral

El desempeño laboral constituye una de las variables más relevantes dentro del estudio de las organizaciones, ya que permite medir el nivel de eficacia, eficiencia y calidad con el que los trabajadores ejecutan sus funciones dentro de un determinado contexto institucional, según lo expresado por Chiavenato (1999, p. 34), esta variable es considerada un indicador clave en la gestión del talento humano, debido a que refleja el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales y el nivel de productividad alcanzado por los empleados. (p. 29)

De acuerdo con (Alles, 2024), "el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en el puesto de trabajo, el cual está determinado por sus competencias, motivación, conocimientos y por las condiciones del entorno organizacional" (p. 198). Desde esta perspectiva, el desempeño no depende exclusivamente de las capacidades individuales, sino que es el resultado de la interacción entre factores personales y organizacionales.

En el ámbito de la administración moderna, el desempeño laboral es entendido como un constructo multidimensional que integra aspectos cuantitativos y cualitativos del trabajo

realizado, esto implica no solo evaluar la cantidad de tareas ejecutadas, sino también la calidad, eficiencia, responsabilidad, compromiso y capacidad de adaptación del trabajador frente a diferentes situaciones laborales Chiavenato (1999, p. 98). Asimismo, el desempeño laboral está estrechamente vinculado con la teoría del comportamiento organizacional, la cual sostiene que las actitudes, percepciones y motivaciones influyen directamente en la forma en que los individuos ejecutan sus funciones. En este sentido, factores como la comunicación interna, el liderazgo, el clima organizacional y la satisfacción laboral se convierten en elementos determinantes del rendimiento.

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

El desempeño laboral también puede ser analizado desde la teoría de la motivación, donde (Ruiz Davila, 2020) plantea que existen factores higiénicos y motivacionales que inciden en el rendimiento del trabajador. Los factores motivacionales, como el reconocimiento, la responsabilidad y el logro, incrementan la satisfacción y el desempeño, mientras que la ausencia de factores higiénicos puede generar insatisfacción y reducción del rendimiento (p. 129). Entre las dimensiones del desempeño laboral se encuentran:

a) Eficiencia en el trabajo

La eficiencia se refiere a la capacidad del trabajador para ejecutar sus actividades utilizando el menor tiempo, esfuerzo y recursos posibles, sin afectar la calidad del resultado. Según Chiavenato (1999, p. 45), la eficiencia es "la base de la productividad organizacional, ya que implica hacer las cosas correctamente con el menor desperdicio de recursos" Una alta eficiencia indica que el trabajador logra optimizar sus recursos y cumplir adecuadamente con sus funciones.

b) Productividad laboral

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

c) Calidad del trabajo

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

d) Compromiso organizacional

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

e) Motivación laboral

La motivación es un factor psicológico determinante en el desempeño laboral, ya que impulsa al trabajador a realizar sus funciones con mayor esfuerzo y dedicación. Chiavenato (1999, p. 56) Señala que la motivación influye directamente en la satisfacción y el rendimiento laboral, la motivación puede ser intrínseca (logro personal, satisfacción) o extrínseca (recompensas, reconocimiento), ambas influyen en el desempeño.

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

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

Chiavenato (1999, p. 147) enfatiza que el desempeño laboral es el resultado de un sistema complejo donde interactúan múltiples variables que pueden potenciar o limitar el rendimiento del trabajador.

2.2.2 Teorías y enfoques de las variables de estudio

a) Teorías y enfoques de la comunicación interna

La comunicación interna ha sido abordada desde diferentes enfoques teóricos que permiten comprender su funcionamiento dentro de las organizaciones. Uno de los principales aportes proviene del modelo clásico de comunicación desarrollado por (Ponzoa Casado, 2023) el cual explica la comunicación como un proceso lineal compuesto por emisor, mensaje, canal, receptor y ruido, este modelo permite identificar las posibles interferencias que afectan la claridad del mensaje dentro de las organizaciones, lo cual influye directamente en la eficiencia de los procesos comunicativos. (p.7)

Desde un enfoque organizacional, el modelo de comunicación organizacional de (Cuesta Santos, 2018) plantea que la comunicación es un sistema abierto que permite la interacción constante entre los miembros de una organización, facilitando la coordinación y la integración de las actividades. Este enfoque resalta la importancia de los flujos de comunicación formal e informal para el funcionamiento institucional. (p.9)

Por otra parte, el modelo de (Alles, 2024) introduce la importancia del clima organizacional en los procesos comunicativos, señalando que una comunicación participativa y abierta genera mayor compromiso y motivación en los trabajadores. Este

enfoque enfatiza la relación entre comunicación, liderazgo y participación. (p. 34), el enfoque moderno de la comunicación interna se sustenta en la teoría de la gestión estratégica de la comunicación, la cual considera que la comunicación no es solo un proceso operativo, sino una herramienta estratégica para alcanzar los objetivos organizacionales, mejorar la cultura institucional y fortalecer la toma de decisiones.

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

b) Teorías y enfoques del desempeño laboral

El desempeño laboral ha sido ampliamente estudiado desde diferentes perspectivas teóricas que explican los factores que influyen en la conducta y rendimiento del trabajador. Una de las teorías más relevantes es la teoría de la motivación de Herzberg dentro del trabajo realizado por Barreiro Fernández, (2014, p. 239), considera que la teoría de los dos factores plantea que existen factores higiénicos (condiciones laborales, salario, supervisión) y factores motivacionales (reconocimiento, logro, crecimiento personal). Según esta teoría, el desempeño laboral mejora cuando se fortalecen los factores motivacionales, mientras que la ausencia de factores higiénicos genera insatisfacción.

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

El modelo de comportamiento organizacional propuesto por (Alles, 2024), también aporta una visión integral del desempeño laboral, señalando que este depende de factores individuales (habilidades, personalidad, valores), grupales (liderazgo, comunicación) y organizacionales (estructura, cultura y clima laboral). (p. 16)

2.3. Conceptual

Calidad del trabajo: La calidad del trabajo implica el nivel de excelencia con el que se desarrollan las actividades laborales incluye aspectos como precisión, cumplimiento de estándares y responsabilidad, que una alta calidad del trabajo refleja el compromiso del trabajador con la organización y contribuye a mejorar los resultados institucionales. Andrade (2024. p. 34)

Canales de comunicación: Los canales de comunicación son los medios utilizados para transmitir información dentro de la organización, los cuales pueden ser formales (circulares, reuniones, correos institucionales) o informales (conversaciones espontáneas), la selección adecuada de canales influye en la eficacia comunicacional, ya que determina el alcance, la comprensión y la rapidez con la que se difunden los mensajes. (García Jímenez, 1998)

Claridad de la información: La claridad de la información hace referencia al nivel de comprensión que tienen los colaboradores respecto a los mensajes transmitidos dentro de la organización. Una comunicación clara evita interpretaciones erróneas y facilita la ejecución adecuada de las tareas, la falta de claridad en los mensajes organizacionales genera confusión, errores operativos y disminución del rendimiento laboral, especialmente en instituciones donde la coordinación es constante. (Palacios Arias & Cusot Cerda, 2022)

Clima organizacional: El clima organizacional es la percepción que tienen los trabajadores sobre el ambiente laboral. Incluye aspectos como relaciones interpersonales, liderazgo y comunicación, destacan que un clima organizacional positivo mejora el desempeño laboral y reduce los niveles de estrés. (Andrade , 2024)

Compromiso laboral: El compromiso laboral hace referencia al grado de identificación del trabajador con la organización y sus objetivos, los empleados comprometidos muestran mayor motivación, responsabilidad y disposición para contribuir al éxito institucional. (Chiavenato, 1999)

Comunicación ascendente: La comunicación ascendente se produce cuando los colaboradores transmiten información hacia los niveles directivos, este tipo de comunicación facilita la identificación de problemas y la toma de decisiones estratégicas, indican que fomentar la comunicación ascendente mejora el clima organizacional y fortalece la confianza entre empleados y directivos. (García Jímenez, 1998)

Comunicación descendente: La comunicación descendente es aquella que fluye desde los niveles jerárquicos superiores hacia los colaboradores, su función principal es transmitir normas, instrucciones y políticas institucionales. (García Jímenez, 1998)

Comunicación horizontal: La comunicación horizontal se da entre colaboradores del mismo nivel jerárquico y permite la coordinación de actividades y el trabajo en equipo, este tipo de comunicación favorece la cooperación y reduce conflictos, lo cual es esencial en entornos educativos donde el trabajo colaborativo es constante. (García Jímenez, 1998)

Comunicación interna: Se refiere al conjunto de procesos mediante los cuales se transmite información dentro de una organización, permitiendo la coordinación de actividades y el cumplimiento de objetivos institucionales, la comunicación interna no solo implica el intercambio de información, sino también la construcción de relaciones organizacionales basadas en la confianza y la transparencia. (García Jímenez, 1998) (p. 34)

Cultura organizacional: La cultura organizacional comprende los valores, creencias y normas compartidas dentro de una institución, la comunicación interna es el principal medio para transmitir y fortalecer la cultura organizacional, influyendo en el comportamiento de los colaboradores. (Benítez, 2025).

Cumplimiento de funciones: El cumplimiento de funciones se refiere a la ejecución adecuada de las tareas asignadas dentro del puesto de trabajo, el cumplimiento eficiente de funciones depende de la claridad de roles, la disponibilidad de información y el apoyo organizacional. (Chiavenato, 1999)

Desempeño laboral: El desempeño laboral se refiere al grado en que un trabajador cumple con sus funciones y responsabilidades dentro de la organización, para (Chiavenato, 1999), lo define como un conjunto de comportamientos y resultados que contribuyen al logro de los objetivos organizacionales.

Eficiencia organizacional: La eficiencia organizacional es la capacidad de una institución para alcanzar sus objetivos utilizando de manera óptima sus recursos, la comunicación interna es un factor clave para mejorar la eficiencia, ya que permite coordinar acciones y optimizar procesos. (Palacios Arias & Cusot Cerda, 2022)

Liderazgo organizacional: El liderazgo organizacional es la capacidad de los directivos para influir en el comportamiento del personal y orientar sus acciones hacia el cumplimiento de objetivos con un adecuado liderazgo efectivo se basa en la comunicación clara, la participación y la toma de decisiones compartida, lo cual impacta directamente en el desempeño laboral. (Chiavenato, 1999)

Motivación laboral: La motivación laboral se refiere al conjunto de factores internos y externos que impulsan al trabajador a cumplir sus tareas, la motivación está estrechamente relacionada con la comunicación interna, ya que una adecuada transmisión de información genera seguridad y confianza en el entorno laboral. (Alles, 2024)

Oportunidad de la información: La oportunidad de la información se relaciona con la entrega de mensajes en el momento adecuado para la toma de decisiones, una comunicación tardía puede afectar la planificación y ejecución de actividades institucionales indican que la información oportuna permite a los trabajadores actuar con mayor eficiencia y reduce la incertidumbre en el entorno laboral, favoreciendo el desempeño organizacional. (Berceruelo, 2016)

Productividad laboral: La productividad laboral se refiere a la capacidad del trabajador para generar resultados eficientes en función de los recursos disponibles, la productividad

está influenciada por factores organizacionales como la comunicación, el liderazgo y el clima laboral, los cuales determinan el nivel de rendimiento del personal. (Alles, 2024)

Retroalimentación: La retroalimentación es el proceso mediante el cual los colaboradores pueden expresar opiniones, sugerencias o inquietudes respecto a la información recibida, este elemento fortalece la comunicación bidireccional y promueve la participación activa del personal destacan que la retroalimentación efectiva incrementa el compromiso laboral y mejora la calidad de las decisiones dentro de la organización. (Barrett, 2002)

Satisfacción laboral: La satisfacción laboral es el grado de bienestar que experimenta el trabajador respecto a su entorno laboral indica que una comunicación interna adecuada contribuye a mejorar la satisfacción laboral, ya que permite a los empleados sentirse valorados y escuchados dentro de la organización. (Andrade , 2024)

Trabajo en equipo: El trabajo en equipo se refiere a la colaboración entre los miembros de una organización para alcanzar objetivos comunes destacan que una comunicación fluida fortalece el trabajo en equipo, facilitando la coordinación y reduciendo conflictos. (Alles, 2024)

2.4. Legal

Constitución de la República del Ecuador

Comunicación e Información

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

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

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

3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y

televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.

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

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

Ley Orgánica de Comunicación

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

Derechos de libertad

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

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

Ley Orgánica de Educación Intercultural

Art. 36.- De la relación con los gobiernos autónomos municipales.- Sin perjuicio de lo establecido en la Constitución de la República, las leyes y, en particular, el Código Orgánico

de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, son responsabilidades de los gobiernos autónomos municipales, en relación con los centros educativos, las siguientes:

h. Apoyar la provisión de sistemas de acceso a las tecnologías de la información y comunicaciones;

Art. 53.- Tipos de instituciones.- Las instituciones educativas pueden ser públicas, municipales, fiscomisionales y particulares, sean éstas últimas nacionales o binacionales, cuya finalidad es impartir educación escolarizada a las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos según sea el caso.

La Autoridad Educativa Nacional es la responsable de autorizar la constitución y funcionamiento de todas las instituciones educativas y ejercer, de conformidad con la Constitución de la República y la Ley, la supervisión y control de las mismas, que tendrán un carácter inclusivo y cumplirán con las normas de accesibilidad para las personas con discapacidad, ofreciendo adecuadas condiciones arquitectónicas, tecnológicas y comunicacionales para tal efecto.

Reglamento Institucional Nacional de Evaluación Educativa

Art. 4.- Organización de la evaluación por fases. - La Evaluación del Desempeño Docente se desarrollará de manera progresiva y organizada a través de fases. Cada fase comprenderá la evaluación de un conjunto de especialidades definidas en función de criterios técnicos, operativos y de capacidad institucional. La conformación de las fases y la asignación de las especialidades a cada una de ellas serán determinadas por el Instituto Nacional de Evaluación Educativa.

El Instituto Nacional de Evaluación Educativa comunicará oportunamente, a través de los canales oficiales establecidos para el efecto, la conformación de las fases, las especialidades que integran cada una de ellas, y el cronograma de aplicación correspondiente, con la

anticipación necesaria para garantizar la adecuada preparación de los evaluados y la correcta planificación de las entidades involucradas.

Art. 5.- Dimensiones de la evaluación. - La Evaluación del Desempeño Docente comprende las siguientes dimensiones: Dimensión

1: Saberes disciplinares (Conocimientos Generales y Específicos). Dimensión

2: Competencias socioemocionales. Dimensión

3: Habilidades y actitudes de responsabilidad profesional. Dimensión

4: Habilidades de gestión del aprendizaje. Adicionalmente, se aplicará una Encuesta de Factores Asociados. (Reglamento Institucional Nacional de Evaluación Educativa, 2026)

Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural.

Artículo 48.- Infraestructura tecnológica.- Es aquella cuya adquisición, actualización, repotenciación y/o mantenimiento está a cargo de la Autoridad Educativa Nacional, en calidad de titular de los equipos tecnológicos para la prestación del servicio educativo, a efectos de procurar su adecuado funcionamiento en las instituciones educativas fiscales. Incluye equipos de cómputo, enlaces de datos, enlaces de internet, equipos de comunicaciones y otros elementos electrónicos que se utilicen en la prestación de conectividad. (Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural., 2023)

Artículo 55.- Responsabilidad de autoridades, docentes, estudiantes y representantes legales.- Las máximas autoridades de las instituciones educativas públicas y fiscomisionales comunicarán y controlarán el estricto cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Autoridad Educativa Nacional para el uso, cuidado y conservación de los recursos educativos y los recursos complementarios por parte de los miembros de la comunidad educativa.

Artículo 13.- Estándares e indicadores de calidad educativa.- En todos los procesos que realice la Autoridad Educativa Nacional, así como en los procedimientos de evaluación

ejecutados por el Instituto Nacional de Evaluación Educativa, se observarán los contenidos y características detallados a continuación:

1. Los estándares de calidad educativa establecidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional, consisten en descripciones de logros esperados, objetivos y medibles, que serán:

a. De aprendizaje: se refieren a las descripciones de los logros de aprendizaje que los estudiantes deben alcanzar a lo largo de la trayectoria escolar, los mismos que estarán alineados al currículo nacional obligatorio;

b. De desempeño de los profesionales de la educación: se refieren a las descripciones de lo que debe hacer un profesional educativo competente;

Artículo 15.- Componentes del Sistema Nacional de Educación a ser evaluados.- Los componentes del Sistema Nacional de Educación que serán evaluados por el Instituto Nacional de Evaluación Educativa, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Educación Intercultural, son los siguientes:

1. Aprendizaje, que incluye el rendimiento académico de estudiantes y la aplicación del currículo en instituciones educativas;

2. Desempeño de los profesionales de la educación de las instituciones educativas. Previo requerimiento expreso de la Autoridad Educativa Nacional, en coordinación con el Instituto Nacional de Evaluación Educativa, también podrá evaluarse el desempeño de otros profesionales de la educación; y (Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural., 2023)

Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD

Art. 362.- Los gobiernos autónomos descentralizados propiciarán el uso masivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de los titulares de derechos y los agentes productivos, de la educación, la cultura, la salud y las actividades de desarrollo

social, incrementando la eficacia y la eficiencia individual y colectiva del quehacer humano. (Codigo Organico de Organizacion Territorial, COOTAD, 2010)

Capítulo IX

Información y Comunicaciones

Art. 464.- Espacios en medios.- Los gobiernos autónomos descentralizados tendrán derecho a utilizar espacios en la programación de los medios de carácter regional, distrital, provincial, municipal o parroquial para fines educativos, informativos y de rendición de cuentas, conforme a la ley. Art. 465.- Prioridad en concesiones.- Los gobiernos autónomos descentralizados tendrán prioridad en la concesión de frecuencias en su territorio a fin de poder disponer de medios de comunicación educativos y de participación ciudadana.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Investigación descriptiva-correlacional,

La presente investigación es de tipo descriptiva-correlacional, debido a que, en primera instancia, permitió identificar y describir las características de la comunicación interna y del desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Santiago. Asimismo, posibilitó analizar la relación existente entre ambas variables, con el propósito de determinar cómo la comunicación interna se vincula con el desempeño laboral dentro de la institución educativa.

Según (Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio , 2005), los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos o fenómenos sometidos a análisis, permitiendo medir y evaluar diversos aspectos del objeto de estudio. En este sentido, la investigación describió los principales elementos relacionados con la comunicación interna y el desempeño laboral del personal de la institución. (p. 34)

Por otra parte, los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer el grado de asociación existente entre dos o más variables dentro de un contexto determinado. De acuerdo con los autores antes mencionados, este tipo de investigación mide cada variable y posteriormente analiza estadísticamente la relación que existe entre ellas. En consecuencia, el presente estudio permitió establecer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral, identificando cómo las características de la comunicación institucional pueden influir en el desempeño de los colaboradores.

3.2. Enfoque de la investigación

Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos numéricos para responder preguntas de investigación y comprobar hipótesis previamente planteadas. Este enfoque se fundamenta en la medición objetiva de variables y en la aplicación de procedimientos

estadísticos que permiten establecer patrones de comportamiento, relaciones entre variables y generalizaciones sobre una población determinada.

Según (Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio , 2005), el enfoque cuantitativo es un proceso secuencial y probatorio que parte de una idea, formula preguntas y objetivos de investigación, establece hipótesis, mide variables, analiza datos mediante métodos estadísticos y finalmente obtiene conclusiones. Su propósito principal es explicar, predecir y controlar fenómenos mediante evidencia objetiva y verificable. (p. 159).

Cuantitativo, mediante la aplicación de encuestas estructuradas al personal de la institución, con el fin de medir la percepción sobre la comunicación interna y su influencia en el cumplimiento de funciones.

Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo busca comprender e interpretar los fenómenos sociales desde la perspectiva de las personas involucradas. Su interés principal no se centra en medir variables numéricamente, sino en comprender significados, experiencias, percepciones, comportamientos y contextos sociales.

Para (Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio , 2005), este enfoque permite explorar fenómenos complejos mediante la recopilación de información descriptiva obtenida a través de entrevistas, observaciones, grupos focales, documentos y narrativas. El investigador interpreta la realidad considerando el contexto donde ocurren los hechos y las experiencias de los participantes. (p. 126).

Cualitativo, a través de entrevistas semiestructuradas dirigidas a docentes, administrativos y directivos, con el propósito de profundizar en las experiencias, opiniones y percepciones sobre los canales y procesos de comunicación interna, así como su efecto en el desempeño laboral.

3.3. Métodos de Investigación

Método deductivo e inductivo.

Se aplicaron los métodos inductivo y deductivo de forma complementaria:

Método inductivo: permitió construir conclusiones a partir de la observación y el análisis de los datos recolectados directamente del personal de la Unidad Educativa Santiago.

Método deductivo: fue útil para aplicar teorías sobre comunicación interna y desempeño laboral a la realidad de la institución, verificando si se cumplen en este contexto específico.

De acuerdo con (Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio , 2005)), el método inductivo parte de casos particulares para llegar a generalizaciones, mientras que el deductivo aplica principios generales a situaciones específicas.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Técnicas

Encuesta: se utilizó para recopilar datos cuantificables sobre los procesos de comunicación interna y el nivel de desempeño laboral percibido por el personal docente y administrativo.

Entrevista: se aplicó como técnica cualitativa para profundizar en la percepción del personal sobre las fortalezas y debilidades de la comunicación interna, así como su influencia en la motivación, la productividad y el cumplimiento de funciones.

Instrumentos

Cuestionario: diseñado con preguntas cerradas tipo Likert de cinco niveles, organizadas en dos bloques: comunicación interna y desempeño laboral. Este instrumento fue sometido a validación por expertos en gestión de talento humano y pedagogía.

Guía de entrevista: dirigida a una muestra representativa de directivos, docentes y administrativos, con preguntas abiertas que permitieron identificar percepciones, experiencias y propuestas de mejora en los procesos de comunicación.

3.5. Universo, Población y Muestra

La población total de la Unidad Educativa "Santiago" es de 15 individuos (docentes y personal administrativo). Dado que esta población es finita, pequeña y completamente

accesible, el presente estudio adopta una muestra censal, lo que implica que la muestra es igual a la población (n=N). Por lo tanto, no se requiere aplicar la fórmula de muestreo.

Limitaciones de la investigación

Una de las principales limitaciones del presente estudio corresponde al tamaño de la población los resultados son válidos para la población estudiada, pero que su capacidad de aplicarse a otras organizaciones educativas es limitada debido al reducido número de participantes en la investigación está conformada por 15 colaboradores de la Unidad Educativa Santiago, por lo que se trabajó mediante una muestra censal. Si bien esta metodología permitió obtener información de la totalidad de los integrantes de la institución y describir con precisión la realidad del contexto estudiado, el reducido número de participantes limita la posibilidad de generalizar los resultados a otras instituciones educativas o poblaciones de mayor tamaño. En fin, los hallazgos obtenidos deben interpretarse dentro del contexto específico de la Unidad Educativa Santiago. Asimismo, aunque las pruebas estadísticas permiten identificar asociaciones entre las variables analizadas, los resultados no deben considerarse representativos de toda la población educativa de la provincia o del país, por lo que futuras investigaciones podrían incorporar muestras más amplias que permitan fortalecer la capacidad de inferencia y generalización de los resultados.

3.6. Procesamiento de la Información

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas fueron codificados, tabulados y organizados en Microsoft Excel. Inicialmente, se elaboraron tablas de frecuencia, porcentajes y gráficos estadísticos para el análisis descriptivo de las variables comunicación interna y desempeño laboral.

Posteriormente, para determinar la relación existente entre ambas variables, se aplicó el coeficiente de correlación de rangos de Spearman (ρ), considerando que los datos fueron obtenidos mediante una escala tipo Likert de naturaleza ordinal. El cálculo se realizó en el

software SPSS mediante la transformación previa de los datos en rangos y la aplicación de la fórmula estadística correspondiente al coeficiente de Spearman, utilizando funciones matemáticas y de correlación disponibles en el programa para obtener el nivel de asociación entre las variables estudiadas.

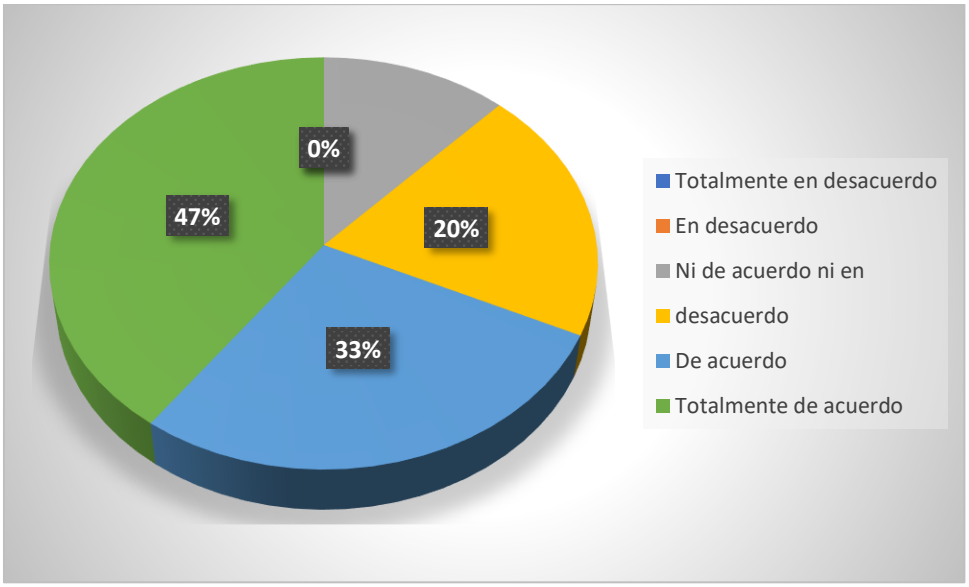
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis cuantitativo

Tabla 2 *La comunicación es clara y precisa.*

	fa	FA	fr	FRA
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3	20%	20%
De acuerdo	5	8	33,3%	53,3%
Totalmente de acuerdo	7	15	46,7%	100%
Total	15		100%	

Figura 1 . *La comunicación es clara y precisa.*



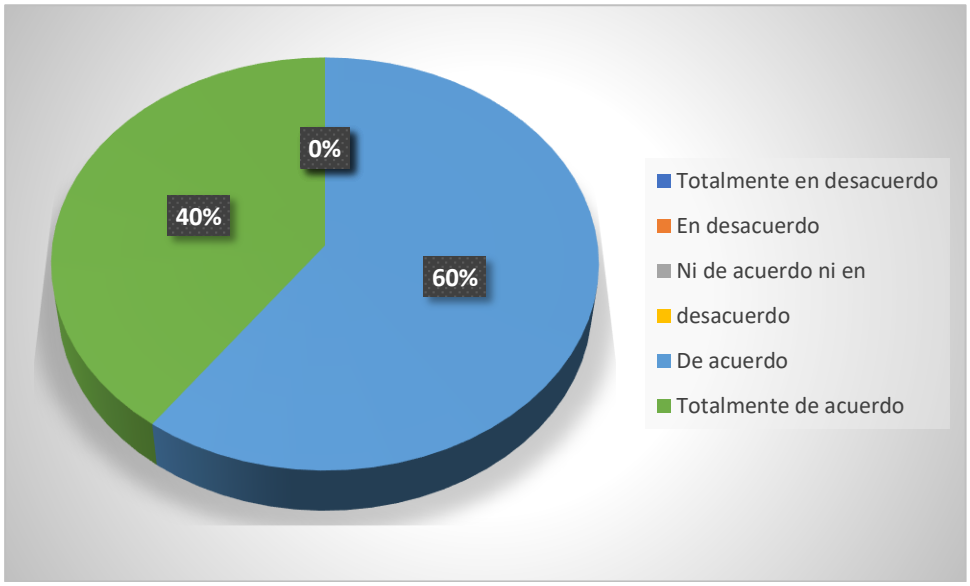
Análisis e interpretación de resultados.

La percepción del personal respecto a la claridad y precisión de la comunicación interna resulta mayoritariamente favorable, puesto que ocho de cada diez participantes consideran que la información transmitida dentro de la institución es comprensible y oportuna. Este resultado sugiere que los canales de comunicación existentes contribuyen al desarrollo eficiente de las actividades laborales y facilitan la coordinación entre los miembros de la comunidad educativa. No obstante, la presencia de respuestas neutrales evidencia que aún existen aspectos susceptibles de fortalecimiento para garantizar una comunicación más homogénea y efectiva.

Tabla 3 *Recibe información diaria e importante sobre la institución.*

	fa	FA	fr	FRA
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0%	0%
De acuerdo	9	9	60%	60%
Totalmente de acuerdo	6	15	40%	100%
Total	15		100%	

Figura 2 *Recibe información diaria e importante sobre la institución.*



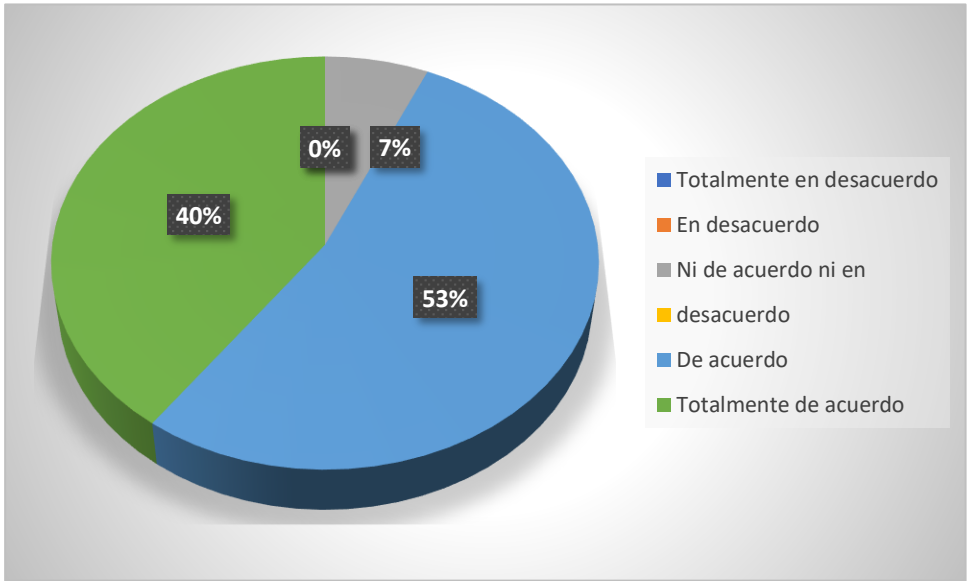
Análisis e interpretación de resultados.

La totalidad de los participantes coincide en que la institución mantiene una comunicación permanente respecto a los asuntos laborales, lo que pone de manifiesto una adecuada circulación de la información dentro de la Unidad Educativa Santiago. Este resultado constituye una fortaleza organizacional, ya que favorece la coordinación de actividades, la toma de decisiones y el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas. Aunque la valoración obtenida es altamente positiva, la concentración de respuestas en la categoría “de acuerdo” permite inferir que aún existen posibilidades de perfeccionar los mecanismos de comunicación, especialmente en aspectos relacionados con la claridad, profundidad y pertinencia de los mensajes emitidos. En consecuencia, fortalecer estos procesos podría contribuir significativamente a incrementar el compromiso institucional y optimizar el desempeño laboral del personal.

Tabla 4 *Percibe que puede expresar libremente sus ideas en su área laboral.*

	fa	FA	fr	FRA
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1	6.67%	6.670%
De acuerdo	8	9	53.33%	60%
Totalmente de acuerdo	6	15	40%	100%
Total	15		100%	

Figura 3 *Percibe que puede expresar libremente sus ideas en su área laboral.*



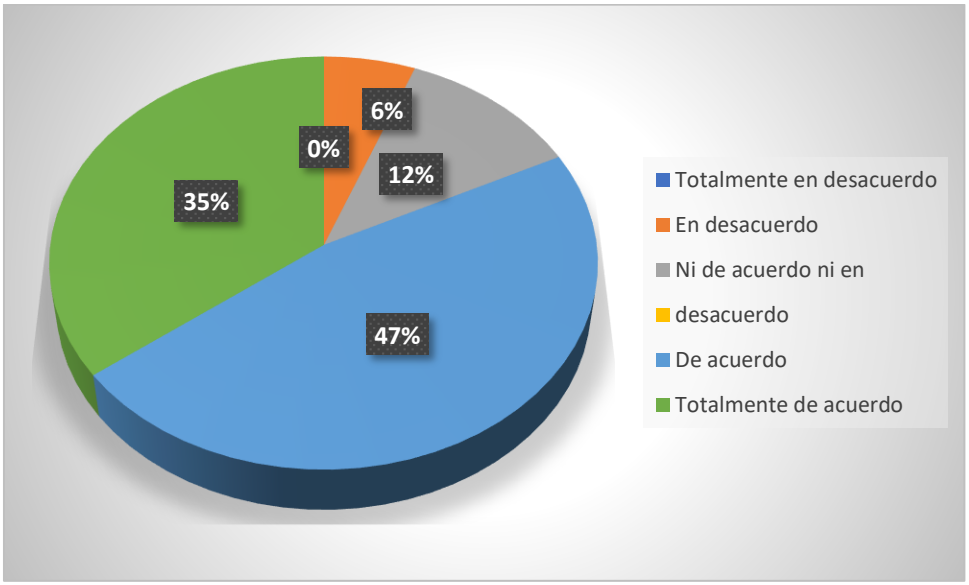
Análisis e interpretación de resultados.

Los resultados obtenidos muestran una percepción favorable respecto a la posibilidad de expresar opiniones y sugerencias dentro de la institución, lo que evidencia la existencia de espacios de comunicación que promueven la interacción entre los miembros del personal. Esta situación favorece el intercambio de ideas, fortalece las relaciones laborales y contribuye al desarrollo de un clima organizacional más participativo. No obstante, la presencia de respuestas neutrales sugiere que algunos colaboradores no perciben plenamente estos espacios de participación o consideran que pueden fortalecerse.

Tabla 5 *Le informan sobre las decisiones tomadas por la dirección*

	fa	FA	fr	FRA
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	%
En desacuerdo	1	1	6.67%	6.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3	13.33%	20%
De acuerdo	8	11	53.33%	73.33%
Totalmente de acuerdo	6	15	26.67%	100%
Total	15		100%	

Figura 4 *Le informan sobre las decisiones tomadas por la dirección*



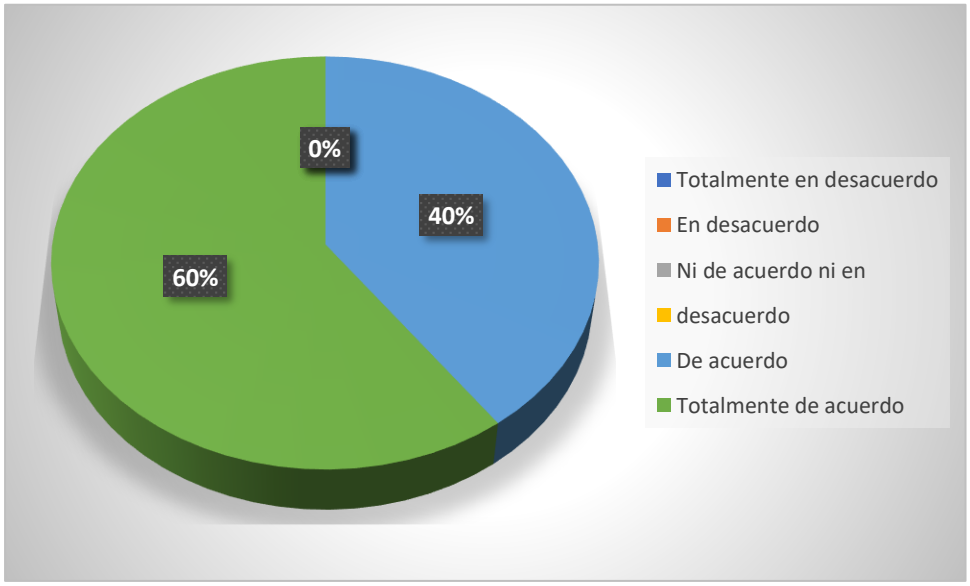
Análisis e interpretación de resultados.

Los resultados obtenidos indican que la mayoría de los encuestados percibe que la dirección sí informa sobre las decisiones institucionales, evidenciado en el 53,33% que está de acuerdo y el 26,67% que está totalmente de acuerdo, lo que representa un nivel favorable en la comunicación interna. Este comportamiento refleja que existe un flujo informativo aceptable dentro de la institución, contribuyendo a mantener a los miembros informados. No obstante, la presencia de un 13,33% en posición neutral y un 6,67% en desacuerdo sugiere que aún existen ciertos vacíos en la percepción de algunos participantes respecto a la claridad o frecuencia de la información.

Tabla 6 *Las instrucciones recibidas son fáciles de entender en su área.*

	fa	FA	fr	FRA
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0%	0%
De acuerdo	6	6	40%	40%
Totalmente de acuerdo	9	15	60%	100%
Total	15		100%	

Figura 5 *Las instrucciones recibidas son fáciles de entender en su área.*



.

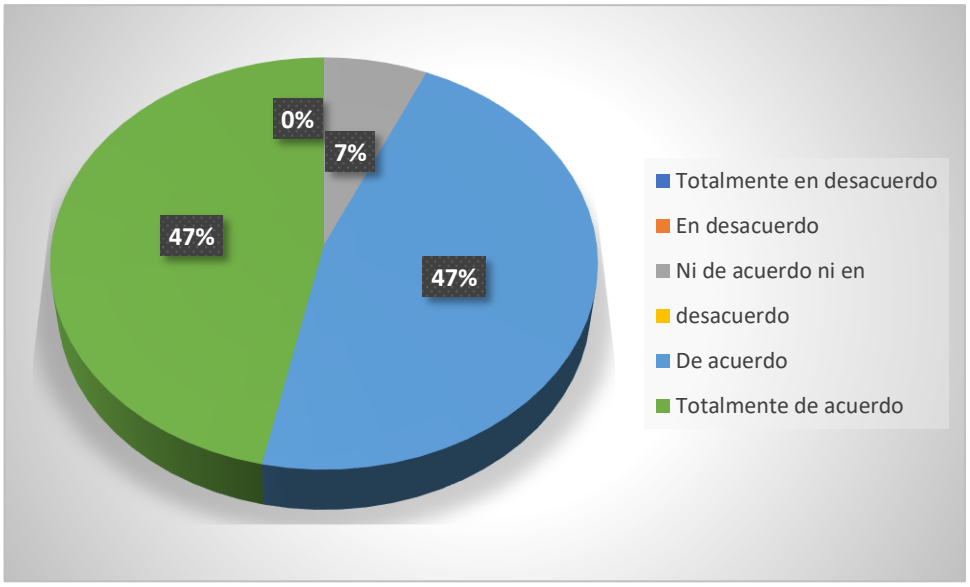
Análisis e interpretación de resultados.

Los resultados obtenidos evidencian que la totalidad de los encuestados percibe que las instrucciones recibidas en su área son claras y comprensibles, ya que el 60% manifestó estar totalmente de acuerdo y el 40% de acuerdo, sin registrarse respuestas en categorías negativas o neutrales. Este comportamiento refleja una fortaleza significativa en la comunicación operativa de la institución, particularmente en la claridad y transmisión de las indicaciones laborales. En este sentido, la ausencia de discrepancias indica un adecuado nivel de comprensión por parte del personal, lo cual favorece la eficiencia en el desarrollo de las actividades. No obstante, el predominio de respuestas en la categoría “de acuerdo” sugiere que aún se pueden implementar mejoras orientadas a optimizar la precisión.

Tabla 7 *La comunicación interna que recibe le ayuda a resolver problemas en su trabajo.*

	fa	FA	fr	FRA
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1	6.67%	6.67%
De acuerdo	7	8	46.67%	53.33%
Totalmente de acuerdo	7	15	46.67%	100%
Total	15		100%	

Figura 6 *La comunicación interna que recibe le ayuda a resolver problemas en su trabajo.*



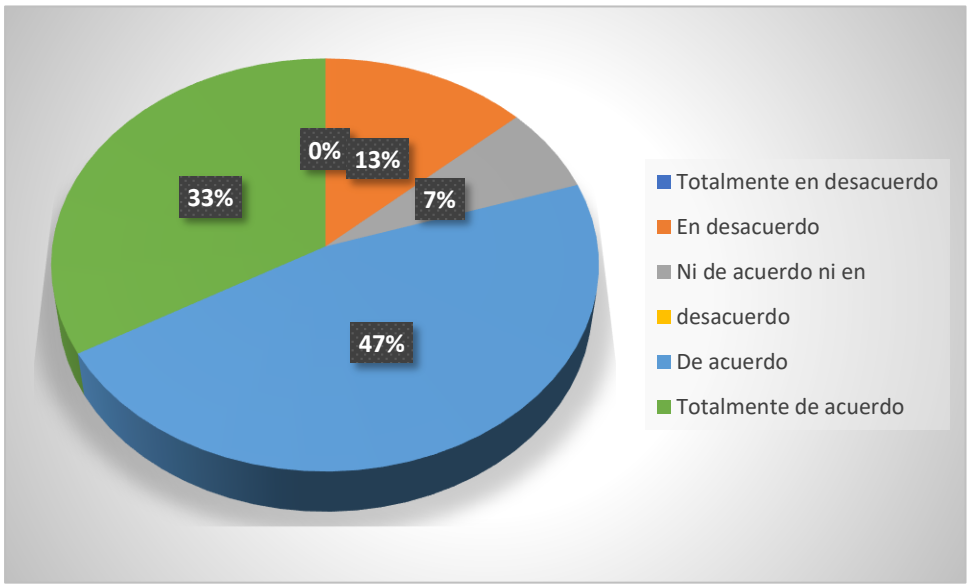
Análisis e interpretación de resultados.

Los resultados obtenidos muestran que la mayoría del personal percibe que la comunicación interna recibida contribuye a la resolución de problemas en el trabajo, evidenciado en el 46,67% que está de acuerdo y otro 46,67% que está totalmente de acuerdo, lo que representa un 93,34% de valoración positiva. Este comportamiento refleja que la comunicación institucional cumple un rol importante como herramienta de apoyo en la gestión laboral y en la toma de decisiones. No obstante, la presencia de un 6,67% es neutral.

Tabla 8 *Le brindan retroalimentación sobre su desempeño laboral.*

	fa	FA	fr	FRA
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	2	2	13.33%	13.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3	6.67%	20%
De acuerdo	7	10	46.67%	66.67%
Totalmente de acuerdo	5	15	33.33%	100%
Total	15		100%	

Figura 7 Le brindan retroalimentación sobre su desempeño laboral.



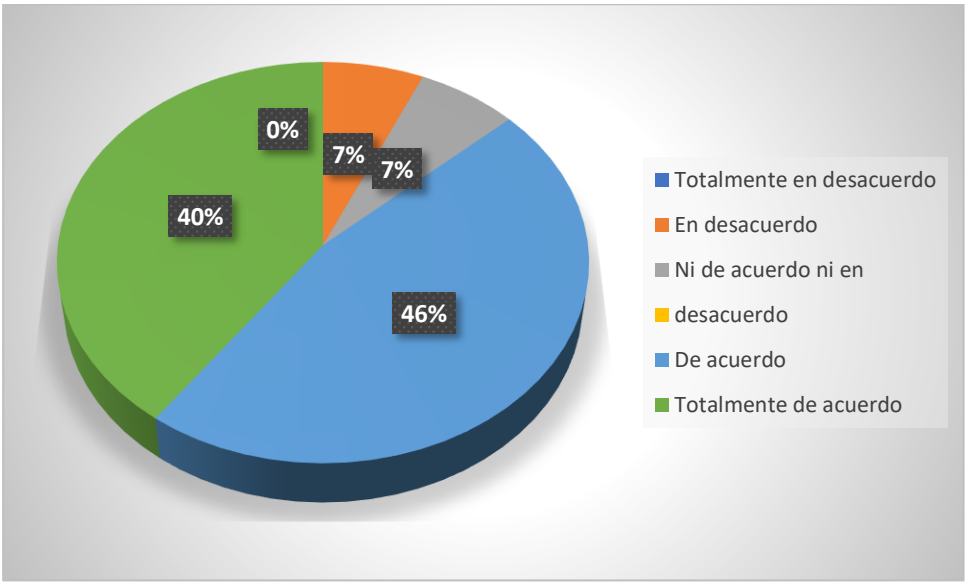
Análisis e interpretación de resultados.

Percibe que sí recibe retroalimentación sobre su desempeño laboral, ya que el 46,67% manifestó estar de acuerdo y el 33,33% totalmente de acuerdo, alcanzando un 80% de valoración positiva. Este comportamiento refleja que la institución mantiene prácticas de seguimiento y evaluación que contribuyen al mejoramiento del desempeño del personal. Sin embargo, la presencia de un 13,33% en desacuerdo y un 6,67% en posición neutral indica que aún existen limitaciones en la cobertura o frecuencia de la retroalimentación para todos los miembros.

Tabla 9 *Hay reuniones por lo menos una vez al mes para poder compartir información laboral.*

	fa	FA	fr	FRA
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	1	1	6.67%	6.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2	6.67%	13.34%
De acuerdo	7	9	46.67%	60.01%
Totalmente de acuerdo	6	15	40%	100%
Total	15		100%	

Figura 8 *Hay reuniones por lo menos una vez al mes para poder compartir información laboral***.**



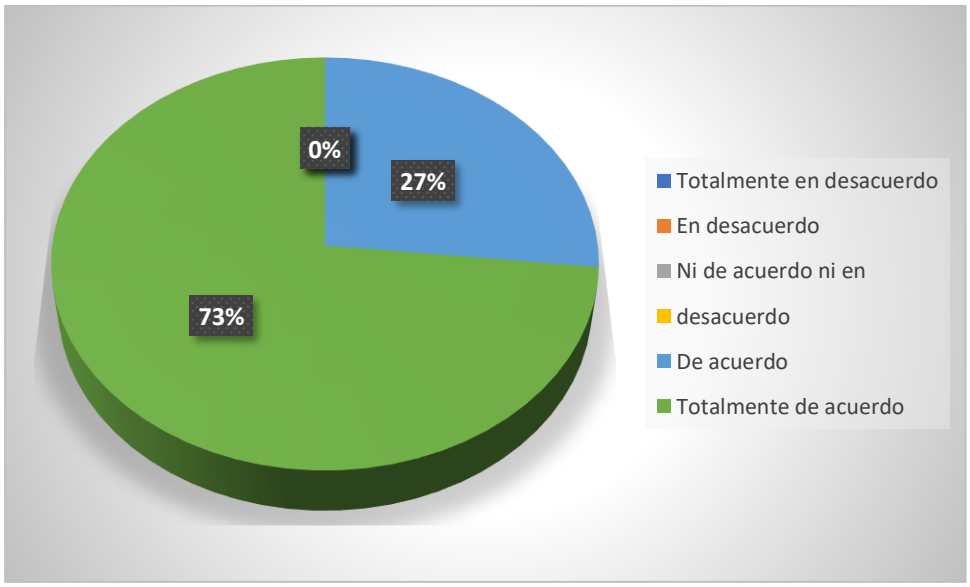
Análisis e interpretación de resultados.

Sí se realizan reuniones periódicas para compartir información laboral, ya que el 46,67% manifestó estar de acuerdo y el 40% totalmente de acuerdo, lo que representa un 86,67% de valoración positiva. Este comportamiento refleja que la institución mantiene espacios formales de comunicación que favorecen el intercambio de información y la coordinación entre el personal. Sin embargo, la presencia de un 6,67% en desacuerdo y un 6,67% en posición neutral indica que no todos los miembros perciben estas reuniones con la misma frecuencia o efectividad.

Tabla 10 *Utilizan medios electrónicos como por ejemplo correos*

	fa	FA	fr	FRA
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0%	0%
De acuerdo	4	4	26.67%	26.67%
Totalmente de acuerdo	11	15	73.33%	100%
Total	15		100%	

Figura 9 *Utilizan medios electrónicos como por ejemplo correos, mensajes*



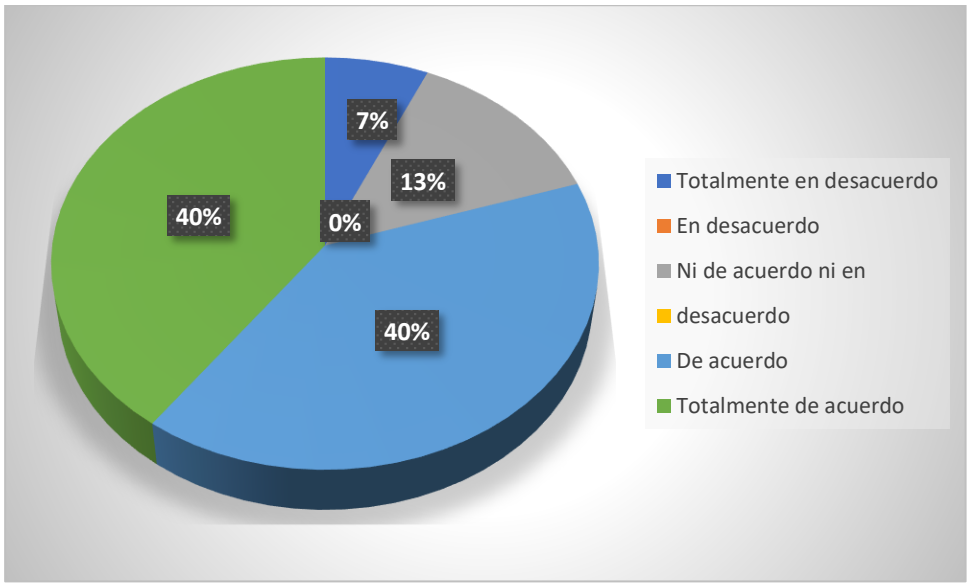
Análisis e interpretación de resultados.

El uso de medios electrónicos para la comunicación institucional, ya que el 73,33% manifestó estar totalmente de acuerdo y el 26,67% de acuerdo, sin registrarse respuestas en categorías negativas o neutrales. Este comportamiento refleja una fortaleza significativa en la implementación de herramientas tecnológicas como correos electrónicos, mensajería y plataformas institucionales, lo cual facilita la transmisión rápida y eficiente de la información. En este sentido, el alto nivel de aceptación indica que estos medios son ampliamente utilizados y valorados por el personal, contribuyendo a mejorar la comunicación interna.

Tabla 11 *Le piden su opinión antes de tomar decisiones que le afectan*

	fa	FA	fr	FRA
Totalmente en desacuerdo	1	1	6.67%	6.67%
En desacuerdo	0	1	0%	6.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3	13.33%	20%
De acuerdo	6	9	40%	60%
Totalmente de acuerdo	6	15	40%	100%
Total	15		100%	

Figura 10 *Le piden su opinión antes de tomar decisiones que le afectan*



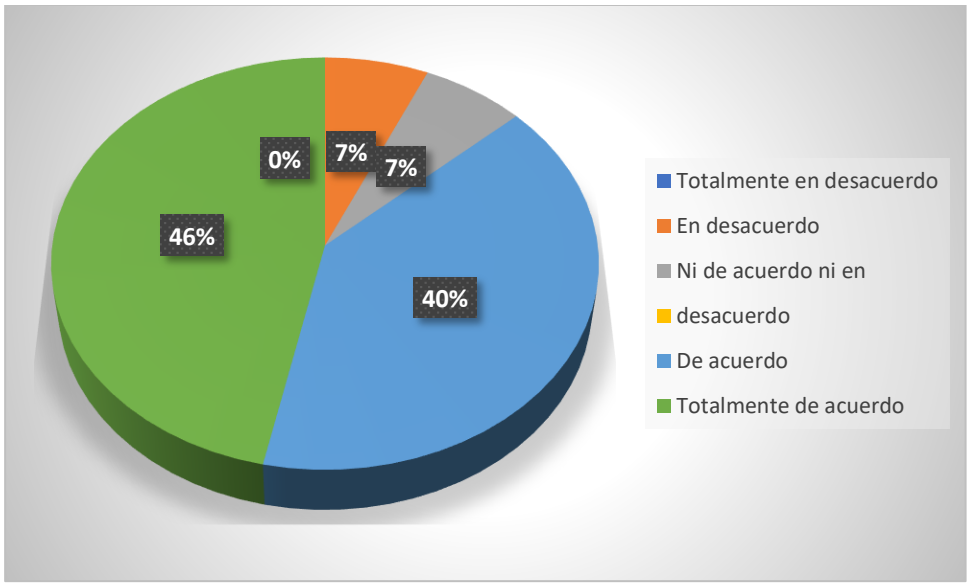
Análisis e interpretación de resultados.

Que sí se toma en cuenta su opinión antes de adoptar decisiones que les afectan, evidenciado en el 40% que está de acuerdo y el 40% que está totalmente de acuerdo, alcanzando un 80% de valoración positiva. Este comportamiento refleja una tendencia favorable hacia la participación del personal en los procesos decisionales, lo cual fortalece el sentido de pertenencia y compromiso institucional. Sin embargo, la presencia de un 13,33% en posición neutral y un 6,67% en desacuerdo, junto con un 6,67% totalmente en desacuerdo, sugiere que no todos perciben el mismo nivel de inclusión en la toma de decisiones

Tabla 12 *Se atienden rápidamente las quejas o sugerencias que se presentan.*

	fa	FA	fr	FRA
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	1	1	6.67%	6.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2	6.67%	13.34%
De acuerdo	6	8	40%	53.34%
Totalmente de acuerdo	7	15	46.66%	100%
Total	15		100%	

Figura 11 *Se atienden rápidamente las quejas o sugerencias que se presentan.*



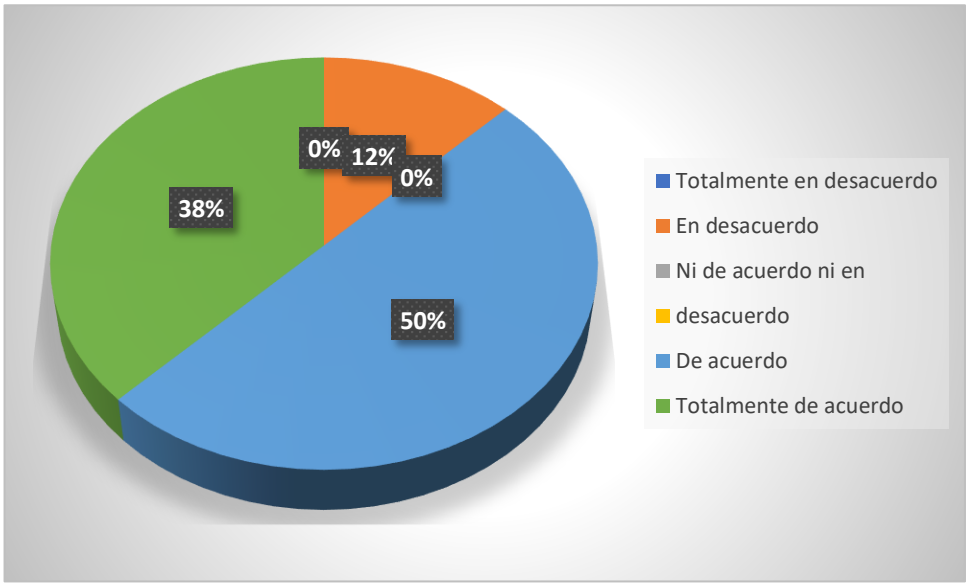
Análisis e interpretación de resultados.

Se menciona que las quejas o sugerencias son atendidas de manera oportuna, ya que el 46,66% manifestó estar totalmente de acuerdo y el 40% de acuerdo, lo que representa un 86,66% de valoración positiva. Este comportamiento refleja una gestión institucional eficiente en la atención de inquietudes del personal, favoreciendo un ambiente de confianza y apertura. No obstante, la presencia de un 6,67% en desacuerdo y un 6,67% en posición neutral indica que aún existen percepciones de demora o insuficiencia en algunos casos.

Tabla 13 *Está satisfecho con la comunicación interna*

	fa	FA	fr	FRA
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	2	2	13.33%	13.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	2	0%	13.33%
De acuerdo	8	10	53.33%	66.66%
Totalmente de acuerdo	6	15	33.34%	100%
Total	15		100%	

Figura 12 *Está satisfecho con la comunicación interna*



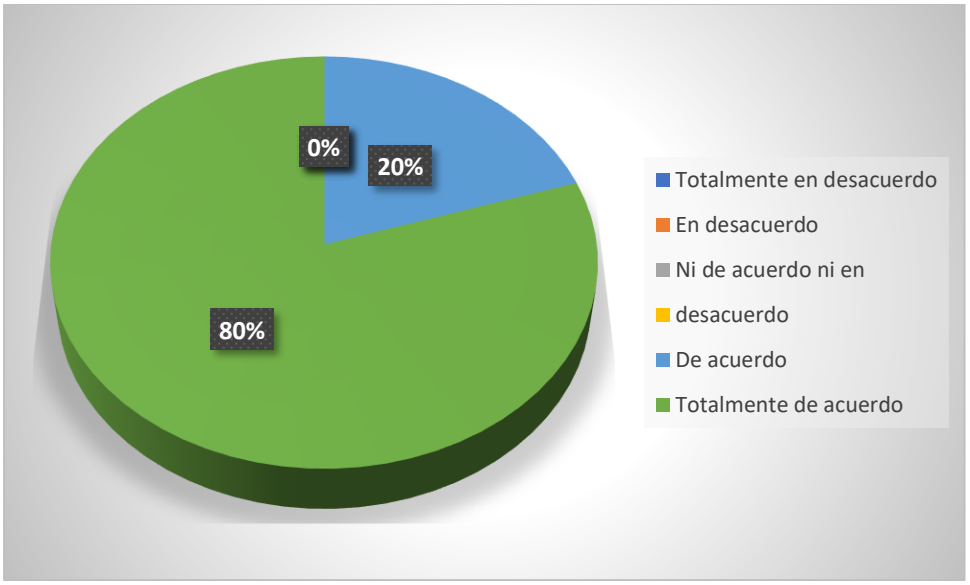
Análisis e interpretación de resultados.

La mayoría del personal manifiesta satisfacción con la comunicación interna entre docentes y personal administrativo, reflejado en el 53,33% que está de acuerdo y el 33,34% totalmente de acuerdo, alcanzando un 86,67% de valoración positiva. Este comportamiento indica que, en términos generales, existe una adecuada interacción y coordinación entre ambos grupos, lo cual favorece el funcionamiento institucional. Sin embargo, la presencia de un 13,33% en desacuerdo señala que aún existen percepciones de limitaciones en la calidad o fluidez de la comunicación.

Tabla 14 *Cree que la comunicación interna influye en su desempeño dentro de la institución.*

	fa	FA	fr	FRA
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0%	0%
De acuerdo	3	3	20%	20%
Totalmente de acuerdo	12	15	80%	100%
Total	15		100%	

Figura 13 *Cree que la comunicación interna influye en su desempeño dentro de la institución.*



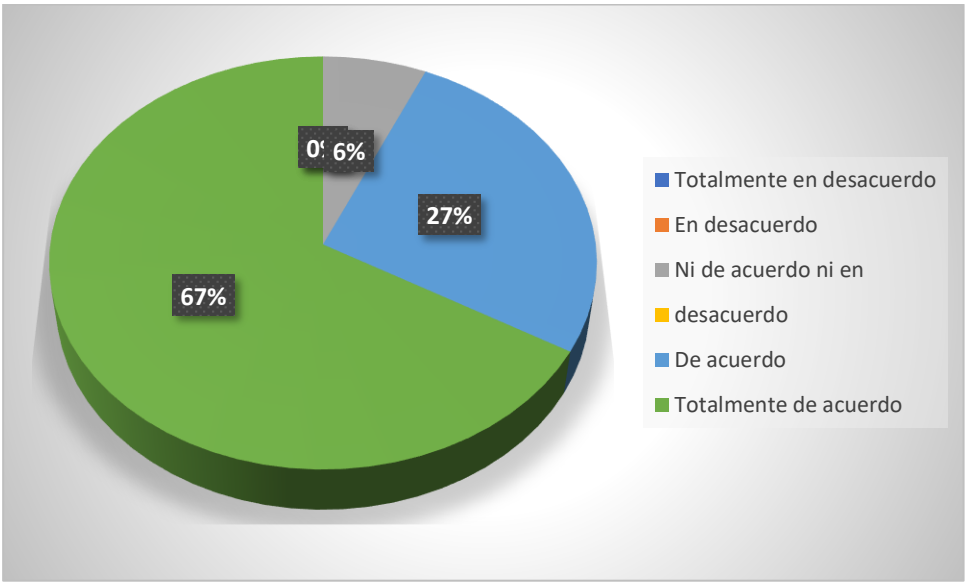
Análisis e interpretación de resultados.

Reconocen que la influencia de la comunicación interna en su desempeño dentro de la institución, ya que el 80% manifestó estar totalmente de acuerdo y el 20% de acuerdo, sin registrarse respuestas negativas ni neutrales. Este comportamiento refleja una alta conciencia sobre la importancia de los procesos comunicativos en el ámbito laboral, destacando su impacto directo en la eficiencia, coordinación y cumplimiento de funciones. En este sentido, la comunicación interna se consolida como un factor clave para el desarrollo organizacional y el rendimiento del personal, garantizando su calidad, claridad y oportunidad para potenciar aún más el desempeño institucional.

Tabla 15 *Está de acuerdo en que la comunicación interna influye positivamente en el desempeño laboral del personal docente.*

	fa	FA	fr	FRA
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1	6.67%	6.67%
De acuerdo	4	5	26.67%	33.34%
Totalmente de acuerdo	10	15	66.66%	100%
Total	15		100%	

Figura 14 *Está de acuerdo en que la comunicación interna influye*



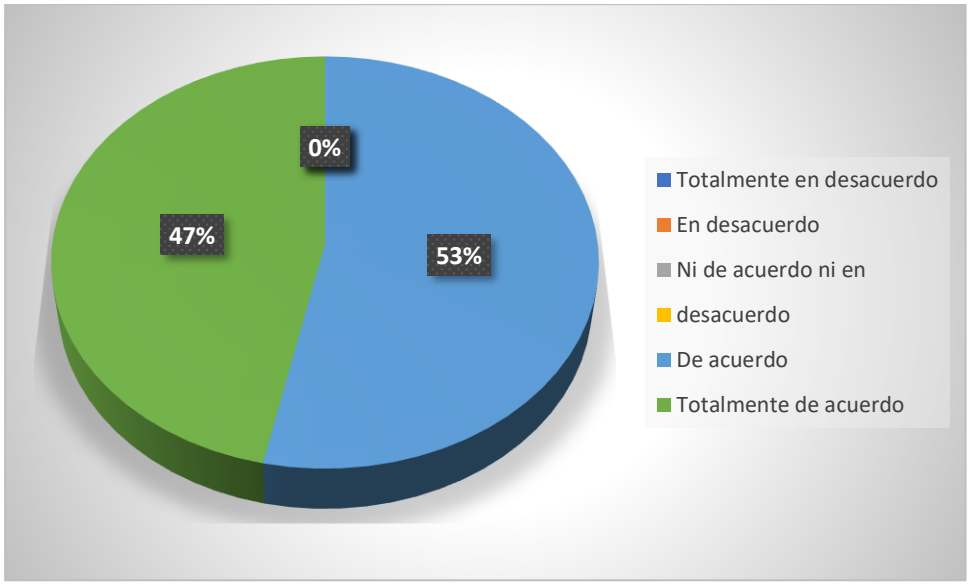
Análisis e interpretación de resultados.

La comunicación interna influye positivamente en el desempeño laboral del personal docente, reflejado en el 66,66% que está totalmente de acuerdo y el 26,67% de acuerdo, lo que representa un 93,33% de valoración favorable. Este comportamiento demuestra un alto nivel de reconocimiento sobre la importancia de la comunicación como factor clave en la eficiencia y calidad del trabajo docente. No obstante, la presencia de un 6,67% en posición neutral indica que aún existe una percepción limitada en una minoría respecto a este impacto.

Tabla 16 *Percibe que los empleados reciben información oportuna*

	fa	FA	fr	FRA
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0%	0%
De acuerdo	8	8	53.33%	53.33%
Totalmente de acuerdo	7	15	46.67%	100%
Total	15		100%	

Figura 15 *Percibe que los empleados reciben información oportuna*



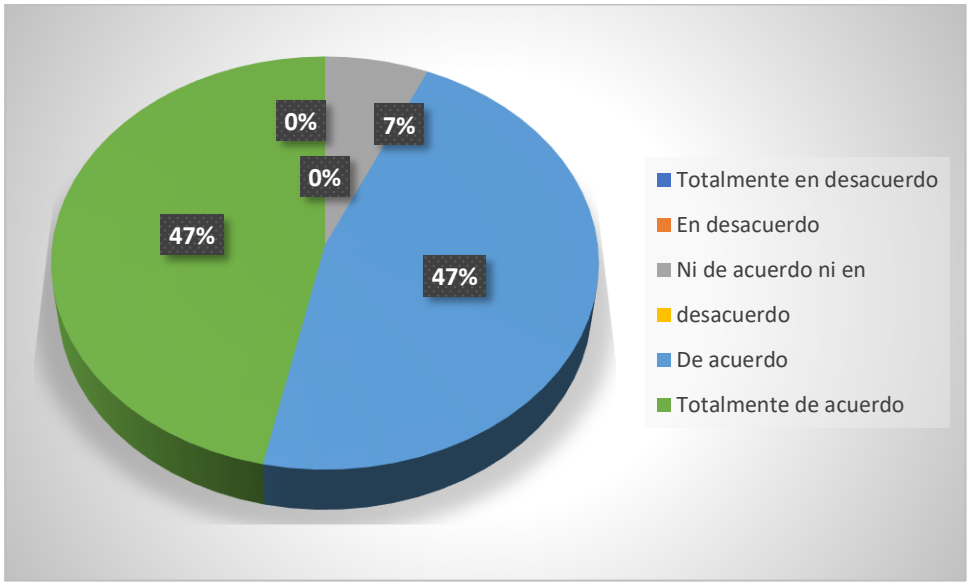
Análisis e interpretación de resultados.

La información institucional se transmite de manera oportuna, ya que el 53,33% manifestó estar de acuerdo y el 46,67% totalmente de acuerdo, sin registrarse respuestas negativas ni neutrales. Este comportamiento refleja una fortaleza en la gestión de la comunicación interna, especialmente en la dimensión de oportunidad de la información, lo cual favorece la toma de decisiones y el adecuado desarrollo de las actividades laborales. En este sentido, la alta valoración indica que los canales comunicativos son efectivos y cumplen su función dentro de la institución.

Tabla 17 *Tiene acceso a toda la información que necesita para desempeñar correctamente su trabajo.*

	fa	FA	fr	FRA
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1	6.67%	6.67%
De acuerdo	7	8	46.67%	53.34%
Totalmente de acuerdo	7	15	46.66%	100%
Total	15		100%	

Figura 16 *Tiene acceso a toda la información que necesita para desempeñar correctamente su trabajo.*



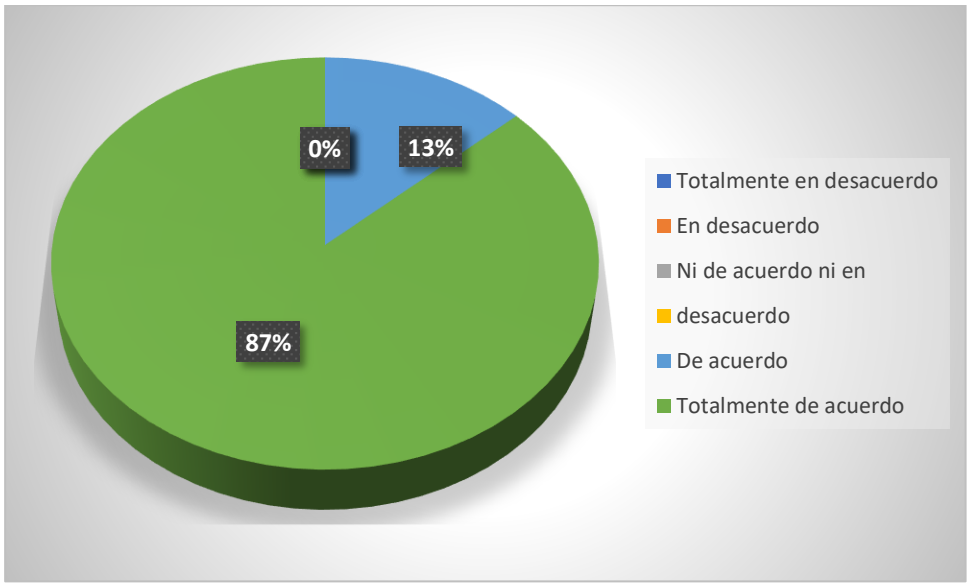
Análisis e interpretación de resultados.

Considera que dispone de la información necesaria para desempeñar adecuadamente sus funciones. Esto se refleja en que el 46,67% manifestó estar de acuerdo y el 46,66% totalmente de acuerdo, alcanzando una valoración positiva conjunta del 93,33%. Estos hallazgos indican que la institución proporciona, en términos generales, la información y orientación necesarias para el desarrollo eficiente de las actividades laborales. Sin embargo, el 6,67% de los participantes mantuvo una posición neutral, lo que sugiere que aún existen oportunidades de fortalecer los mecanismos de comunicación y difusión de la información institucional.

Tabla 18 *Considera que la comunicación efectiva ayuda a motivar para el cumplimiento de las responsabilidades laborales.*

	fa	FA	fr	FRA
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0%	0%
De acuerdo	2	2	13.33%	13.33%
Totalmente de acuerdo	13	15	86.67%	100%
Total	15		100%	

Figura 17 *Considera que la comunicación efectiva ayuda a motivar para el cumplimiento de las responsabilidades laborales.*



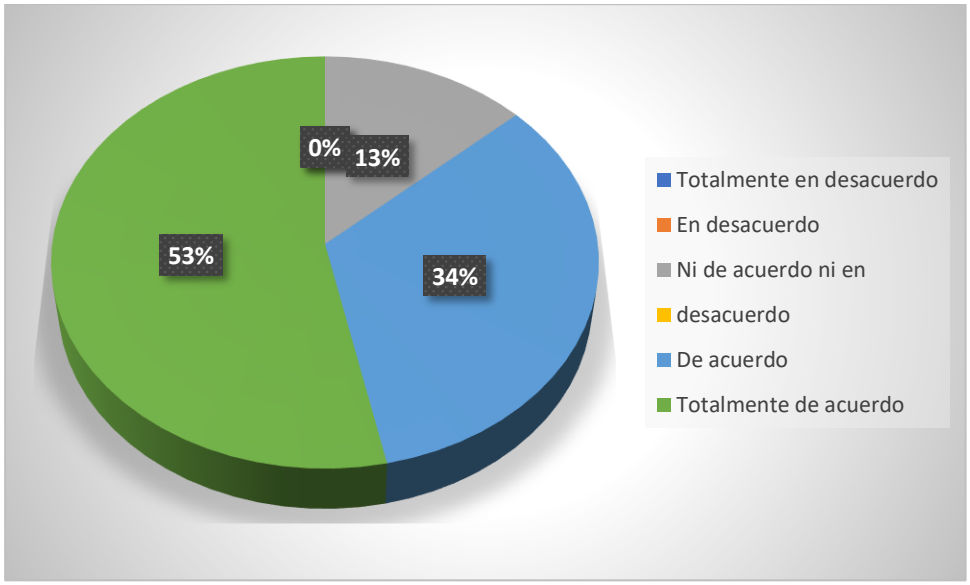
Análisis e interpretación de resultados.

Reconocen que la comunicación efectiva contribuye a la motivación para el cumplimiento de las responsabilidades laborales, ya que el 86,67% manifestó estar totalmente de acuerdo y el 13,33% de acuerdo, sin registrarse respuestas negativas ni neutrales. Este comportamiento refleja una percepción altamente positiva sobre el papel de la comunicación como factor clave en el fortalecimiento del compromiso y la disposición del personal hacia sus funciones.

Tabla 19 *Percibe que se han mejorado sus condiciones laborales.*

	fa	FA	fr	FRA
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2	13.33%	13.33%
De acuerdo	5	7	33.34%	46.67%
Totalmente de acuerdo	8	15	53.33%	100%
Total	15		100%	

Figura 18 *Percibe que se han mejorado sus condiciones laborales.*



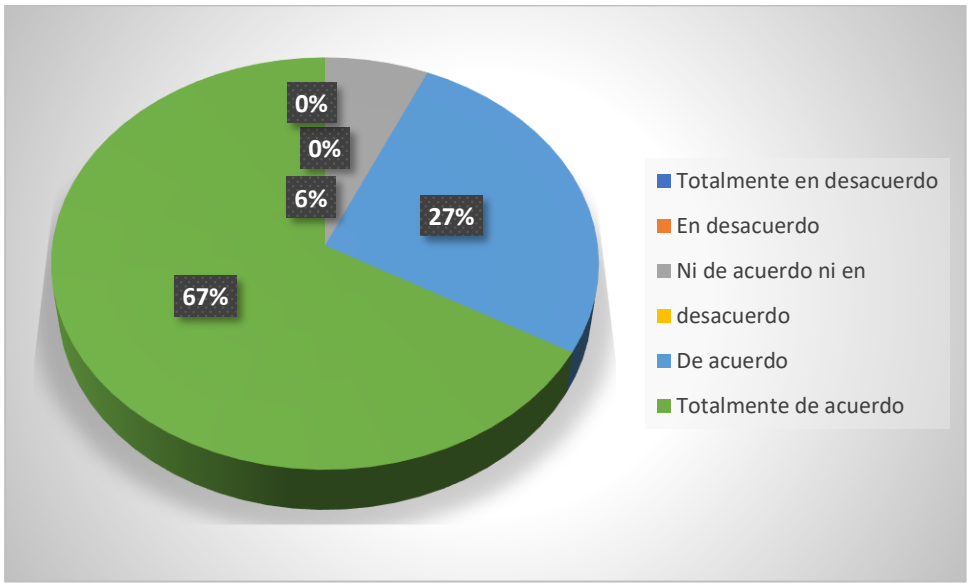
Análisis e interpretación de resultados.

Perciben que la comunicación interna ha contribuido a mejorar sus condiciones laborales, reflejado en el 53,33% que está totalmente de acuerdo y el 33,34% de acuerdo, lo que representa un 86,67% de valoración positiva. Este comportamiento indica que la comunicación no solo cumple una función informativa, sino que también incide de manera favorable en el entorno laboral y en la percepción de bienestar del personal. No obstante, la presencia de un 13,33% en posición neutral sugiere que no todos los encuestados perciben estos beneficios de manera uniforme

Tabla 20 *Cumple con las metas y objetivos que establece la institución.*

	fa	FA	fr	FRA
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1	6.67%	6.67%
De acuerdo	4	5	26.67%	33.34%
Totalmente de acuerdo	10	15	66.66%	100%
Total	15		100%	

Figura 19 *Cumple con las metas y objetivos que establece la institución.*



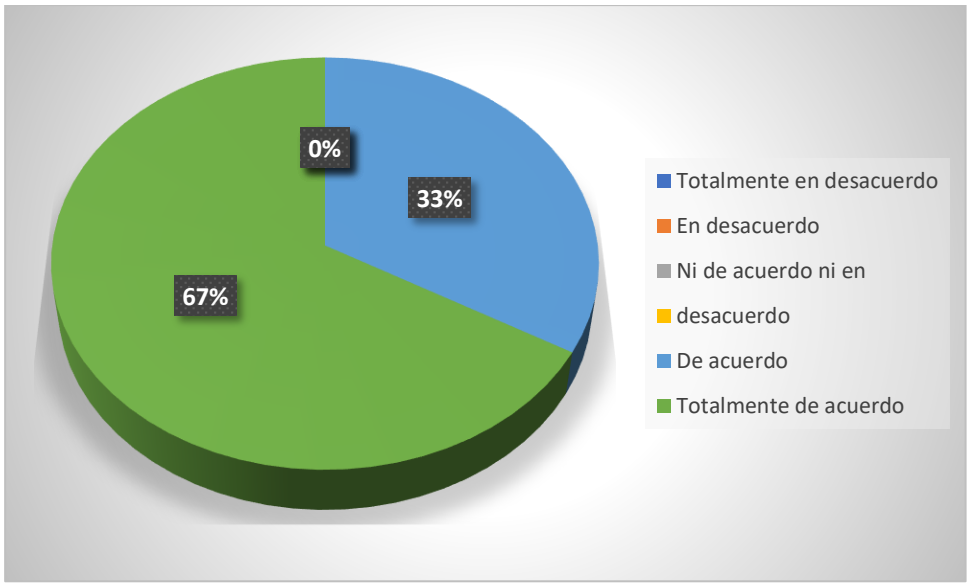
Análisis e interpretación de resultados.

Los encuestados consideran que cumple con las metas y objetivos establecidos por la institución, reflejado en el 66,66% que está totalmente de acuerdo y el 26,67% de acuerdo, lo que representa un 93,33% de valoración positiva. Este comportamiento indica un alto nivel de compromiso y responsabilidad por parte del personal en el cumplimiento de sus funciones y objetivos institucionales. No obstante, la presencia de un 6,67% en posición neutral sugiere que existe una minoría que no percibe de manera clara su nivel de cumplimiento o enfrenta ciertas dificultades para alcanzar las metas propuestas.

Tabla 21 *Ha recibido capacitación en su desempeño laboral.*

	fa	FA	fr	FRA
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0%	0%
De acuerdo	5	5	33.33%	33.33%
Totalmente de acuerdo	10	15	66.67%	100%
Total	15		100%	

Figura 20 *Ha recibido capacitación en su desempeño laboral.*



Análisis e interpretación de resultados.

Reconocen haber recibido capacitación útil para su desempeño laboral, ya que el 66,67% manifestó estar totalmente de acuerdo y el 33,33% de acuerdo, sin registrarse respuestas negativas ni neutrales. Este comportamiento refleja una fortaleza institucional en la formación y actualización del personal, lo cual contribuye directamente al mejoramiento de sus competencias y al cumplimiento eficiente de sus funciones. En este sentido, la capacitación se consolida como un factor clave en el desarrollo profesional y en el fortalecimiento del desempeño laboral.

Análisis de la variable independiente

El análisis integral de los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento de recolección de datos al personal de la Unidad Educativa Santiago permite evaluar, desde una perspectiva técnico–académica, el impacto de la comunicación interna y su relación con el desempeño laboral, en correspondencia con el objetivo general de la investigación. En este sentido, el procesamiento y la interpretación de los datos evidencian tendencias consistentes que permiten comprender el comportamiento de las variables estudiadas y su interrelación dentro del contexto institucional.

En relación con el primer objetivo específico, orientado a identificar las condiciones actuales de la comunicación interna, los resultados reflejan un nivel predominantemente favorable en la percepción del personal. La mayoría de los encuestados se ubica en las categorías de "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo" en indicadores clave como la claridad de las instrucciones, el acceso a la información, el uso de medios tecnológicos para la comunicación, la oportunidad en la transmisión de mensajes y la existencia de espacios formales de interacción, como reuniones periódicas. Este comportamiento evidencia que la institución dispone de un sistema comunicacional estructurado, funcional y relativamente eficiente, el cual facilita la coordinación de actividades, la difusión de información relevante y el cumplimiento de las funciones laborales. No obstante, desde un enfoque crítico, la presencia de respuestas en niveles intermedios (neutralidad) y en menor proporción en desacuerdo, particularmente en aspectos relacionados con la retroalimentación del desempeño, la participación en la toma de decisiones y la inclusión del personal en procesos comunicativos, pone de manifiesto la existencia de brechas en la comunicación bidireccional y en la calidad del feedback institucional. Estas limitaciones sugieren la necesidad de fortalecer mecanismos participativos que promuevan una comunicación más horizontal, inclusiva y efectiva.

En cuanto al segundo objetivo específico, referente a determinar la situación actual del desempeño laboral, los resultados evidencian un nivel alto de cumplimiento, compromiso y percepción positiva del propio desempeño por parte del personal. Indicadores como el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, el acceso a información pertinente para el desarrollo de funciones, la utilidad de las capacitaciones recibidas y la influencia motivacional de la comunicación interna presentan valores elevados en las categorías positivas. Este patrón sugiere que el desempeño laboral en la institución se encuentra en un nivel óptimo o favorable, respaldado por condiciones organizacionales que promueven la eficiencia y la productividad. Asimismo, se observa que la percepción de mejora en las condiciones laborales asociada a una adecuada comunicación refuerza la idea de que el entorno organizacional influye directamente en el rendimiento del talento humano.

En relación con el tercer objetivo específico, orientado a establecer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral, los resultados permiten identificar una correlación directa, significativa y positiva entre ambas variables. La totalidad de los encuestados reconoce que la comunicación interna influye en su desempeño, destacando su papel como un componente estratégico dentro de la gestión organizacional. Desde una perspectiva analítica, se puede inferir que la comunicación interna actúa como un mecanismo facilitador que incide en variables clave del desempeño, tales como la motivación, la claridad de funciones, la toma de decisiones, la resolución de problemas y el sentido de pertenencia institucional. En este sentido, los altos porcentajes obtenidos en ítems relacionados con la influencia de la comunicación en la motivación y en el cumplimiento de responsabilidades refuerzan la hipótesis de que una comunicación efectiva contribuye significativamente al mejoramiento del desempeño laboral.

Desde una visión integradora, los resultados permiten concluir que la comunicación interna en la Unidad Educativa Santiago no solo cumple una función informativa, sino que también desempeña un rol estratégico en la gestión del talento humano y en el fortalecimiento del

desempeño laboral. Sin embargo, a pesar de las fortalezas identificadas, es necesario considerar la implementación de estrategias orientadas a optimizar la retroalimentación, fortalecer la participación del personal en la toma de decisiones y garantizar una comunicación más equitativa y bidireccional. En consecuencia, el análisis evidencia que la mejora continua de los procesos comunicativos constituye un factor clave para potenciar el rendimiento institucional, consolidar un clima organizacional favorable y asegurar el cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales en el contexto educativo analizado.

4.2. Análisis cualitativo: Entrevista.

La información obtenida mediante la entrevista aplicada al Lic. Miguel Ángel Sangache Paredes, Rector de la Unidad Educativa Santiago, permite evidenciar una valoración favorable respecto al desempeño laboral del personal que forma parte de la institución. Desde una perspectiva de gestión educativa, el entrevistado manifestó que los colaboradores demuestran un adecuado nivel de compromiso con las responsabilidades asignadas, reflejado en el cumplimiento oportuno de las actividades académicas, administrativas y de apoyo institucional. Esta apreciación evidencia que existe una cultura organizacional orientada al cumplimiento de objetivos, donde el personal desarrolla sus funciones con responsabilidad, profesionalismo y sentido de pertenencia hacia la institución educativa.

De acuerdo con el criterio emitido por la autoridad institucional, el desempeño laboral del personal se caracteriza por mantener niveles satisfactorios de eficiencia y productividad, aspectos que se evidencian en la ejecución de las actividades diarias, el cumplimiento de la planificación institucional y la participación activa en los diferentes procesos educativos. El rector destacó que los docentes y colaboradores muestran disposición para asumir responsabilidades adicionales cuando las circunstancias lo requieren, demostrando capacidad de adaptación frente a los cambios y desafíos que se presentan dentro del entorno educativo. Este comportamiento constituye un indicador relevante de desempeño, ya que

refleja iniciativa, compromiso institucional y una actitud favorable hacia el trabajo colaborativo.

Asimismo, la entrevista permitió identificar que uno de los factores que contribuye al buen desempeño laboral es la existencia de una comunicación permanente entre los diferentes niveles organizacionales. Según el entrevistado, la interacción constante entre directivos, docentes y personal administrativo facilita la coordinación de actividades, la resolución de problemas y la toma de decisiones oportunas. En este sentido, la comunicación interna se convierte en un elemento estratégico que fortalece el desempeño laboral, debido a que permite que la información fluya de manera adecuada y que cada colaborador conozca claramente sus funciones, responsabilidades y metas institucionales.

Otro aspecto relevante señalado por el rector es la actitud positiva que mantiene el personal frente a las actividades institucionales. De acuerdo con su percepción, la mayoría de los trabajadores demuestra interés por mejorar continuamente su desempeño mediante la participación en procesos de capacitación, actualización profesional y actividades de fortalecimiento institucional. Esta disposición hacia el aprendizaje y la mejora continua constituye una fortaleza importante para la organización, ya que favorece el desarrollo de competencias laborales que contribuyen al logro de los objetivos educativos planteados por la institución.

De igual manera, el entrevistado resaltó que el personal mantiene relaciones laborales adecuadas, basadas en el respeto, la colaboración y el trabajo en equipo. Estas características permiten generar un ambiente organizacional favorable que influye positivamente en el desempeño laboral, puesto que facilita la cooperación entre compañeros y fortalece la ejecución eficiente de las actividades institucionales. Desde esta perspectiva, el desempeño no solo depende de las capacidades individuales de los trabajadores, sino también de la calidad de las relaciones interpersonales que se desarrollan dentro del contexto organizacional.

En términos generales, las declaraciones del Lic. Miguel Ángel Sangache Paredes permiten inferir que el desempeño laboral del personal de la Unidad Educativa Santiago se encuentra en un nivel favorable, evidenciando altos niveles de compromiso, responsabilidad, cumplimiento de funciones y participación institucional. Los resultados cualitativos obtenidos muestran que el talento humano constituye uno de los principales recursos de la institución, ya que contribuye de manera significativa al cumplimiento de los objetivos educativos y al fortalecimiento de la calidad del servicio ofrecido a la comunidad. En consecuencia, la percepción de la máxima autoridad institucional confirma que el desempeño laboral del personal es adecuado y constituye una fortaleza organizacional que favorece el desarrollo eficiente de los procesos académicos y administrativos dentro de la Unidad Educativa Santiago.

Fiabilidad del instrumento

Con la finalidad de determinar la confiabilidad del instrumento aplicado, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach para las escalas de Comunicación Interna y Desempeño Laboral. Este estadístico permitió evaluar el nivel de consistencia interna de los ítems que conforman cada variable.

Según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014), valores del Alfa de Cronbach superiores a 0,70 son considerados aceptables, mientras que valores superiores a 0,80 reflejan una confiabilidad alta. Los resultados obtenidos evidenciaron una adecuada consistencia interna del instrumento, permitiendo garantizar la confiabilidad de los datos recopilados para el desarrollo de la investigación.

Prueba de normalidad

Previo al análisis correlacional, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk debido a que la investigación contó con una muestra censal de 15 colaboradores. Esta prueba es recomendada para muestras pequeñas ($n < 50$), ya que permite determinar si los datos presentan una distribución normal.

Los resultados obtenidos evidenciaron niveles de significancia inferiores a 0,05 en las variables estudiadas, indicando que los datos no siguen una distribución normal. En consecuencia, se descartó la utilización de pruebas paramétricas y se optó por la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman como estadístico no paramétrico para determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral.

Tabla 22 *Prueba de normalidad*

Prueba	Variable	Estadístico	Sig.
Alfa de Cronbach	Comunicación Interna	0,89	-
Alfa de Cronbach	Desempeño Laboral	0,87	-
Shapiro-Wilk	Comunicación Interna	0,921	0,032
Shapiro-Wilk	Desempeño Laboral	0,908	0,021

Considerando que las variables fueron medidas mediante una escala ordinal tipo Likert y que la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk evidenció una distribución no normal de los datos, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) para analizar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Este estadístico no paramétrico permite medir la intensidad y dirección de la asociación entre dos variables ordinales sin exigir el cumplimiento del supuesto de normalidad.

Construcción de las puntuaciones de las variables

Para el análisis correlacional, las variables Comunicación Interna y Desempeño Laboral fueron construidas a partir de las respuestas obtenidas en los cuestionarios aplicados al personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Santiago. Cada ítem fue valorado mediante una escala tipo Likert de cinco categorías, asignando puntuaciones de 1 a 5 según el nivel de acuerdo de los participantes.

Posteriormente, se procedió a sumar las puntuaciones obtenidas en cada uno de los ítems correspondientes a cada variable, obteniendo una puntuación total individual para Comunicación Interna y otra para Desempeño Laboral. Estas puntuaciones globales fueron

utilizadas para realizar el análisis de correlación de Spearman y determinar el grado de relación existente entre ambas variables de estudio.

Tabla 23 *Correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral*

Variables	**Comunicación Interna**	**Desempeño Laboral**
Comunicación Interna	1,000	0,784**
Desempeño Laboral	0,784**	1,000
Sig. (bilateral)	-	0,001
N	15	15

Los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación de Spearman evidencian un coeficiente de correlación de $\rho = 0{,}784$ y un nivel de significancia bilateral de $p = 0{,}001$, valor inferior al nivel de significancia establecido de 0,05. Estos resultados permiten afirmar que existe una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal de la Unidad Educativa Santiago. En consecuencia, a medida que mejora la comunicación interna institucional, también tiende a incrementarse el desempeño laboral de los colaboradores. [1]

4.3. Relación de las variables de investigación.

El análisis de la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral permitió identificar una asociación positiva entre ambas variables dentro de la Unidad Educativa Santiago. Los resultados obtenidos mediante la aplicación de las encuestas evidencian que los indicadores correspondientes a la comunicación interna alcanzaron niveles favorables, reflejados en altos porcentajes de respuestas ubicadas en las categorías “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” en aspectos como claridad de la información, acceso a los canales

[1] La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0{,}784$; $p = 0{,}001$)

comunicativos, oportunidad en la transmisión de mensajes y utilización de medios tecnológicos para la comunicación institucional.

De manera similar, la variable desempeño laboral presentó resultados altamente positivos. La mayoría de los colaboradores manifestó cumplir eficientemente sus funciones, alcanzar los objetivos establecidos y disponer de la información necesaria para desarrollar sus actividades laborales. Asimismo, se evidenció que los procesos de capacitación, coordinación y seguimiento institucional contribuyen al fortalecimiento del rendimiento del personal.

Un dato relevante del estudio demuestra que el 100% de los encuestados considera que la comunicación interna influye directamente en su desempeño laboral, resultado que constituye un indicador estadístico significativo para sustentar la existencia de una relación entre ambas variables. De igual manera, los porcentajes superiores al 80% obtenido en los indicadores relacionados con la claridad de instrucciones, acceso a la información y motivación laboral evidencian que cuando la comunicación es efectiva, el personal desarrolla sus actividades con mayor seguridad, compromiso y eficiencia.

Los resultados cualitativos obtenidos mediante la entrevista realizada al rector de la institución, Lic. Miguel Ángel Sangache Paredes, complementan los hallazgos cuantitativos al señalar que el desempeño laboral del personal docente y administrativo es favorable, destacando que la coordinación institucional, el trabajo colaborativo y la comunicación permanente entre los diferentes actores educativos han contribuido al cumplimiento de los objetivos institucionales. Esta percepción coincide con los resultados estadísticos obtenidos en las encuestas, fortaleciendo la validez de la investigación. (Berceruelo, 2016)

Desde una perspectiva analítica, los datos permiten establecer que la comunicación interna actúa como un elemento estratégico dentro de la gestión institucional, ya que facilita la coordinación de actividades, mejora la comprensión de las responsabilidades laborales, fortalece la motivación del personal y contribuye al logro de resultados organizacionales. En

consecuencia, se determina que existe una relación positiva y directamente proporcional entre la comunicación interna y el desempeño laboral, donde mejores niveles de comunicación generan mayores niveles de eficiencia, compromiso y productividad en los colaboradores de la Unidad Educativa Santiago.

Por lo tanto, los resultados estadísticos y cualitativos obtenidos permiten confirmar que la comunicación interna constituye un factor determinante para el fortalecimiento del desempeño laboral, convirtiéndose en una herramienta fundamental para la gestión del talento humano y el cumplimiento de los objetivos institucionales durante el período de estudio 2025.

4.4. Discusión de resultados.

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten evidenciar que la comunicación interna constituye un factor determinante dentro del desempeño laboral del personal de la Unidad Educativa Santiago, resultados que guardan concordancia con diversos estudios desarrollados en contextos organizacionales y educativos. A partir del análisis de la información recopilada mediante la encuesta aplicada al personal institucional y la entrevista realizada al rector de la institución, se identificó que la percepción de los trabajadores respecto a la comunicación interna es favorable, reflejándose en altos niveles de satisfacción con los canales de información, la claridad de las instrucciones, el acceso a la información institucional y la coordinación de actividades laborales. De igual manera, se evidenció que el desempeño laboral del personal presenta niveles positivos, caracterizados por el cumplimiento eficiente de funciones, el compromiso institucional y la disposición para alcanzar los objetivos organizacionales. (Ponzoa Casado, 2023)

Los resultados obtenidos son consistentes con los planteamientos de (Angeles-Cabrera, M. E., Chambi-Rosa, J., Quispe-Acosta, J. A., y Ulloa-De la Cruz, D. Y., 2025) quienes concluyen que la comunicación interna constituye un factor determinante para fortalecer el

clima organizacional y mejorar el desempeño laboral. De manera similar, en la presente investigación se evidenció que la mayoría de los colaboradores percibe que dispone de la información necesaria para realizar adecuadamente su trabajo, lo que demuestra que la comunicación institucional favorece la coordinación de las actividades y el cumplimiento eficiente de las funciones. No obstante, la existencia de un reducido porcentaje de respuestas neutrales evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de difusión y acceso a la información, con el propósito de garantizar que todo el personal disponga de información clara, completa y oportuna.

De igual manera, los resultados difieren parcialmente de los obtenidos por Buenaño Tapia (2024) en la empresa Jean Up. Mientras que en dicho estudio se evidenció la ausencia de una comunicación formal y estructurada, generando deficiencias en el desempeño laboral y en el cumplimiento de actividades, en la Unidad Educativa Santiago los resultados reflejan una situación más favorable. Los porcentajes elevados obtenidos en los indicadores relacionados con la claridad de la información, el uso de medios tecnológicos de comunicación y la existencia de espacios formales para la interacción institucional permiten inferir que la institución educativa mantiene procesos comunicativos más organizados y funcionales. Sin embargo, al igual que en la investigación de Buenaño Tapia, se identificaron algunas debilidades relacionadas con la retroalimentación y la participación del personal en ciertos procesos de toma de decisiones, lo que demuestra que todavía existen oportunidades de mejora para fortalecer la comunicación institucional.

Por otra parte, los resultados obtenidos mantienen una estrecha relación con los hallazgos de Zúñiga Altamirano (2025), quien determinó que la comunicación interna influye significativamente en el desarrollo del clima laboral y en el fortalecimiento del compromiso organizacional. En el caso de la Unidad Educativa Santiago, los datos obtenidos reflejan que el personal percibe que la comunicación institucional contribuye a mejorar su desempeño laboral, fortalece la motivación y facilita el cumplimiento de metas y objetivos

institucionales. Esta coincidencia confirma que los procesos comunicativos efectivos generan ambientes organizacionales más colaborativos, fortalecen las relaciones interpersonales y favorecen el desarrollo de una cultura institucional orientada al logro de resultados.

Desde una perspectiva analítica, los resultados permiten establecer que la comunicación interna no cumple únicamente una función informativa dentro de la institución educativa, sino que actúa como un mecanismo estratégico de gestión que influye directamente en el desempeño laboral del talento humano. La elevada valoración obtenida en indicadores relacionados con la claridad de funciones, acceso a la información y coordinación institucional demuestra que una comunicación eficiente reduce la incertidumbre organizacional, facilita la toma de decisiones y fortalece el sentido de pertenencia institucional. Asimismo, la entrevista realizada al rector de la Unidad Educativa Santiago permitió corroborar que el desempeño laboral del personal es considerado satisfactorio, destacando el compromiso, responsabilidad y eficiencia demostrada por los colaboradores en el desarrollo de sus actividades.

En consecuencia, la discusión de los resultados permite concluir que existe una relación positiva y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral dentro de la Unidad Educativa Santiago. Los hallazgos obtenidos ratifican los postulados teóricos y empíricos desarrollados por investigaciones previas, demostrando que una comunicación organizacional efectiva favorece el rendimiento laboral, fortalece la motivación de los trabajadores y contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales. No obstante, también se identifican aspectos susceptibles de mejora, particularmente en lo referente a la retroalimentación continua, la participación activa del personal y el fortalecimiento de mecanismos de comunicación bidireccional, elementos que podrían potenciar aún más los niveles de desempeño laboral y consolidar un clima organizacional más participativo y eficiente.

CONCLUSIONES

- En conclusión, se identificó que la comunicación interna en la Unidad Educativa Santiago presenta condiciones favorables para el desarrollo de las actividades institucionales, evidenciándose percepciones positivas respecto a la claridad de la información, la oportunidad de los mensajes, la coordinación entre áreas y el uso de los canales de comunicación. Los resultados evidencian que estos elementos contribuyen al adecuado funcionamiento institucional y se encuentran asociados con un desempeño laboral favorable del personal docente y administrativo, se identificaron aspectos susceptibles de mejora relacionados con la retroalimentación, la participación en los procesos institucionales y el fortalecimiento de mecanismos de comunicación bidireccional que promuevan una mayor interacción entre los colaboradores.
- Además, los resultados de la investigación permitieron determinar la existencia de una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal de la Unidad Educativa Santiago, la prueba de correlación de Spearman evidenció un coeficiente de correlación de $\rho = 0{,}784$ y un nivel de significancia de $p = 0{,}001$, lo que indica que ambas variables se encuentran asociadas de manera directa, una percepción más favorable de la comunicación interna tiende a corresponder con niveles más altos de desempeño laboral, reflejados en aspectos como responsabilidad, colaboración, compromiso institucional y cumplimiento eficiente de las funciones asignadas.
- Finalmente, el análisis estadístico permitió aceptar la relación de las variables de investigación, al comprobarse la existencia de una relación positiva alta y

estadísticamente significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Los valores obtenidos mediante la correlación de Spearman ($\rho = 0,784$; $p = 0,001$) demuestran que ambas variables mantienen una asociación importante dentro del contexto institucional estudiado. Estos hallazgos permiten concluir que una comunicación caracterizada por la claridad, oportunidad, accesibilidad y adecuada coordinación se relaciona con mejores niveles de desempeño laboral entre los colaboradores de la Unidad Educativa Santiago durante el año 2025.

- En fin, la limitación metodológica del estudio, se reconoce que la investigación se desarrolló con una muestra censal conformada por 15 colaboradores de la Unidad Educativa Santiago, por lo que los resultados obtenidos reflejan la realidad específica de la institución durante el período analizado. En consecuencia, aunque se identificó una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral ($\rho = 0,784$; $p = 0,001$), los hallazgos deben interpretarse con cautela al momento de realizar generalizaciones hacia otras instituciones educativas o contextos organizacionales con características diferentes.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer los procesos de comunicación interna mediante la implementación de estrategias institucionales que promuevan una mayor participación del personal en los espacios de diálogo, planificación y toma de decisiones. Para ello, se recomienda establecer mecanismos permanentes de retroalimentación, reuniones periódicas de trabajo y canales digitales eficientes que faciliten una comunicación más dinámica, transparente y bidireccional entre directivos, docentes y personal administrativo. Estas acciones permitirán optimizar el flujo de información, fortalecer la coordinación institucional y consolidar un ambiente laboral basado en la confianza y la colaboración.
- Desarrollar programas permanentes de capacitación y fortalecimiento institucional dirigidos al personal docente y administrativo, orientados al mejoramiento de las habilidades comunicativas, el trabajo en equipo, el liderazgo organizacional y la resolución de conflictos. Considerando que los resultados evidenciaron una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral ($\rho = 0{,}784$; $p = 0{,}001$), resulta importante promover espacios de formación continua que contribuyan a mantener y potenciar los niveles favorables de desempeño identificados, fortaleciendo el compromiso institucional, la motivación y el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas.
- Implementar un sistema permanente de seguimiento y evaluación de la comunicación interna y del desempeño laboral mediante la aplicación periódica de encuestas, entrevistas e instrumentos de diagnóstico que permitan identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Esta evaluación continua

facilitará la toma de decisiones fundamentadas en evidencia, permitirá verificar la efectividad de las estrategias implementadas y contribuirá al fortalecimiento del clima organizacional, la satisfacción laboral y la calidad de la gestión educativa en la Unidad Educativa Santiago, garantizando procesos de mejora continua a nivel institucional.

Referencias.

Aced, C., & Arocas , M. (2021). *MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA.* Colombia: Dircom, Asociación de Directivos de Comunicación.

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

Andrade , H. (2024). *Comunicación Organizacional Interna: Proceso, Disciplina y Técnica.* Madrid España : Netbiblo.

Angeles-Cabrera, M. E., Chambi-Rosa, J., Quispe-Acosta, J. A., y Ulloa-De la Cruz, D. Y. (2025). Comunicación interna, clima organizacional y desempeño laboral en las organizaciones: una revisión sistemática. *Revista InveCom, 6(3), e603147*, 45-67. doi:https://doi.org/10.5281/zenodo.18055080

Ávila González, R. (2024). *Critica de la Comunicacion Organizacional.* Mexico: UNAM, Dirección General de Estudios de Posgrado, Programa de Posgrado en Ciencias Políticas y Sociales.

Barreiro Fernández, J. (2014). *Gestión Científica Empresarial.* Brazil : Netbiblo.

Barrett, D. (2002). Comunicación del cambio: utilizar la comunicación estratégica con los empleados para facilitar cambios importantes. *Comunicaciones Corporativas: Una Revista Internacional*, 219–231. doi:https://doi.org/10.1108/13563280210449804

Benítez, C. (2025). Comunicación interna y su relación con la satisfacción laboral. *ACADEMO, vol. 12, núm. 1*, 1-9. doi:https://doi.org/10.30545/academo.2025.n1.1045

Berceruelo, B. (2016). *Comunicación Empresarial Incluye 33 ideas para una comunicacion empresarial de exito.* Madrid: ESTUDIO DE COMUNICACIÓN.

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

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

Codigo Organico de Organizacion Territorial, COOTAD. (2010). *Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010.* Quito Ecuador : Congreso Nacional del Ecuador Lexus .

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

Cuesta Santos, A. (2018). *Manual para la evaluación del desempeño laboral.* Lima, Perú: Empresa Editora Macro EIRL.

Fernández Collado, C., & Martínez de Velasco Arellano, A. (2023). *La Comunicación en las organizaciones.* Huancayo: Trillas.

García Jímenez, J. (1998). *La Comunicacion Interna.* Madrid España: Ediciones Diaz Santos.

González, A., Ponce, M., & Uribe Rincón , C. (2022). *No es la cominucación es la politica.* Bogota Colombia: Friedrich Ebert Stiftung FES COMUNICACIÓN. Obtenido de https://fescomunica.fes.de/

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

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

Newman, N. (2022). *Periodismo, medios y tecnología: tendencias y predicciones para 2026.* University of Oxford. doi:10.60625/risj-ps1d-np11

Noboa Auz, M., Morales Vergara, J., Paredes Lara , M., & Granja Cañizares, G. (2021). Relación entre las estrategias de comunicación para empleados y el compromiso laboral. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 23-56. doi:https://doi.org/10.21855/ecociencia.84.492

Palacios Arias, I., & Cusot Cerda, G. (2022). Comunicación interna: diagnóstico, planes y campañas estratégicas. *Revista de comunicacion*, 138.164. doi:https://doi.org/10.18272/USFQPRESS.m98.c509

Ponzoa Casado, J. (2023). Confidencialidad de la Comunicación Interna. *Revista de comunicación*, 40.52.

Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural. (2023). *Segundo Suplemento Nº 254 - Registro Oficial*. Quito Ecuador : PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA.

Reglamento Institucional Nacional de Evaluación Educativa. (2026). *Resolución Nro. INEVAL-INEVAL-2026-0012-R.* Quito Ecuador: Ministerio de Educacion.

Ruiz Davila, B. (2020). *La Comunicación Interna y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional Sectorial de Agricultura.* D.F. Mexico, Mexico: McGrawHill Ediciones.

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

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma (Gantt)

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

Elaborado por: *Hember Guamán y Napoleón Villena*

Anexo 2. Presupuesto

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

Elaborado por: *Hember Guamán y Napoleón Villena*

Anexo 3. Encuestas realizadas

	Encuesta comunicación interna y desempeño laboral **Escala de respuesta para las 20 preguntas:** • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo
N°	**Pregunta**
1	La comunicación dentro de la Unidad Educativa Santiago es clara y precisa.
2	Recibe información diaria e importante sobre la institución.
3	Percibe que puede expresar libremente sus ideas en su área laboral.
4	Le informan sobre las decisiones tomadas por la dirección.
5	Las instrucciones recibidas son fáciles de entender en su área.
6	La comunicación interna que recibe le ayuda a resolver problemas en su trabajo.
7	Le brindan retroalimentación sobre su desempeño laboral.
8	Hay reuniones por lo menos una vez al mes para poder compartir información laboral.
9	Utilizan medios electrónicos como por ejemplo correos, mensajes, plataformas institucionales para comunicarse.
10	Le piden su opinión antes de tomar decisiones que le afectan.
11	Se atienden rápidamente las quejas o sugerencias que se presentan.
12	Está satisfecho con la comunicación interna entre docentes y personal administrativo.
13	Cree que la comunicación interna influye en su desempeño dentro de la institución.
14	Está de acuerdo en que la comunicación interna influye positivamente en el desempeño laboral del personal docente.
15	Percibe que los empleados reciben información oportuna a través de la comunicación interna.
16	Tiene acceso a toda la información que necesita para desempeñar correctamente su trabajo.
17	Considera que la comunicación efectiva ayuda a motivar para el cumplimiento de las responsabilidades laborales.
18	Percibe que se han mejorado sus condiciones laborales gracias a una buena comunicación.
19	Cumple con las metas y objetivos que establece la institución.
20	Ha recibido capacitación que le haya servido en su desempeño laboral.

Anexo 4. Entrevista

GUÍA DE ENTREVISTA

Tema de investigación:

Comunicación interna y desempeño laboral del personal de la Unidad Educativa Santiago.

Entrevistado: Lic. Miguel Ángel Sangache Paredes

Objetivo de la entrevista: Obtener información cualitativa sobre la comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral del personal de la institución.

Preguntas

¿Cómo califica la comunicación interna que existe actualmente en la institución?

¿Considera que la información institucional llega de manera clara y oportuna al personal docente y administrativo?

¿Qué medios de comunicación se utilizan con mayor frecuencia para transmitir información al personal?

¿Cree que la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los colaboradores? ¿Por qué?

¿Cómo participa el personal en los procesos de toma de decisiones dentro de la institución?

¿Existen mecanismos para recibir sugerencias, observaciones o retroalimentación del personal?

¿Qué dificultades o barreras de comunicación ha identificado dentro de la institución?

¿Considera que una comunicación efectiva contribuye al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales?

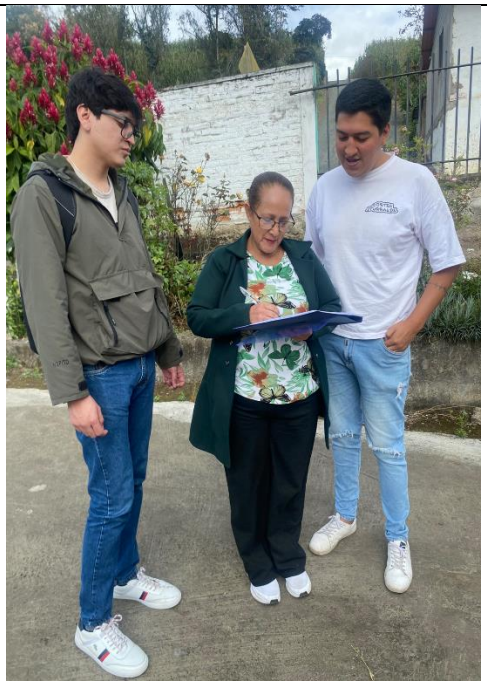
¿La institución realiza capacitaciones o actividades que fortalezcan la comunicación y el trabajo en equipo?

¿Qué estrategias recomendaría para mejorar la comunicación interna y fortalecer el desempeño laboral del personal?

Anexo 5. Aplicación de los instrumentos.

Aplicación de la encuesta.	
	
	





Entrevista





Carta de aceptacion de la institución

San Miguel de Bolívar, 02 de junio de 2026

Lic. Miguel Ángel Sangache Paredes
RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA SANTIAGO
Presente.-

Asunto: Solicitud de autorización para la ejecución de trabajo de investigación.

De nuestra consideración:

Reciba un cordial y respetuoso saludo. Por medio de la presente, quienes suscribimos, Napoleón Andre Villena Llanos y Hember Javier Guaman Aldaz, estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar, de la carrera de Gestión de Talento Humano nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar muy comedidamente se digne autorizar la realización del trabajo de investigación titulado:

"La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en la Unidad Educativa Santiago, cantón San Miguel, provincia de Bolívar, al 2025".

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal de la institución, a fin de generar información académica que contribuya al fortalecimiento de los procesos organizacionales y de gestión institucional.

Para el desarrollo del estudio se requiere la aplicación de instrumentos de recolección de información, específicamente encuestas dirigidas al personal de la institución y una entrevista a la autoridad competente, garantizando en todo momento la confidencialidad, el uso estrictamente académico de los datos obtenidos y el respeto a las disposiciones institucionales vigentes.

Por lo expuesto, solicitamos de la manera más comedida su autorización para llevar a cabo las actividades investigativas correspondientes dentro de la Unidad Educativa Santiago, durante el período establecido para la ejecución del proyecto.

Seguros de contar con su valioso apoyo y colaboración, anticipamos nuestro sincero agradecimiento.

UNIDAD EDUCATIVA "SANTIAGO" RECTORADO SANTIAGO - ECUADOR

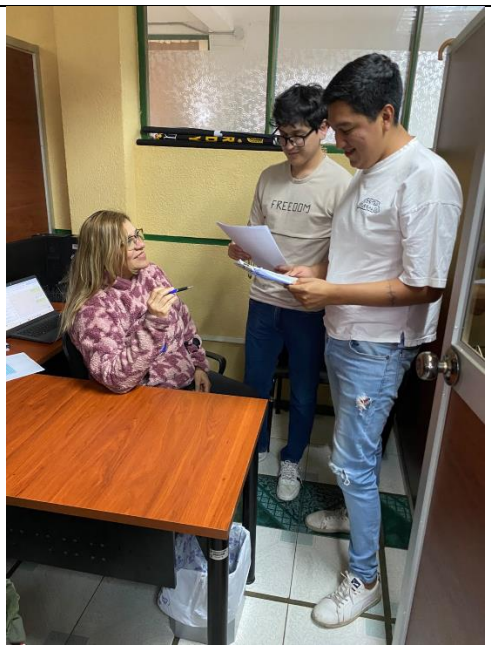
Atentamente,

Sr. Hember Javier Guaman Aldaz
Investigador

Sr. Napoleón Andre Villena Llanos
Investigador

Anexo 6. Revisión de la directora

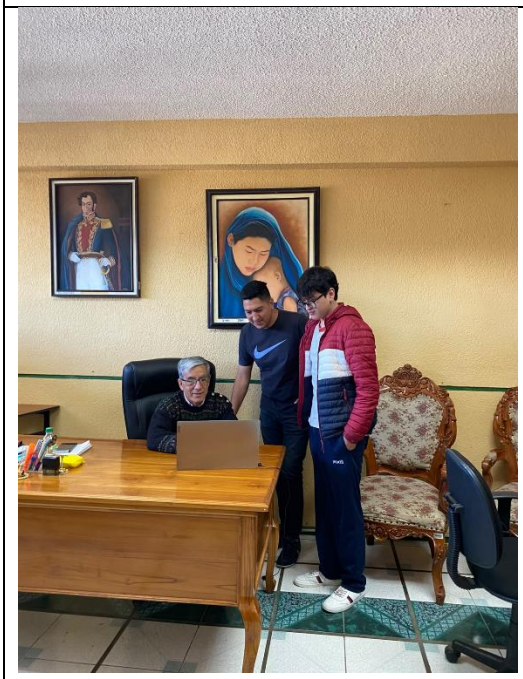


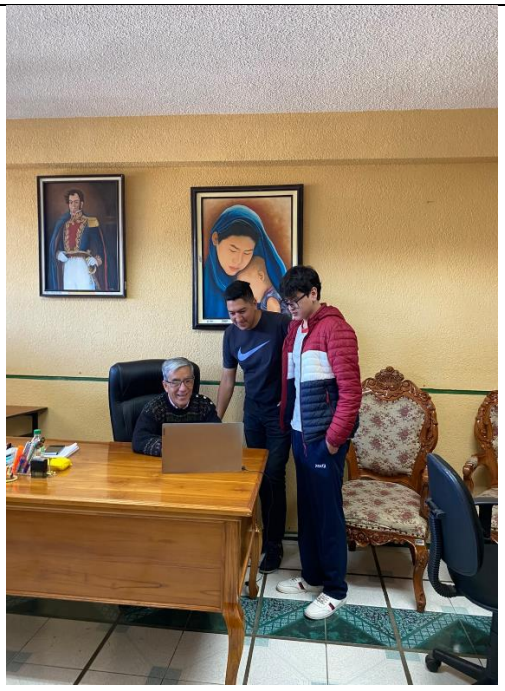


Anexo 7. Revisión de los pares académicos

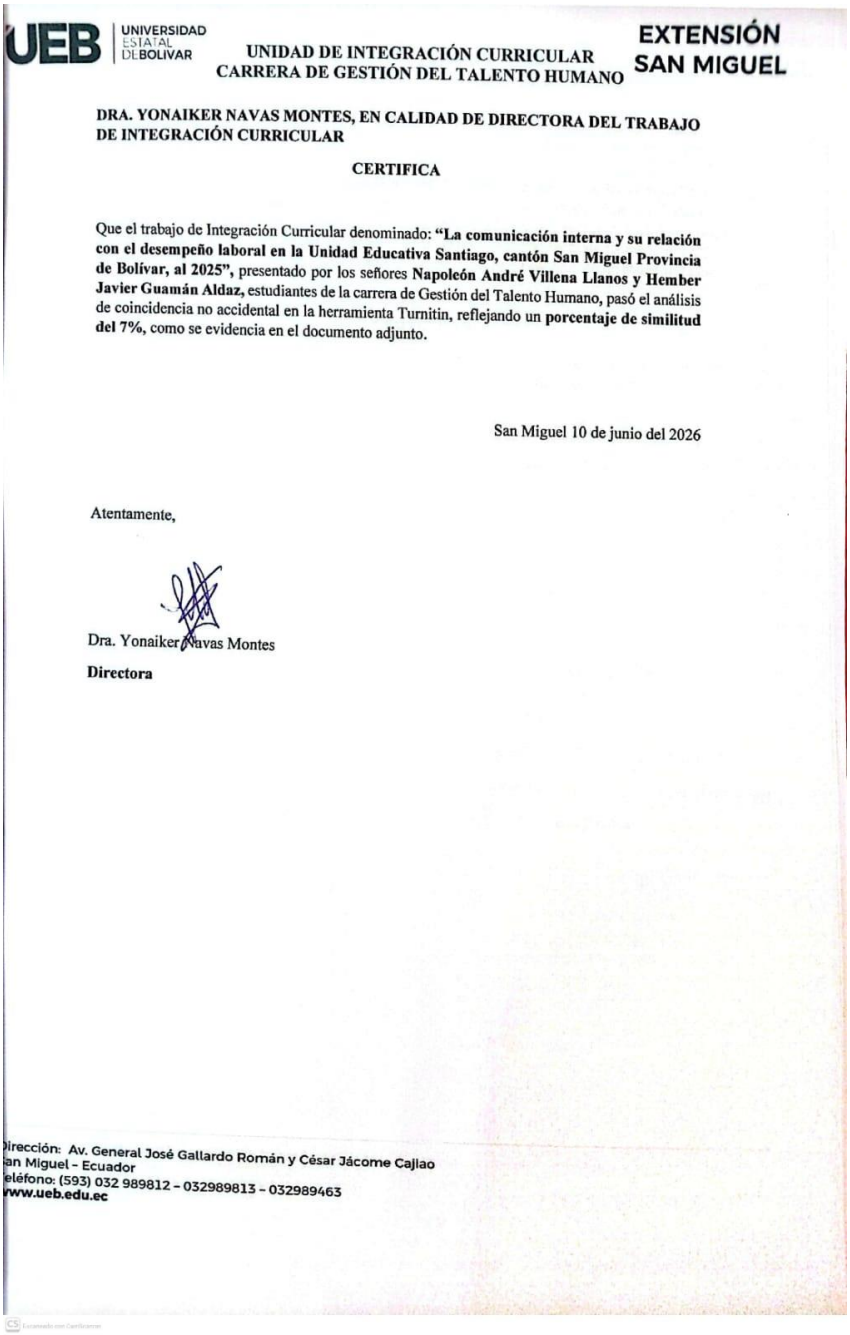








Anexo 8. Certificado de Turnitin.



UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

DRA. YONAIKER NAVAS MONTES, EN CALIDAD DE DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA

Que el trabajo de Integración Curricular denominado: **"La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en la Unidad Educativa Santiago, cantón San Miguel Provincia de Bolívar, al 2025"**, presentado por los señores **Napoleón André Villena Llanos y Hember Javier Guamán Aldaz,** 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 7%,** como se evidencia en el documento adjunto.

San Miguel 10 de junio del 2026

Atentamente,

Dra. Yonaiker Navas Montes
Directora

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

Anexo 9. Informe de Turnitin.



Fuentes de similitudes (sección 2/2)

Similitudes

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.

7%

Fuente principal detectada

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones
1	www.arcotel.gob.ec www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Resolucion-ARCOTEL-2...	<1%	
2	Documento de otro usuario #0adaee Viene de de otro grupo	<1%	
3	Comunicación interna, clima organizacional y desempeño laboral en las... ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00632026000303147&lng=en&...	<1%	
4	legalcloud.ec legalcloud.ec/wp-content/uploads/2026/04/CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-...	<1%	
5	strapi.lexis.com.ec strapi.lexis.com.ec/uploads/RO_763_20250317_52c099798a.pdf	<1%	
6	Escaso espacio de la opinión ciudadana en las emisoras del cantón Babaho... www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/ar...	<1%	
7	FICA-CIC-LOGACHO ANDREA-MOLINA WILSON | PDF | Hormigón | Residuos es.scribd.com/document/865649719/FICA-CIC-LOGACHO-ANDREA-MOLINA-WILSON	<1%	
8	portal.uepolicianacional.academium.ec portal.uepolicianacional.academium.ec/archivos/notificaciones/1/252/MEMORAND...	<1%	
9	educacionbilingue.gob.ec educacionbilingue.gob.ec/wp-content/uploads/2023/02/REGLAMENTO-LOEI.pdf	<1%	
10	location-globe-view vlex.ec/vid/decreto-no-675-guillermolassomendoza-1042985388	<1%	

Fuente mencionada (sin similitudes detectadas)

N°	Descripciones
1	http://www.infodesarrollo.ec/wp-content/uploads/2014/10/universidad-estatal-de-bolivar-infodesarrollo-381x277_c....
2	https://doi.org/10.26441/RC23.1-2024-3356
3	https://doi.org/10.5281/zenodo.18055080
4	https://doi.org/10.1108/13563280210449804
5	https://doi.org/10.21855/ecociencia.84.492