**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 EFECTIVA Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA, AÑO 2025"

**AUTORES:**

LUIS ADRIÁN SIGCHA YANCHALIQUIN
KAROLINA ALEXANDRA SORIANO BORJA

**DIRECTORA**

Psicól. Jhosselyn Briggeth García Aldaz

**PARES ACADÉMICOS**

Lic. Fátima del Rocío Núñez Aguiar

Ing. Erika Priscila Cahuasqui Molina

**SAN MIGUEL – ECUADOR**

**2025**

**TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

"LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA, AÑO 2025"

**AGRADECIMIENTO**

En el marco de la culminación de este proceso puedo aseverar que ha sido parte muy elemental además de valiosos cada uno de los momentos de esta experiencia, para seguir formándome como un profesional competitivo, por ello agradezco a Dios por brindarme fuerza y motivación para siempre buscar el conocimiento con el fin de cumplir mis metas. Con un precio muy especial agradezco a mi madre a quien admiro por su fuerza, determinación, generosidad y motivación, por apoyarme de manera incondicional, además de ser la persona que me inculco valores como la humildad, generosidad, el respeto y al mismo tiempo, siempre me incentivo a nunca rendirme e ir más allá de cualquier limitación.

También expreso toda mi gratitud y agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar por abrirme las puertas, y poder adquirir nuevos conocimientos, que desarrollaron y potenciaron mis habilidades profesionales.

**SIGCHA YANCHALIQUIN LUIS ADRIÁN**

Primeramente, quiero agradecer de todo corazón a Dios por sostenerme en mis momentos más difíciles, por bendecirme de la mejor manera posible y por guiarme por sus mejores caminos.

A mi madre, Aide, quiero darle mi más profundo agradecimiento, ya que todo su apoyo, esfuerzo y amor, fueron fundamentales para este logro.

También quiero agradecer a mi padre, Kleber, por su apoyo y preocupación constante en todos los momentos importantes de esta etapa.

A mis hermanos, Mauricio y Luis, por su apoyo constante, por saberme escuchar y animarme siempre.

De igual modo a mi hijo, Pablito, por volverse mi mayor inspiración y por recordarme que cada esfuerzo valdrá la pena.

Igualmente, quiero agradecerle Adrián, por su sincera amistad, por haberme apoyado, motivado en toda esta trayectoria universitaria, por haberme incentivado a crecer mental y profesionalmente.

A todos ustedes, docentes y demás compañeros les agradezco por haber hecho de esta experiencia una de las más valiosas de mi vida, el compartir conocimientos, experiencias, alegrías, incluso disgustos, todo esto ha marcado mi vida de una manera significativa, recordaré esta etapa de mi vida como una de las mejores vivencias.

**SORIANO BORJA KAROLINA ALEXANDRA**

**DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de titulación a mi madre Mirian Yanchaliquin, por ser siempre mi guía incondicional, mi ejemplo de fortaleza y sabiduría. Por inculcarme valores y principios enfocados en la ética y rectitud, además de ser mi inspiración para desarrollar criterios de innovación y superación ante las adversidades. A mis hermanos Alexis, Carlos y Doris, por estar siempre presentes, por cada palabra de aliento, por cada momento compartido, por ser mi refugio y mi impulso cuando más lo necesitaba.

A mi novia Denisse, por apoyarme en todo momento, por creer en mí incluso en los días grises, y por ser esa luz cálida que me anima a seguir creciendo.

Con un aprecio especial a mi mejor amiga Karolina con quien compartí muchos momentos de mi etapa universitaria y juntos formamos un equipo de trabajo imparable.

Por último, este logro va dedicado a mí persona, por no rendirme, por desafiar cada obstáculo, por levantarme una y otra vez, por demostrar que el esfuerzo y la dedicación vence al talento. Porque esta meta alcanzada es prueba de que la perseverancia, la pasión y la fé en uno mismo pueden romper cualquier barrera.

**SIGCHA YANCHALIQUIN LUIS ADRIÁN**

Primeramente, dedico esta investigación a Dios, por todos mis esfuerzos y metas, ya que siempre serán posibles por su bendición y guía constante.

También quiero dedicar este proyecto a mi compañero de vida, a mi abuelo, mi Luchito, quizás ya no te encuentres físicamente conmigo, pero en cada uno de mis éxitos siempre te tengo presente, porque no te puedo dedicar solo un momento, si no todos mis momentos y aún más, mis éxitos, tu recuerdo y amor siempre me acompañarán, mi compañero de vida.

Igualmente, a mi madre, Aide, por su increíble sacrificio para que pueda culminar esta meta, por ser una de las personas que supo apoyarme y motivarme a seguir mis estudios a pesar de mis adversidades, ya que en mis últimos ciclos universitarios fue quien supo cuidar y velar por mi hijo para que pudiera cumplir con la universidad.

A mi padre, Kleber porque sin ti no hubiera sido posible este logro, por muy lejos que estes siempre estás pendiente de mí, las llamadas de todos los días han sido mi fortaleza para seguir creciendo profesionalmente y poder llenarte cada vez de más orgullo.

También se la dedico a mi hijo, Pablito, que ahora más que nunca se volvió en mi constante motivación para esforzarme cada día.

**SORIANO BORJA KAROLINA ALEXANDRA**

## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN**

Psicól. "***Jhosselyn Briggeth García Aldaz***"; Lic. "***Fátima del Rocío Aguiar***" e Ing. "***Erika Priscila Cahuasqui Molina***"; en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación "La Comunicación Efectiva y el Rendimiento Laboral de la Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Ambato, Provincia Tungurahua, año 2025", desarrollado por el señor ***Sigcha Yanchaliquin Luis Adrián y la señorita Soriano Borja Karolina Alexandra.***

**CERTIFICAN**

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la Carrera de Gestión del Talento Humano.

San Miguel, 01 diciembre del 2025

Psicól. Jhosselyn García
**Director**

Lic. Fátima Núñez
**Par Académico**

Ing. Erika Cahuasqui
**Par Académico**

**CERTIFICACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DEBOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

**DERECHOS DE AUTOR**

Nosotros, Sigcha Yanchaliquin Luis Adrián y Soriano Borja Karolina Alexandra, portadores de la Cédula de Identidad No 1805323175 y 0202483772 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:
LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA, AÑO 2025, modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a 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.

Luis Adrián Sigcha Yanchaliquin

Karolina Alexandra Soriano Borja



Adrián Sigcha



Karolina Soriano

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

# ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ..... II

AGRADECIMIENTO ..... III

DEDICATORIA ..... V

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO ..... VII

CERTIFICACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR ..... VIII

ÍNDICE DE TABLAS ..... XIV

ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES ..... XVI

INTRODUCCIÓN ..... 1

RESUMEN ..... 2

ABSTRACT ..... 3

CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO ..... 4

1.1 Descripción del Problema ..... 4

1.2 Formulación del Problema ..... 6

1.3 Preguntas de Investigación ..... 6

1.4 Justificación ..... 6

1.5 Objetivos: General y Específicos ..... 8

1.5.1 Objetivo General ..... 8

1.5.2 Objetivos Específicos ..... 8

1.5.3 Variables ..... 8

1.6 Operacionalización ..... 9

2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO ..... 18

2.1. Antecedentes ..... 18

2.2. Marco Científico ..... 19

2.2.1. Comunicación efectiva ..... 19

2.2.2. Teorías sobre la comunicación efectiva ..... 19

2.2.3. La aguja hipodérmica de Harold Lasswell ..... 20

2.2.4. Teoría de Dos Flujos de Paul Lazarsfeld ..... 20

2.2.5. Teoría de la Comunicación Verbal ..... 20

2.2.6. La Teoría de la Retroalimentación ..... 22

2.2.7. La Teoría de la Comunicación ..... 24

2.2.8. Eficiencia de los canales formales ..... 26

2.3. Rendimiento laboral ..... 27

2.3.1. Importancia de medir el rendimiento laboral ..... 27

2.4. Productividad Individual ..... 28

2.5. Cumplimiento de metas ..... 28

2.6. Calidad de trabajo ..... 28

2.7. Trabajo en equipo ..... 29

2.7.1. Importancia del trabajo en equipo ..... 29

2.8. Marco Conceptual ..... 30

2.9. Marco Legal ..... 32

3. CAPÍTULO III. METODOLOGÍA ..... 35

3.1. Tipo de Investigación....35

3.1.1. Investigación exploratoria....35

3.2. Enfoque de la investigación....35

3.2.1. Investigación Mixta....35

3.3. Métodos de Investigación....36

3.3.1. Método deductivo....36

3.3.2. Método inductivo....36

3.3.3. Método analítico....36

3.3.4. Método Científico....37

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos....37

3.4.1. Fuentes bibliográficas....37

3.4.2. Encuestas....37

3.4.3. Entrevistas....38

3.5. Universo, Población y Muestra....38

3.6. Procesamiento de la Información....39

3.6.1. Uso de Excel para el Procesamiento de Datos....39

3.6.2. Análisis de contenido....39

4. CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS....41

4.1. Encuesta....41

4.1.1 Análisis e Interpretación de la encuesta....41

4.1.2. Resultados Generales de la Encuesta....85

4.2. Entrevista ..... 87

4.2.1. Análisis e Interpretación de la entrevista ..... 87

4.2.2. Resultados Generales de la Entrevista ..... 97

4.3. Discusión ..... 99

4.3.1. Resolución de las Pregunta de Investigación ..... 104

4.4. Resultados en Función al Cumplimiento del Objetivo General ..... 106

4.5. Conclusiones ..... 107

4.6. Recomendaciones ..... 108

5. CAPÍTULO V. PROPUESTA ..... 110

5.1. Título ..... 110

5.2. Datos informativos ..... 110

5.3. Antecedentes ..... 110

5.4. Justificación ..... 110

5.5. Objetivo General ..... 111

5.6. Objetivos Específicos ..... 111

5.7. Cumplimiento del primer objetivo específico de la propuesta. ..... 111

5.7.1. Sistematización de resultados ..... 111

5.8. Cumplimiento del segundo objetivo específico de la propuesta ..... 114

5.8.1. Propuesta de Estrategias Comunicacionales ..... 114

5.9. Cumplimiento del tercer objetivo específico de la propuesta ..... 114

5.9.1. Pasos del Plan de Acción Comunicacional ..... 114

5.10. Presentación de la propuesta ..... 116

5.10.1. Plan de acción ..... 116

5.10.1.1. Plan de Acción Comunicacional ..... 116

Bibliografía: ..... 118

ANEXOS ..... 128

## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla 1.** *Interpretación de variables* ..... 9

Tabla 2. *Lenguaje* ..... 41

Tabla 3. *Información* ..... 43

Tabla 4. *Contradicciones* ..... 45

Tabla 5. *Confusiones* ..... 47

Tabla 6. *Accesible* ..... 49

Tabla 7. *Objetivos* ..... 51

Tabla 8. *Impacto positivo* ..... 53

Tabla 9. *Retroalimentación oportuna* ..... 55

Tabla 10. *Manejo de conflictos* ..... 57

Tabla 11. *Escucha activa* ..... 59

Tabla 12. *Información transparente* ..... 61

Tabla 13. *Expresión de inquietudes* ..... 63

Tabla 14. *Metas establecidas* ..... 65

Tabla 15. *Metas Claras y Alcanzables* ..... 67

Tabla 16. *Tiempo eficiente* ..... 69

Tabla 17. *Estándares claros* ..... 71

Tabla 18. *Calidad de trabajo* ..... 73

Tabla 19. *Objetivos organizacionales* ..... 75

Tabla 20. *Impacto organizacional* ..... 77

Tabla 21. *Crecimiento y desarrollo* ..... 79

Tabla 22. *Competencias* ..... 81

Tabla 23. *Trabajo colaborativo* ..... 83

Tabla 24. *Condiciones de Trabajo de la Dirección* ..... 87

Tabla 25. *Mejoras Comunicativas* ..... 92

Tabla 26. *Teorías y contraste* ..... 99

Tabla 27. *Estrategias de comunicación efectiva* ..... 106

Tabla 28. *Comunicación efectiva* ..... 112

Tabla 29. *Rendimiento laboral* ..... 113

Tabla 30. *Estrategias de Comunicación* ..... 114

Tabla 31. *Diseño de Planificación* ..... 116

Tabla 32. *Cronograma (Gantt)* ..... 130

Tabla 33. *Presupuesto Ejecutado* ..... 133

**ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES**

Figura 1. *Lenguaje* ..... 41

Figura 2. *Información* ..... 43

Figura 3. *Contradicciones* ..... 45

Figura 4. *Confusiones* ..... 47

Figura 5. *Accesible* ..... 49

Figura 6. *Objetivos* ..... 51

Figura 7. *Impacto positivo* ..... 53

Figura 8. *Retroalimentación oportuna* ..... 55

Figura 9. *Manejo de conflictos* ..... 57

Figura 10. *Escucha activa* ..... 59

Figura 11. *Información transparente* ..... 61

Figura 12. *Expresión de inquietudes* ..... 63

Figura 13. *Metas establecidas* ..... 65

Figura 14. *Metas Claras y Alcanzables* ..... 67

Figura 15. *Tiempo eficiente* ..... 69

Figura 16. *Estándares claros* ..... 71

Figura 17. *Calidad de trabajo* ..... 73

Figura 18. *Objetivos organizacionales* ..... 75

Figura 19. *Impacto organizacional* ..... 77

Figura 20. *Crecimiento y desarrollo* ..... 79

Figura 21. *Competencias* ..... 81

Figura 22. *Trabajo colaborativo* ..... 83

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la comunicación se ha convertido en un eje articulador de aspectos vinculados al rendimiento laboral dentro de las organizaciones, ya que la relación entre la comunicación efectiva y el rendimiento laboral adquiere un papel protagónico, especialmente en entidades públicas donde las dinámicas administrativas, la atención ciudadana y los procesos internos exigen claridad, oportunidad y colaboración constante.

En ese contexto, la Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, no es ajena a estos desafíos. A pesar de contar con equipos de trabajo comprometidos, se han identificado ciertas limitaciones en los procesos comunicacionales internos que, aunque a primera vista son leves, podrían convertirse en obstáculos significativos si no se abordan oportunamente, ya que la falta de reuniones aclaratorias, contradicciones en la información entre departamentos, el uso de tecnicismos sin explicación y la percepción de canales poco accesibles son algunas de las barreras que han emergido en el diagnóstico institucional, y que inciden de manera directa en el rendimiento de los colaboradores. El propósito de la presente investigación es proponer estrategias que fortalezcan el flujo de información, incrementen la motivación de los trabajadores y mejoren el cumplimiento de metas organizacionales.

En cuanto al aspecto metodológico, se empleó un enfoque mixto que combinó encuestas aplicadas al personal administrativo con entrevistas a actores clave del departamento, esto permitió contrastar percepciones, observar tendencias y comprender en profundidad las causas y consecuencias de la comunicación deficiente. El valor de esta investigación no radica únicamente en la identificación de un problema, sino en su capacidad para proponer soluciones viables que beneficien tanto a la organización como a sus servidores públicos.

**RESUMEN**

Esta investigación tiene como objetivo definir estrategias de comunicación efectiva que permitan mejorar el rendimiento laboral en la Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado, Municipalidad de Ambato, provincia Tungurahua, en el año 2025.

Para ello, se empleó una metodología mixta, utilizando encuestas aplicadas al personal y entrevistas dirigidas a autoridades clave para identificar factores que inciden tanto positiva como negativamente en los procesos comunicativos y el desempeño organizacional. Los resultados revelaron que existen debilidades en la claridad del lenguaje, contradicciones entre departamentos, y barreras de acceso a los canales de comunicación, lo cual impacta negativamente en la percepción de compromiso, motivación y eficacia laboral. A pesar de estos desafíos, también se evidenció que ciertos aspectos como la actualización oportuna de la información y la percepción del impacto positivo del trabajo contribuyen a fortalecer la comunicación y el rendimiento.

A partir de estos hallazgos, se propone un conjunto de estrategias enfocadas en mejorar la retroalimentación organizacional, fomentar la empatía comunicacional, fortalecer la cultura de colaboración y optimizar los canales de comunicación internos. Estas medidas permitirán alinear al personal con los objetivos institucionales, incrementar su compromiso y mejorar el desempeño organizacional en general.

**Palabras clave:** Comunicación efectiva, rendimiento laboral, retroalimentación, compromiso, sector público.

**ABSTRACT**

This research aims to define effective communication strategies that will improve job performance in the Directorate of Institutional Development and Human Talent of the Decentralized Autonomous Government, Municipality of Ambato, Tungurahua Province, by 2025.

To this end, a mixed methodology was employed, utilizing staff surveys and interviews with key officials to identify factors that positively and negatively impact communication processes and organizational performance. The results revealed weaknesses in language clarity, contradictions between departments, and barriers to accessing communication channels, which negatively impact the perception of commitment, motivation, and work effectiveness. Despite these challenges, it was also evident that certain aspects such as timely information updates and the perception of the positive impact of work contribute to strengthening communication and performance.

Based on these findings, a set of strategies is proposed focused on improving organizational feedback, fostering communication empathy, strengthening the culture of collaboration, and optimizing internal communication channels. These measures will align staff with institutional objectives, increase their commitment, and improve overall organizational performance.

Keywords: Effective communication, job performance, feedback, commitment, public sector.

# CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

## 1.1 Descripción del Problema

En el ámbito organizacional contemporáneo, la comunicación se erige como un elemento determinante para el logro de objetivos estratégicos y la optimización del rendimiento laboral, convirtiéndose en esencia, un proceso dinámico y complejo que no solo facilita el flujo de información, sino que también modela las relaciones interpersonales, influye en el clima organizacional y establece en gran medida los resultados operativos. Zendesk (2024) define la comunicación efectiva como la habilidad para transferir información de forma precisa, garantizando que el mensaje sea comprendido según la intención original. Esta implica entendimiento mutuo, propicia un intercambio constructivo y mejora la colaboración.

Sánchez et al, (2023) afirman que el rendimiento laboral es un comportamiento observado de eficiencia del trabajador, el cual produce bienes o servicios; por esta razón, las empresas deben incorporar en sus colaboradores la misión, visión y sus responsabilidades; de esta manera, ellos tendrán la capacidad de desempeñarse en forma adecuada y, por efecto, tener un mayor rendimiento laboral.

“ (Millán, 2023) indica que una buena comunicación ayuda a mejorar el trabajo en equipo y las relaciones laborales dentro de la organización y que la falta de comunicación efectiva afecta directamente al rendimiento laboral, ya que impide alinear a los empleados con los objetivos organizacionales y reduce su eficiencia y compromiso.” Dado que la comunicación efectiva se convierte en una herramienta esencial para alinear a los empleados con los objetivos organizacionales, ejerce un efecto positivo en el desarrollo de su eficiencia y compromiso laboral.

Hidalgo (2023) menciona que el 37,50 % de los empleados de las empresas en el Ecuador creen que existe comunicación efectiva dentro de los canales designados. Asimismo,

indica que el 77 % considera que las fallas comunicacionales afectan su desempeño laboral. En otras palabras, los datos indican que la comunicación interna es un área crítica que necesita atención en las empresas ecuatorianas, ya que tiene un impacto directo en el rendimiento laboral y, por ende, en la efectividad organizacional.

> "Cuenca (2021) señala que, en el sector empresarial ecuatoriano, las secretarias carecen de estrategias de comunicación adecuadas, lo que limita su desempeño y refleja una falta de interés institucional en desarrollar estas habilidades."

Según los autores, la comunicación efectiva se percibe en menor cantidad, ya que dentro de la misma se puede constatar una mayor falla, afectando directamente en el rendimiento laboral, sin embargo, existe una clara falta de interés en mejorar estas habilidades y brindar apoyo suficiente para su propio desarrollo.

"En la actualidad, la Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del GAD Municipalidad de Ambato presenta desafíos significativos en cuanto al rendimiento laboral, aunque este se percibe como aceptable, se requieren estándares más altos para mantener la competitividad y brindar servicios de calidad." Este tipo de imparcialidad entre la comunicación efectiva y el rendimiento laboral no solo afecta el rendimiento individual y colectivo, sino que también genera una cultura de desconfianza que incrementa el estrés laboral y la calidad del servicio que se brinda al usuario.

No atender los problemas de rendimiento vinculados a la falta de comunicación efectiva dificultará el cumplimiento de los objetivos organizacionales y afectará la motivación del personal, por lo cual es fundamental implementar estrategias de comunicación que fomenten la confianza, la claridad y la colaboración para revertir esta situación. En ese sentido, es imprescindible desarrollar estrategias de comunicación efectiva, puesto que de no hacerlo se generarán malentendidos constantes, duplicidad de funciones, retrasos en la ejecución de tareas y una disminución gradual en la calidad del trabajo. Además, la falta de canales de

comunicación claros puede fomentar sentimientos de desinformación, desconfianza y desmotivación entre los empleados, afectando su compromiso con la organización.

## 1.2 Formulación del Problema

¿De qué manera la comunicación efectiva incide en el rendimiento laboral en la Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del GAD Municipalidad de Ambato?

## 1.3 Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral que se presenta actualmente en la dirección de Desarrollo Institucional y Del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, durante el año 2025?
- ¿Cuáles son los factores que se presentan como apoyo y como barrera de la comunicación efectiva en la dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Ambato?
- ¿Qué estrategias de comunicación efectiva pueden ser propuestas para mejorar el rendimiento laboral de la Dirección de Desarrollo Institucional y del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato?

## 1.4 Justificación

La presente investigación tiene como objeto proponer estrategias de comunicación efectiva que mejoren el rendimiento laboral de la dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, año 2025. Concretamente, se pretende diseñar estrategias de comunicación efectiva que ayuden a fortalecer la colaboración y coordinación entre los miembros del equipo, la satisfacción de los empleados, la motivación y eficiencia operativa.

La investigación se respalda en la necesidad de mejorar el rendimiento laboral y en ese marco el actual proyecto contribuirá a la implementación de acciones específicas que ayuden al alcance de objetivos organizacionales, fomentando una comunicación abierta y mejorando el rendimiento de la institución. Si este problema no es abordado con prontitud, es probable que se generen malentendidos constantes, duplicidad de funciones, retrasos en la ejecución de tareas y una disminución gradual en la calidad del trabajo. Además, la falta de canales de comunicación claros puede fomentar sentimientos de desinformación, desconfianza y desmotivación entre los empleados, afectando su compromiso con la organización.

Esta investigación tendrá un impacto social, pues se enfoca en mejorar la comunicación efectiva y el rendimiento laboral, generando un entorno más productivo que beneficia paralelamente a los empleados y a la organización. Además, abarca un impacto de género, considerando que promueve la equidad por medio de estrategias que garantizan la participación en conjunto con el flujo de información y el desarrollo profesional de los trabajadores, independientemente de su género.

Respecto a la perspectiva de inclusión, el estudio explora facilitar la integración de los empleados al discernir y abordar barreras comunicativas, lo que fomenta relaciones laborales más cohesionadas y un ambiente respetuoso ante la diversidad. Asimismo, fortalece las habilidades blandas de los empleados como la empatía, colaboración y manejo de conflictos, lo que potencia la comunicación efectiva acompañada de un incremento del rendimiento laboral.

Estos aspectos vinculantes marcan un impacto directo al bienestar de los empleados y la eficiencia organizacional, mientras mejoran la calidad del servicio que se ofrece a toda la comunidad de Ambato.

## 1.5 Objetivos: General y Específicos

### 1.5.1 Objetivo General

- Analizar la comunicación efectiva y el rendimiento laboral en la dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Ambato, año 2025.

### 1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual con respecto al nivel de rendimiento laboral en los trabajadores de la dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Ambato.
- Identificar los factores que se presentan como apoyo y como barrera de la comunicación efectiva en la dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Ambato.
- Proponer estrategias en comunicación efectiva para mejorar el rendimiento laboral en la dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Ambato.

### 1.5.3 Variables

- **Variable independiente:** Comunicación efectiva
- **Variable dependiente:** Rendimiento Laboral

## 1.6 Operacionalización

**Tabla 1.**

*Interpretación de variables*

| | **Definición Conceptual** | **Definición Operativa** | **Dimensiones** | **Subdimensiones o Indicadores** | **Ítems** | **Técnicas** | **Instrumentos** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Comunicación Efectiva | Es definida como un tipo de comunicación en la que se consigue transmitir el mensaje de una forma entendible y muy clara para el receptor sin provocar dudas, confusiones o posibles interpretaciones equivocadas (Castro, 2023). | Se determina como la capacidad de transmitir cualquier información con claridad para que el mensaje se interprete de la manera deseada. Esto debe implicar la comprensión mutua con el fin de generar un intercambio productivo y fomentar la | Claridad en la Comunicación | 1.1 Lenguaje claro y preciso | ¿Considera que el lenguaje utilizado en las comunicaciones internas es fácil de entender?<br>¿Se utilizan términos técnicos sin explicación previa en las comunicaciones?<br>¿Existen manuales o guías que faciliten la comprensión de la información transmitida?<br>¿Se realizan reuniones para aclarar dudas sobre la información compartida? | Encuestas | Cuestionario |
| | | | | | ¿Cómo describiría la claridad del lenguaje utilizado en las comunicaciones internas?<br>¿Qué mejoras sugeriría para que el lenguaje sea más comprensible?<br>¿Ha experimentado malentendidos debido a la falta de claridad en la comunicación? | Entrevista | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | colaboración (Zendesk, 2024). | | | | Guía de Entrevista |
| | | 1.2 Coherencia en la información | ¿La información que recibe es consistente en diferentes medios de comunicación?<br>¿Existen contradicciones en la información proporcionada por diferentes jefes o departamentos?<br>¿Se actualiza la información de manera oportuna para evitar confusiones?<br>¿Se proporciona retroalimentación para asegurar que la información ha sido comprendida? | Encuesta | Cuestionario |
| | | | ¿Cómo describiría la coherencia de la información que recibe en su área de trabajo?<br>¿Qué estrategias cree que podrían mejorar la consistencia en la comunicación?<br>¿Ha enfrentado situaciones donde la falta de coherencia afectó su desempeño? | Entrevista | Guía de Entrevista |
| | | 1.3 Canales de comunicación adecuados | ¿Los canales de comunicación utilizados son eficientes para transmitir información?<br>¿Existen canales de comunicación alternativos para situaciones urgentes?<br>¿Se utilizan herramientas tecnológicas modernas para facilitar la comunicación?<br>¿Los canales de comunicación son accesibles para todos los empleados? | Encuesta | Cuestionario |
| | | | ¿Cómo evaluaría la eficacia de los canales de comunicación actuales?<br>¿Qué canales de comunicación adicionales sugeriría para mejorar la claridad?<br>¿Ha tenido dificultades para acceder a la información debido a los canales utilizados? | Entrevista | Guía de Entrevista |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Feedback y Retroalimentación | 2.1 Frecuencia de la retroalimentación | ¿Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño laboral? | Encuesta | Cuestionario |
| | | | ¿Se realizan reuniones periódicas para discutir avances y áreas de mejora? | | |
| | | | ¿La retroalimentación se proporciona de manera oportuna después de la realización de tareas? | | |
| | | | ¿Existen mecanismos formales para solicitar retroalimentación? | | |
| | | | ¿Cómo describiría la frecuencia con la que recibe retroalimentación? | | |
| | | | ¿Qué impacto tiene la retroalimentación en su desempeño laboral? | Entrevista | Guía de Entrevista |
| | | | ¿Qué sugeriría para mejorar la frecuencia y calidad de la retroalimentación? | | |
| | | 2.2 Calidad de la retroalimentación | ¿La retroalimentación que recibe es específica y detallada? | Encuesta | Cuestionario |
| | | | ¿Se enfoca en aspectos tanto positivos como negativos de su desempeño? | | |
| | | | ¿La retroalimentación incluye sugerencias concretas para mejorar? | | |
| | | | ¿La retroalimentación se basa en hechos objetivos y no en opiniones personales? | | |
| | | | ¿Cómo evaluaría la calidad de la retroalimentación que recibe? | | |
| | | | ¿Qué aspectos de la retroalimentación considera más útiles para su desarrollo profesional? | Entrevista | Guía de Entrevista |
| | | | ¿Ha recibido retroalimentación que no fue útil? ¿Por qué? | | |
| | | 2.3 Cultura de | ¿Existe una cultura organizacional que fomente la retroalimentación constante? | Encuesta | Cuestionario |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | retroalimentación | ¿Los superiores están abiertos a recibir retroalimentación de sus subordinados?<br>¿Se fomenta la retroalimentación entre pares dentro del equipo de trabajo?<br>¿Se realizan capacitaciones sobre cómo dar y recibir retroalimentación?<br>¿Cómo describiría la cultura de retroalimentación en su área de trabajo?<br>¿Qué cambios sugeriría para fomentar una cultura de retroalimentación más efectiva?<br>¿Ha observado algún impacto en el rendimiento laboral debido a la falta de retroalimentación? | Entrevista | Guía de Entrevista |
| | | 3.1 Resolución de conflictos | ¿Se fomenta la comunicación abierta para resolver conflictos en el equipo?<br>¿Existen protocolos establecido para manejar conflictos laborales?<br>¿Los superiores intervienen de manera efectiva en la resolución de conflictos? | Encuesta | Cuestionario |
| | Comunicación Asertiva | | ¿Se promueve el diálogo como herramienta principal para resolver desacuerdos?<br>¿Cómo describiría la efectividad de la comunicación en la resolución de conflictos?<br>¿Qué estrategias cree que podrían mejorar la resolución de conflictos a través de la comunicación?<br>¿Ha enfrentado conflictos que no se resolvieron debido a una mala comunicación? | Entrevista | Guía de Entrevista |
| | | 3.2 Empatía en la comunicación | ¿Los superiores demuestran empatía al comunicarse con los empleados?<br>¿Se considera el estado emocional de los empleados al transmitir información? | Encuesta | Cuestionario |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | ¿Se fomenta la escucha activa en las interacciones laborales?<br>¿Se toman en cuenta las opiniones y sugerencias de todos los empleados?<br>¿Cómo describiría el nivel de empatía en la comunicación dentro de su área de trabajo?<br>¿Qué impacto tiene la empatía en la comunicación en su desempeño laboral?<br>¿Qué sugeriría para mejorar la empatía en la comunicación interna? | Entrevista | Guía de Entrevista |
| | | | | 3.3 Transparencia en la comunicación | ¿La información importante se comparte de manera transparente con todos los empleados?<br>¿Se comunican los cambios organizacionales de manera oportuna y clara?<br>¿Existen canales para que los empleados expresen sus inquietudes de manera abierta?<br>¿Se evita la ocultación de información relevante para el desempeño laboral?<br>¿Cómo evaluaría el nivel de transparencia en la comunicación interna? | Encuesta | Cuestionario |
| | | | | | ¿Qué impacto tiene la transparencia en la comunicación en su confianza hacia la organización?<br>¿Ha enfrentado situaciones donde la falta de transparencia afectó su rendimiento laboral? | Entrevista | Guía de Entrevista |
| Rendimiento Laboral | Es el nivel de eficiencia y efectividad con el que un empleado lleva a cabo sus tareas y | Tiene referencia a la capacidad de un colaborador para cumplir | Productividad | 1.1 Cumplimiento de metas | ¿Cumple con las metas establecidas en su área de trabajo?<br>¿Se le proporcionan los recursos necesarios para cumplir con sus objetivos?<br>¿Las metas son claras y alcanzables dentro del plazo establecido? | Encuesta | Cuestionario |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | responsabilidades en el entorno de trabajo esto incluye aspectos como la calidad del trabajo realizado, la cantidad de trabajo completado, la puntualidad, la capacidad para trabajar en equipo y el cumplimiento de los objetivos y expectativas del empleador (Reyes, 2023). | con las diversas tareas y responsabilidades asignadas de manera eficiente y eficaz dentro de su entorno de trabajo (Indeed, 2024). | | ¿Recibe apoyo de sus superiores para alcanzar sus metas? | | |
| | | | | ¿Cómo describiría su capacidad para cumplir con las metas laborales? | | |
| | | | | ¿Qué factores cree que influyen en el cumplimiento de sus metas? | Entrevista | Guía de Entrevista |
| | | | | ¿Ha enfrentado dificultades para cumplir con sus metas? ¿Por qué? | | |
| | | | | ¿Administra su tiempo de manera eficiente para cumplir con sus tareas? | | |
| | | | | ¿Existen distracciones en su entorno laboral que afecten su rendimiento? | Encuesta | Cuestionario |
| | | | | ¿Se le asignan tareas prioritarias de manera clara? | | |
| | | | 1.2 Eficiencia en el uso del tiempo | ¿Utiliza herramientas o técnicas para mejorar su eficiencia en el trabajo? | | |
| | | | | ¿Cómo describiría su manejo del tiempo en el trabajo? | | |
| | | | | ¿Qué estrategias utiliza para mejorar su eficiencia laboral? | Entrevista | Guía de Entrevista |
| | | | | ¿Ha identificado factores que afecten negativamente su eficiencia? | | |
| | | | | ¿Realiza sus tareas con un alto nivel de calidad? | | |
| | | | | ¿Recibe retroalimentación sobre la calidad de su trabajo? | | |
| | | | | ¿Se le proporcionan estándares claros para evaluar la calidad de su trabajo? | Encuesta | Cuestionario |
| | | | 1.3 Calidad del trabajo | ¿Se siente satisfecho con la calidad del trabajo que realiza? | | |
| | | | | ¿Cómo describiría la calidad del trabajo que realiza? | Entrevista | Guía de Entrevista |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | ¿Qué factores cree que influyen en la calidad de su trabajo?<br>¿Ha enfrentado desafíos para mantener un alto nivel de calidad en su trabajo?<br>¿Se siente comprometido con los objetivos de la organización?<br>¿Participa activamente en las iniciativas propuestas por la dirección?<br>¿Se siente valorado por su contribución al trabajo? | Encuesta | Cuestionario |
| | | 2.1 Compromiso laboral | ¿Considera que su trabajo tiene un impacto positivo en la organización?<br>¿Cómo describiría su nivel de compromiso con la organización?<br>¿Qué factores cree que influyen en su compromiso laboral?<br>¿Ha experimentado cambios en su nivel de compromiso? ¿Por qué? | Entrevista | Guía de Entrevista |
| | Motivación | | ¿Se siente satisfecho con las condiciones laborales actuales?<br>¿Considera que su trabajo es reconocido y valorado por sus superiores?<br>¿Se siente motivado para alcanzar sus metas laborales? | Encuesta | Cuestionario |
| | | 2.2 Satisfacción laboral | ¿Disfruta del ambiente laboral en su área de trabajo?<br>¿Cómo describiría su nivel de satisfacción laboral?<br>¿Qué aspectos de su trabajo le generan mayor satisfacción?<br>¿Qué cambios sugeriría para mejorar su satisfacción laboral? | Entrevista | Guía de Entrevista |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 2.3 Desarrollo profesional | ¿Tiene oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la organización?<br>¿Se le proporcionan capacitaciones para mejorar sus habilidades laborales?<br>¿Considera que su trabajo le permite desarrollar nuevas competencias?<br>¿Se le asignan responsabilidades que desafían sus capacidades? | Encuesta | Cuestionario |
| | | | ¿Cómo describiría sus oportunidades de desarrollo profesional en la organización?<br>¿Qué tipo de capacitaciones o oportunidades de crecimiento le gustaría recibir?<br>¿Ha identificado áreas en las que le gustaría mejorar profesionalmente? | Entrevista | Guía de Entrevista |
| | Colaboración y trabajo en equipo | 3.1 Relaciones interpersonales | ¿Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?<br>¿Existe un ambiente de respeto y colaboración en su equipo?<br>¿Se siente apoyado por sus compañeros en la realización de sus tareas?<br>¿Participa activamente en actividades de equipo? | Encuesta | Cuestionario |
| | | | ¿Cómo describiría las relaciones interpersonales en su área de trabajo?<br>¿Qué factores cree que influyen en la calidad de las relaciones con sus compañeros?<br>¿Ha enfrentado conflictos con compañeros que afectaron su rendimiento laboral? | Entrevista | Guía de Entrevista |
| | | 3.2 Cooperación en el equipo | ¿Trabaja de manera colaborativa con sus compañeros para alcanzar objetivos comunes?<br>¿Se fomenta la cooperación entre los miembros del equipo? | Encuesta | Cuestionario |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | ¿Existen mecanismos para resolver desacuerdos dentro del equipo?<br>¿Se siente parte de un equipo cohesionado?<br>¿Cómo describiría el nivel de cooperación en su equipo de trabajo?<br>¿Qué estrategias cree que podrían mejorar la cooperación en el equipo?<br>¿Ha enfrentado desafíos para trabajar en equipo?<br>¿Por qué? | Entrevista | Guía de Entrevista |
| | 3.3 Comunicación interna en el equipo | ¿La comunicación dentro de su equipo es clara y efectiva?<br>¿Se comparte información relevante de manera oportuna entre los miembros del equipo?<br>¿Existen reuniones periódicas para discutir el progreso del equipo?<br>¿Se fomenta la participación de todos los miembros en las discusiones del equipo? | Encuesta | Cuestionario |
| | | ¿Cómo evaluaría la comunicación interna en su equipo de trabajo?<br>¿Qué mejoras sugeriría para la comunicación dentro del equipo?<br>¿Ha enfrentado problemas debido a la falta de comunicación en el equipo? | Entrevista | Guía de Entrevista |

# 2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

## 2.1. Antecedentes

En el trabajo de investigación titulado: “La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo”; en donde el objetivo general es: Verificar el cumplimiento empírico de la comunicación efectiva como factor crítico de éxito de los grupos de trabajo académicos; se concluyó que la comunicación efectiva (compuesta por los factores lingüísticos y paralingüísticos, la escucha empática y la cooperación) es un factor crítico para el éxito y, por lo tanto, la aplicación de la información teórica contribuirá en gran medida al funcionamiento eficiente de los grupos y la tan buscada sinergia positiva. También se ha establecido que la importancia de los equipos es real. Estos han acaparado el centro de interés en la disciplina de la administración, ya que si bien es cierto que no es tarea sencilla conseguir que un grupo se convierta en un equipo eficiente, aquellos que llegan a ese estatus logran mejorar el rendimiento laboral gracias a las características intrínsecas de todo equipo: flexibilidad, sinergia positiva, cooperación, esfuerzos unificados, iniciativa y facultad de anticiparse a los problemas, entre otras (Quaranta, 2020).

En el trabajo de investigación titulado “Modelo del proceso de comunicación efectiva de resultados proyectuales de diseño” en donde el objetivo general es Proponer un modelo del Proceso de Comunicación Efectiva de Resultados de Proyectos de Diseño; se concluyó que la comunicación efectiva de resultados proyectuales de diseño se logra a través del ajuste al comportamiento de las variables a lo largo del PCERPD: el manejo de aquellas controlables, y adecuación a las que se presenten condicionadas. También se establece que la definición de la estructura y relaciones del conjunto de variables, garantizan la comprensión integral del proceso y permite el manejo más preciso en cada acción, de los elementos que intervienen de forma regular en la comunicación de resultados de diseño (Rodríguez & González, 2021).

En el trabajo de investigación titulado “La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo” en donde el objetivo general es Identificar el efecto que tiene la gestión del talento humano sobre el rendimiento laboral; se concluyó que el vínculo existente entre la gestión de los RR.HH. y el rendimiento laboral efectivo se logra por medio de la administración de personal, por lo se ejecutan diversas operaciones enfocadas a la formación de compromiso, actitud, habilidades, destrezas y lealtad por parte del trabajador hacia la organización. También se determina que la unidad de RR.HH. tiene como objetivo alcanzar los resultados establecidos por el nivel estratégico de la empresa. Como todos sabemos, la administración de los recursos humanos pretende satisfacer los objetivos de la organización, por lo cual se requiere de una estructura empresarial correcta y la cooperación del esfuerzo humano de manera coordinada, competitiva y productiva (Cabezas, 2022).

## 2.2. Marco Científico

### 2.2.1. Comunicación efectiva

Según Pérez (2022) “en una empresa es importante la comunicación efectiva, debido a que esta permite transmitir información adecuada entre los jefes y subordinados, lo que permite que cada colaborador comprenda los objetivos a alcanzar en la organización”. Se puede definir a la comunicación efectiva como un proceso que promueve las buenas relaciones laborales en la empresa para alcanzar los objetivos propuestos.

Los autores (Traverso, Williams, & Palacios, 2020) establecen que la comunicación efectiva representa un elemento fundamental indispensable para la integración y la interacción del recurso humano en torno al marco operacional de las organizaciones, permitiendo una necesaria vinculación con la operación de las estrategias.

### 2.2.2. Teorías sobre la comunicación efectiva

A través de las diferentes contribuciones que han realizado los cuatro padres de la comunicación (Lasswell, Lazarsfeld, Lewin y Hovland) donde cada uno de estos autores tuvo

una contribución única que ha influido en el desarrollo del campo de la comunicación, la sociología y los estudios de medios.

### 2.2.3. La aguja hipodérmica de Harold Lasswell

Esta teoría proponía que los medios de comunicación de masas podían influir en un grupo muy grande de personas de manera directa y uniforme, tan solo "disparando o inyectándoles" mensajes apropiados diseñados para desencadenar una respuesta deseada, también introdujo el análisis estructurado de la comunicación mediante las preguntas: ¿Quién? ¿Qué? ¿Canal? ¿A quién? ¿Con qué efecto? De esta manera, sentó las bases para estudiar propaganda política y la influencia de los medios en la opinión pública, por su modelo permite identificar elementos clave en campañas publicitarias, mediáticas y de comunicación masiva (López & Lagos, 2022).

### 2.2.4. Teoría de Dos Flujos de Paul Lazarsfeld

Esta teoría muestra que la información de los medios se mueve en dos distintos escenarios y direcciones, una de estas, los individuos (líderes de opinión) quienes prestan atención a los medios masivos y sus mensajes reciben la información, para después compartirla con otras personas. También determina que los líderes de opinión son capaces de hacer que la gente cambiar sus actitudes y comportamientos, y son parecidos a la gente que influencian. Demostró que el impacto de los mensajes depende de factores sociales y psicológicos, como las relaciones personales y los valores individuales. Introdujo técnicas cuantitativas de análisis, como encuestas y estudios de audiencia (Solís, 2018).

### 2.2.5. Teoría de la Comunicación Verbal

La comunicación verbal es un componente fundamental de la interacción humana, que abarca tanto el lenguaje hablado como el escrito, pues a menudo, se asocia erróneamente solo con la expresión oral, pero es crucial reconocer que también incluye la escritura y otros sistemas simbólicos, como el lenguaje de señas. La comunicación verbal se define como un sistema

acordado y gobernado por reglas que utilizan símbolos para compartir significados. Esta definición resalta la importancia de la estructura y el contexto en el que se produce la comunicación, lo que permite a los individuos intercambiar ideas y emociones de manera efectiva.

Desde una perspectiva lingüística, la teoría de la comunicación verbal se apoya en conceptos como la gramática mental y la fonología, la gramática mental se refiere al conjunto de reglas y estructuras que los hablantes de un idioma utilizan de manera intuitiva para formar oraciones y expresar pensamientos. Este sistema compartido es lo que permite que las personas se entiendan entre sí, a pesar de las diferencias culturales y contextuales, por otro lado, la fonología se ocupa de los sonidos del habla y cómo estos se organizan en un idioma específico, lo que es esencial para la producción y comprensión del lenguaje.

Un ejemplo notable de la capacidad de la comunicación verbal para adaptarse y evolucionar se observa en el caso de los niños sordos en Nicaragua. Estos niños, que inicialmente carecían de un lenguaje común, comenzaron a comunicarse entre sí utilizando gestos que habían desarrollado en sus hogares. Este fenómeno llevó al surgimiento de un nuevo idioma, conocido como Lengua de Señas Nicaragüense, que ilustra cómo la necesidad de comunicación puede dar lugar a la creación de sistemas lingüísticos complejos. Este caso no solo destaca la flexibilidad del lenguaje, sino también la importancia de la interacción social en el desarrollo del mismo.

La comunicación verbal no solo es un medio para intercambiar información, sino que también juega un papel crucial en la formación de identidades y en la construcción de relaciones interpersonales. A través del lenguaje, las personas pueden expresar sus pensamientos, sentimientos y deseos, lo que les permite conectar con los demás y construir un sentido de comunidad, además, el contexto en el que se produce la comunicación influye en la

elección de palabras y en la forma en que se transmiten los mensajes, lo que resalta la pragmática del lenguaje.

En ese sentido, la teoría de la comunicación verbal nos invita a reflexionar sobre la esencia de nuestra humanidad, puesto que el lenguaje no solo es una herramienta para la comunicación, sino que también es un vehículo para la comprensión y la conexión. En un mundo cada vez más interconectado, es vital reconocer la diversidad de formas de comunicación y la riqueza que aportan a nuestras interacciones. La capacidad de adaptarse y crear nuevos sistemas de comunicación, como se vio en Nicaragua, subraya la resiliencia del ser humano y su deseo innato de conectarse con los demás.

### 2.2.6. La Teoría de la Retroalimentación

La teoría de la retroalimentación se erige como un pilar fundamental en el estudio de los sistemas de control y comunicación, proporcionando una perspectiva única sobre cómo los resultados de una actividad pueden ser reintroducidos en el mismo sistema para perfeccionar y optimizar su rendimiento. Este concepto, que se remonta a las investigaciones de Nobert Wiener en 1948, ha evolucionado y se ha diversificado a lo largo del tiempo, abriendo caminos a múltiples teorías que enriquecen su comprensión.

En términos generales, la retroalimentación se puede definir como el proceso mediante el cual un sistema recibe información sobre su propio desempeño, lo que le permite realizar ajustes y mejoras. Este principio se aplica en diversos contextos, desde la comunicación interpersonal hasta la gestión organizacional, particular y en el entorno laboral, la retroalimentación desempeña un papel crucial. Un feedback eficaz no solo mejora el rendimiento individual de los trabajadores, sino que también fortalece las relaciones interpersonales y contribuye al establecimiento y cumplimiento de objetivos tanto personales como organizacionales.

Desde la óptica de la comunicación, Wiener introdujo el concepto de feedback como parte del estudio de los sistemas de control y comunicación, donde el intercambio de roles entre emisores y receptores es fundamental. En este contexto, la habilidad del receptor para ofrecer retroalimentación y del emisor para recibirla se vuelve esencial, creando así un ciclo de interacción en el que ambos actores se enriquecen y evolucionan.

Por su parte, Donald Stewart (1973) expandió esta idea al señalar que el estudio de la comunicación debe abordarse de manera interdisciplinaria. Cada enfoque -ya sea físico, semántico o sociocultural- revela diferentes aspectos de la comunicación, contribuyendo a la comprensión global del fenómeno. Esta complejidad se ve reflejada en la creación de un nuevo campo de estudio: la teoría de la comunicación, que amalgama las perspectivas de diversas disciplinas.

Gloria Hervás (1998) aporta a esta discusión al identificar tres modelos que explican el proceso comunicativo: la teoría de la comunicación, la semiología y la pragmática. La primera se ocupa de la transmisión de señales, la segunda de los sistemas de signos y la última de la dinámica entre emisores y receptores. La interdependencia de estos modelos subraya la complejidad inherente a la comunicación y cómo la retroalimentación actúa como un núcleo en esta red de significados.

Finalmente, Eduardo Galeano (1997) señala las limitaciones en la teorización de la comunicación, sugiriendo que lo que realmente existe son un conjunto de investigaciones y aportes teóricos que, aunque no conforman una única teoría, permiten una mejor comprensión de la comunicación en su totalidad. Cada investigador, con su propia interpretación y enfoque, contribuye a un mosaico más amplio que refleja la rica diversidad de la comunicación humana. (Justo, 2017)

Es así como, la teoría de la retroalimentación resulta ser un concepto vital tanto en los ámbitos organizacionales como en la comunicación interpersonal. Al facilitar la mejora

continua mediante el intercambio efectivo entre emisores y receptores, esta teoría no solo optimiza el rendimiento individual y colectivo, sino que también enriquece nuestra comprensión de cómo interactuamos y construimos significados en diversas situaciones. Es evidente que, a través de las múltiples perspectivas que ofrece, la retroalimentación continúa siendo un área de estudio rica y esencial en la búsqueda de una comunicación efectiva y constructiva.

### 2.2.7. La Teoría de la Comunicación

La comunicación es un proceso fundamental que permite la transmisión y el intercambio de información entre individuos, este proceso, que involucra a un emisor que transmite un mensaje, un canal a través del cual circula el mensaje y un receptor que lo decodifica, es esencial para la interacción humana, para que la comunicación se complete, es crucial que el receptor comprenda el mensaje tal como fue pensado por el emisor. Sin embargo, el proceso de comunicación no se limita solo a un intercambio de información, sino que también implica una dinámica de retroalimentación, donde el receptor puede convertirse en emisor al formular preguntas o comentarios, facilitando así una comunicación más efectiva.

Desde el emisor, quien codifica su mensaje, hasta el receptor, que lo decodifica, la comunicación se convierte en un proceso complejo. El canal de transmisión puede ser verbal, visual o escrito, dependiendo del contexto y del tipo de mensaje que se desee comunicar. La selección adecuada del canal es crucial para asegurar una comunicación eficaz. Ambas partes deben compartir un código común; de lo contrario, el mensaje no puede ser comprendido, lo que resulta en malentendidos y confusiones.

A lo largo del tiempo, diversas corrientes y teorías han surgido para explicar y analizar el fenómeno de la comunicación, una de las más destacadas es la teoría estructural funcionalista, establecida por Harold Lasswell. Esta teoría examina el poder de los medios de comunicación sobre las masas, planteando preguntas clave como: “¿Quién dice qué, a través

de qué medio, a quién y con qué efecto?" Desde esta perspectiva, los medios no solo informan, sino que también moldean la percepción pública y crean rituales sociales, convirtiéndose en un pilar esencial en la construcción de la identidad cultural y social.

En contraposición, la teoría crítica, representada por figuras como Max Horkheimer, enfatiza que los medios de comunicación tienen un impacto directo en la sociedad, pero no siempre de la manera prevista por los emisores. Horkheimer sostenía que los efectos de un mensaje pueden ser diversos y a menudo contrarios a la intención original, subrayando la importancia de considerar el contexto y la temporalidad de sus efectos. Esta teoría también se centra en la influencia que tienen los medios en la creación de una conciencia social crítica.

Otro enfoque significativo es la teoría de los efectos limitados, que reformula la noción de la audiencia pasiva. Según este modelo, el público no es simplemente un receptáculo de información; en cambio, los receptores son activos y seleccionan qué mensajes consideran relevantes, basándose en su contexto social, político y cultural. Esto implica que los medios no determinan por completo las opiniones y actitudes, sino que refuerzan las ya existentes.

La teoría del agenda-setting también merece mención, ya que expone cómo los medios de comunicación no solo informan al público sobre qué pensar, sino también sobre qué temas son importantes. Esto indica que la capacidad de los medios para influir en la agenda pública es considerable, ya que priorizan ciertos temas y darles mayor relevancia que a otros.

Finalmente, la teoría de la aguja hipodérmica presenta un modelo más antiguo en el que los medios son vistos como inyectores de información, donde la audiencia es considerada como una masa pasiva que acepta todo sin cuestionar. Este enfoque ha sido criticado por su simplificación de la relación entre los medios y el público, ya que ignora las diferencias individuales y la capacidad de crítica de los receptores (Banrepcultural, 2024).

En ese contexto, las diversas teorías de la comunicación ilustran la complejidad del proceso comunicativo y resaltan la necesidad de entender la interacción entre emisores y

receptores en el contexto de los medios actuales. La comunicación es un fenómeno dinámico que va más allá de la simple transmisión de mensajes; implica una rica interacción que puede influir en la sociedad de múltiples maneras, revelando la importancia de considerar el contexto, el poder de los medios y el papel activo de la audiencia en la construcción del significado.

### 2.2.8. Eficiencia de los canales formales

La comunicación interna en las organizaciones es un elemento crucial que determina no solo la fluidez de la información, sino también el clima laboral y la efectividad operativa. Dentro de este contexto, los canales formales de comunicación se destacan como herramientas esenciales que permiten a las empresas transmitir mensajes de manera estructurada y jerárquica, estos canales, que incluyen correos electrónicos, memorandos, reuniones y comunicados oficiales, son fundamentales para asegurar que la información llegue de manera clara y precisa a todos los niveles de la organización.

Uno de los principales beneficios de los canales formales es su capacidad para mantener la jerarquía organizacional. Al seguir una estructura definida, se minimizan las posibilidades de malentendidos y se asegura que la información sea recibida por los destinatarios adecuados. Según el estudio de Salinas (2020), los canales formales son efectivos en empresas privadas porque respetan esta jerarquización y permiten que los mensajes sean enviados de acuerdo a la relevancia del contenido y del receptor. Esto no solo optimiza el flujo de información, sino que también refuerza la autoridad de los líderes y la claridad en la toma de decisiones.

Además, los canales formales de comunicación fomentan un ambiente de profesionalismo y seriedad. Al utilizar medios establecidos y reconocidos, las organizaciones pueden transmitir mensajes importantes de manera que se les otorgue la debida importancia, esto es especialmente relevante en situaciones críticas, donde la claridad y la precisión son esenciales para evitar confusiones que podrían llevar a decisiones erróneas. La formalidad en la comunicación también contribuye a la creación de un registro documental que puede ser

consultado en el futuro, lo que añade un nivel de responsabilidad y transparencia a las interacciones dentro de la empresa.

Sin embargo, es importante reconocer que la eficacia de los canales formales no es absoluta. La rigidez de estos canales puede, en ocasiones, limitar la creatividad y la espontaneidad en la comunicación. Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones encuentren un equilibrio entre los canales formales e informales, permitiendo que los empleados se sientan cómodos al compartir ideas y feedback sin las restricciones de la formalidad excesiva (Salinas, 2020).

La eficacia de los canales formales de comunicación en las organizaciones es indiscutible, pero su éxito depende de la implementación adecuada y del contexto en el que se utilicen. Es esencial que las empresas no solo se enfoquen en establecer estos canales, sino que también fomenten un ambiente donde la comunicación fluya de manera bidireccional. La combinación de formalidad y flexibilidad puede ser la clave para crear un entorno laboral donde la información se comparta de manera efectiva, promoviendo así un clima de confianza y colaboración, en última instancia, la comunicación interna debe ser vista como un proceso dinámico que evoluciona con las necesidades de la organización y sus empleados.

## 2.3. Rendimiento laboral

Larico et al, (2021) mencionan que “El rendimiento implica el cumplimiento de metas y competitividad del personal en su puesto de trabajo, para lo cual, las organizaciones realizan los procesos de selección y buscan resultados a través de técnicas de mejora continua”. El rendimiento laboral puede evaluarse a través de diferentes criterios, como la calidad del trabajo realizado, la puntualidad, la capacidad para trabajar en equipo y el logro de metas establecidas.

### 2.3.1. Importancia de medir el rendimiento laboral

La medición del rendimiento laboral es una práctica fundamental tanto para la empresa como para los empleados, ya que conlleva beneficios significativos en múltiples niveles. La

evaluación del desempeño permite a la empresa identificar y reconocer el rendimiento excepcional de sus empleados, destacando las contribuciones individuales al logro de metas y objetivos organizacionales. Este reconocimiento no solo fortalece la moral y motivación de los empleados, sino que también puede traducirse en oportunidades de crecimiento profesional y desarrollo de carrera.

Al realizar una evaluación del desempeño de empleados, no solo la empresa sale beneficiada, también los trabajadores, ya que pueden obtener mejores oportunidades de trabajo o un puesto acorde a su perfil. Además, es esencial para poner a prueba la capacidad de liderar del encargado del equipo, así como la comunicación y el nivel de integración del empleado dentro de la organización (Velázquez, 2023). La medición del rendimiento laboral actúa como una herramienta efectiva para evaluar la eficiencia y capacidad de liderazgo de los supervisores y encargados de equipos.

### 2.4. Productividad Individual

Se enfoca en la capacidad de una persona para alcanzar objetivos y completar tareas de manera eficiente, utilizando de forma óptima su tiempo, habilidades y recursos. Es un concepto clave tanto en el ámbito personal como profesional, ya que está relacionado con el éxito, el bienestar y el desarrollo personal (Estrada, 2018).

### 2.5. Cumplimiento de metas

Es la capacidad de alcanzar objetivos previamente establecidos dentro de un plazo específico, siguiendo criterios de calidad y eficiencia. Es un indicador clave de desempeño tanto en el ámbito personal como profesional, ya que demuestra organización, compromiso y habilidades para gestionar recursos y superar desafíos (Lopez, 2018).

### 2.6. Calidad de trabajo

Se refiere al nivel de excelencia, precisión y detalle con el que se realizan tareas o se entregan resultados. Es un indicador clave de profesionalismo y compromiso, y está

estrechamente ligado a la eficiencia, la satisfacción del cliente y el éxito organizacional (Cruz, 2018).

## 2.7. Trabajo en equipo

Es el trabajo hecho por un conjunto de individuos donde cada uno se encarga de realizar una tarea, pero con la visión enfocada en el objetivo común. Es más que un colectivo de personas capaces de interactuar unas con otras, de ser conscientes de la personalidad de las otras, con sus aspectos positivos y negativos, y de percibirse a sí mismos y a los demás como integrantes de una unidad. El trabajo que producen será, por tanto, muy superior en cantidad y calidad al que resultaría de la simple suma del trabajo individual de sus miembros (Duran, 2019).

El trabajo en equipo puede aplicarse en una variedad de entornos, desde el ámbito laboral y académico hasta el deportivo y el comunitario, ya que la capacidad de trabajar eficazmente en equipo es una habilidad valiosa en muchos aspectos de la vida y contribuye al logro de objetivos más ambiciosos y complejos.

### 2.7.1. Importancia del trabajo en equipo

El trabajo en equipo está designado como un modelo de gestión que permite evidenciar resultados de una manera eficaz y eficiente, si es un equipo funcional se convierte en un patrón de imitar, estará finamente ligado a un positivo liderazgo, de lo contrario nos encontramos ante un grupo de trabajo en el que se cumplan resultados, pero a largo plazo (Ayoví, 2019).

La importancia del trabajo en equipo radica en diversos aspectos y beneficios que contribuyen al éxito y desarrollo tanto de individuos como de organizaciones. El trabajo en equipo es esencial para abordar la complejidad de los desafíos actuales, aprovechar la diversidad de habilidades y experiencias, y fomentar un entorno colaborativo que conduzca al éxito sostenible de las organizaciones.

## 2.8. Marco Conceptual

1) **Lenguaje. –** Se lo denomina un sistema de signos, es decir, verbales o no verbales, mismos que permiten que haya una comunicación entre dos o más personas, con el fin de transmitir conocimientos dentro de un contexto determinado (Fernández, 2023).
2) **Coherencia. –** Es la propiedad de un mensaje, el que llega a mantener una relación lógica y consistente, facilitando la comprensión y evitando toda oposición (Gutiérrez, 2024).
3) **Canales de comunicación. –** Son todos los medios, que ya sean formales e informales, como correos electrónicos, reuniones, medios digitales, entre otros. Es por estos medios que se transmite información dentro y fuera de una organización, siendo una actividad que realiza cada persona por medio de procesos transmitiendo información (Alcalá, 2009).
4) **Cultura de retroalimentación. –** Es aquel entorno empresarial en el que se promueve la evaluación constructiva y a su vez es constante entre los trabajadores y líderes, ya que busca mejorar todos los procesos e incrementar el desempeño laboral (Bouzas Ortiz, 2019).
5) **Resolución de conflictos. –** Se refiere tanto a la superación de los obstáculos que se presentan como a los procesos que implican los caminos que conducen a la satisfacción de las necesidades (Interconsulting Bureau S. L. - ICB Editores, 2015).
6) **Empatía. –** Es la capacidad de comprender y compartir todo tipo de emociones con otras personas, se destaca como un valor fundamental ante las organizaciones, ya que así logran establecer relaciones laborales positivas (Tobar, 2011).

7) **Transparencia. –** Funciona como una práctica organizacional en la que se comparte información de manera clara y accesible, fomentando un ambiente de confianza y ética empresarial (López Posada, 2019).
8) **Cumplimiento. –** Se caracteriza como el grado en el que los trabajadores se adhieren a las normas, políticas y objetivos que sepa establecer una organización (Chiavenato, 2024).
9) **Eficiencia. –** Es el cumplimiento de objetivos optimizando recursos y tiempo, además de optimizar el rendimiento (Cuesta Santos, 2010).
10) **Compromiso. –** Se basa en el vínculo emocional y cognitivo entre el trabajador y la empresa, ya que esto impulsa su dedicación y alineación de las metas (Montoya Agudelo, 2021).
11) **Calidad. –** Son las características que satisfacen toda necesidad explícita o implícita de los stakeholders, según los estándares predefinidos que estén (Guerrero Bejarano, 2021).
12) **Satisfacción. –** Percepción positiva de los trabajadores hacia las funciones que desempeñan, misma que se influencia por condiciones laborales, de reconocimiento y desarrollo laboral (Mijares, 2018).
13) **Relaciones interpersonales. –** Se enfoca en toda interacción basada en respeto, confianza y colaboración, tanto en colaboradores como en los líderes, siendo esencial para el clima laboral (Torres Laborde, 2014).
14) **Cooperación. –** Trabajo colaborativo entre varios trabajadores, los cuales buscan alcanzar los objetivos por medio de la integración de sus esfuerzos, (Vergara, 1998).

15) **Metas. –** Son aquellos objetivos específicos, medibles y temporales que guían todos los procesos de los trabajadores con el fin de encontrar el éxito de una organización (Locke, 2024).

## 2.9. Marco Legal

### DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

**Art. 19.** Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.

La libertad de opinión es esencial para el desarrollo de sociedades democráticas y pluralistas. Permite el intercambio de ideas, fomenta el debate crítico y favorece la búsqueda de la verdad. Sin embargo, su ejercicio a menudo enfrenta tensiones con otros derechos.

### CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN (COOTAD)

### CAPÍTULO TERCERO

### GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL

**Art. 53.- Naturaleza jurídica. -** Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutivas previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden. La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón.

**Art. 54.- Funciones. -** Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

- Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal.
- Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales.
- Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico, para lo cual determinará las condiciones de urbanización, parcelación, lotización, división o cualquier otra forma de fraccionamiento de conformidad con la planificación cantonal.

(Código orgánico de organización territorial, Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010)

**CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008**

**CAPÍTULO SEXTO**

**DERECHOS DE LIBERTAD**

**(SECCION OCTAVA)**

**Art. 66 numeral 6.-** El derecho a opinar y expresar su pensamiento libremente y en todas sus formas y manifestaciones. (Codigo de Trabajo, Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005)

En este artículo establece que todos los trabajadores o colaboradores de distintas instituciones tienen el derecho a expresar sus ideas y sus pensamientos.

**CÓDIGO DE TRABAJO**

**CAPÍTULO CUARTO**

**DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR Y DEL TRABAJADOR**

**Art 42 Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:** Establece las obligaciones de los empleadores, como proporcionar un ambiente laboral adecuado y asegurar el pago justo de salarios.

**Art 45 Obligaciones del trabajador. -** Son obligaciones del trabajador: Establece las diferentes que los trabajadores deben cumplir en las empresas y su área de trabajo.

(Codigo de Trabajo, Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005)

#### *1.6.1.1 LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO (LOSEP)*

**CAPÍTULO UNICO**

**PRINCIPIOS, ÁMBITO Y DISPOSICIONES FUNDAMENTALES**

**Art. 4.- Servidoras y servidores públicos. -** Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

# 3. CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

## 3.1. Tipo de Investigación

### 3.1.1. Investigación exploratoria

Claire Selltiz, autora del libro Métodos de Investigación en las Relaciones Sociales, ofrece un concepto amplio sobre la investigación exploratoria, cuál es: "Dirigidos a la formulación más precisa de un problema de investigación, dado que se carece de información suficiente y de conocimiento previos del objeto de estudio, resulta lógico que la formulación inicial del problema sea imprecisa" (Chaupi, 2019).

El presente estudio permitió identificar todos los aspectos claves que inciden directa o indirectamente en las variables "Comunicación Efectiva" y "Rendimiento Laboral", a partir del análisis bibliográfico y panorama actual de los temas a investigar.

## 3.2. Enfoque de la investigación

### 3.2.1. Investigación Mixta

La investigación mixta se enfoca en la mezcla de los métodos cualitativos y cuantitativos, en donde se abarcan todos los datos enfocados a la encuesta y entrevista en el mismo estudio, es decir, implementando las encuestas, cuestionarios, datos numéricos, entrevistas, recopilación de datos no numéricos, observaciones y análisis de documentos, todo esto con el objetivo de obtener una comprensión más completa y contextualizada sobre la problemática que se haya suscitado (Creswell, 2023).

Esta investigación fue necesaria para diagnosticar la situación actual del rendimiento laboral y determinar las estrategias necesarias para mejorar la comunicación efectiva mediante la recolección de datos estadísticos y entrevistas.

## 3.3. Métodos de Investigación

Para el proceso de la investigación se utilizó el método deductivo, inductivo, analítico y científico.

### 3.3.1. Método deductivo

El método deductivo es un procedimiento de investigación que utiliza un tipo de pensamiento que va desde un razonamiento más general y lógico, basado en leyes o principios, hasta un hecho concreto (Pérez & Merino, 2024).

Dentro de la investigación se empleó el método deductivo, debido a que a partir de las teorías generales se pudo profundizar sobre la comunicación efectiva y el rendimiento laboral.

### 3.3.2. Método inductivo

El método inductivo es considerado como un proceso de razonamiento que se basa en la observación y la experimentación para llegar a una conclusión general a partir de casos específicos (Arellano, 2024).

Se aplicó el método inductivo debido a que a partir de casos específicos sobre el rendimiento laboral del área de "Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del Gobierno Descentralizado Municipalidad Ambato" se llegó a una conclusión general sobre cómo la comunicación efectiva influye en esos casos.

### 3.3.3. Método analítico

El método analítico o método empírico-analítico es un modelo de estudio científico que se basa en la experimentación directa y la lógica empírica. Es el más empleado en las ciencias, tanto en las ciencias naturales como en las ciencias sociales. Este método analiza el fenómeno que estudia, es decir, lo descompone en sus elementos básicos (Equipo editorial Etecé, 2024).

El método analítico se asoció con la presente investigación debido a que nos permitió descomponer las variables en sus elementos claves para conseguir toda la información

requerida y poseer un panorama amplio sobre los aspectos que engloban a la Comunicación efectiva y al Rendimiento Laboral.

### 3.3.4. Método Científico

Este método se basa en un proceso sistemático, empírico y lógico, mismo que es utilizado para adquirir conocimientos confiables y sobre todo válidos. Este método se conforma por una serie de etapas más estructuradas, mismas que incluyen la observación, formulación de hipótesis, experimentación y análisis de datos, todos estos componentes sirven para recabar datos coherentes en base a una problemática (Bunge, 2023).

El método científico se vinculó con la presente investigación de una manera en la que se pudo indagar estrategias para mejorar la comunicación efectiva y obtener mejores resultados en el rendimiento laboral.

## 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

### 3.4.1. Fuentes bibliográficas

Estas incluyen libros, artículos académicos y otros documentos relevantes para la fundamentación teórica (Hernández Sampieri, 2018).

Tipo de fuente: secundaria

Instrumento: Revisión bibliográfica, en donde se recopilaron conceptos y teorías sobre motivación y desempeño laboral.

Aplicación: las fuentes bibliográficas se utilizaron para la elaboración de los antecedentes, marco científico, marco conceptual y marco legal.

### 3.4.2. Encuestas

Es considerado como un procedimiento de investigación cuantitativa en la que el investigador recopila información mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica, tabla o escrita (Farías, 2024).

Tipo de Fuente: Primaria.

Instrumento: Cuestionario

Aplicación: las encuestas fueron orientadas hacia los empleados del área de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del GAD Municipalidad de Ambato, lo cual se desarrolló por la escala de Likert.

### 3.4.3. Entrevistas

Es una técnica que se enfoca en la recolección de información, incluso es una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación debido a que tiene ya un valor en sí misma. Tanto así, que, si se elabora dentro de una investigación, como si se diseñara al margen de un estudio sistematizado, tiene unas mismas características y sigue los pasos propios de esta estrategia de recogida de información (Folgueiras, 2018).

Fuente: Primaria.

Instrumento: Guía de entrevista.

Aplicación: la entrevista estuvo dirigida a personas con amplia experiencia en el área, como al director de talento humano por poseer un gran conocimiento en los niveles de rendimiento laboral y los problemas de comunicación dentro del área, también al analista del departamento de talento humano, ya que conoce de forma puntual las situaciones de los empleados respecto al cumplimiento de objetivos vinculados a su rendimiento además de las causas por las cuales se ven afectados.

## 3.5. Universo, Población y Muestra

El presente trabajo de investigación no fue necesaria la aplicación de la fórmula de muestra por la razón de que la población es (30 es menor a lo esperado), sin embargo, para fines ilustrativos y académicos, a continuación, se detalla la fórmula:

$$n = \frac{NPOZ^2N}{(N-1)e^2 + Z^2PO}$$

n = Tamaño de la muestra

P = Probabilidad de éxito

Q= Probabilidad de Fracaso

N= Tamaño de la Población

e = Error máximo admisible (5%)

$Z^2$= Coeficiente de corrección del error (12)

## 3.6. Procesamiento de la Información

Es una técnica que transforma los datos recopilados en información útil para la toma de decisiones. (Gardey, 2022) En el desarrollo de este proyecto, se utilizaron dos enfoques fundamentales en los cuales se puede guardar información, tales como: Excel que nos ayudó a ingresar y manejar datos cuantitativos y un análisis estructurado para los datos cualitativos obtenidos de las entrevistas.

### 3.6.1. Uso de Excel para el Procesamiento de Datos

La tabulación de datos en Excel es un proceso donde se acogen datos cuantitativos que ayudan a ordenar y mostrar información importante de manera puntual y detallada, mediante gráficos o tablas, en ese marco Excel es una herramienta estadística que nos permite ingresar datos reales para el cálculo de muestras (Arias, 2024).

Este proceso se utilizó en concordancia a los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas, ayudándonos a ordenar y representar los resultados de manera mucho más objetiva.

### 3.6.2. Análisis de contenido

El análisis de contenido es una técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido, manifiesto de la comunicación, también se puede

producir resultados, interpretaciones o conclusiones como cualquier otro análisis científico. (Aigeneren, 2020)

El análisis de contenido contribuyó con la examinación de datos relevantes que se obtuvieron de la aplicación de la entrevista, separando aspectos subjetivos y objetivos, evaluando información valiosa que ayuden a vislumbrar características relevantes de las variables de la actual investigación.

# 4. CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

## 4.1. Encuesta

### 4.1.1 Análisis e Interpretación de la encuesta

**1. ¿Considera que el lenguaje utilizado en las comunicaciones internas es fácil de entender?**

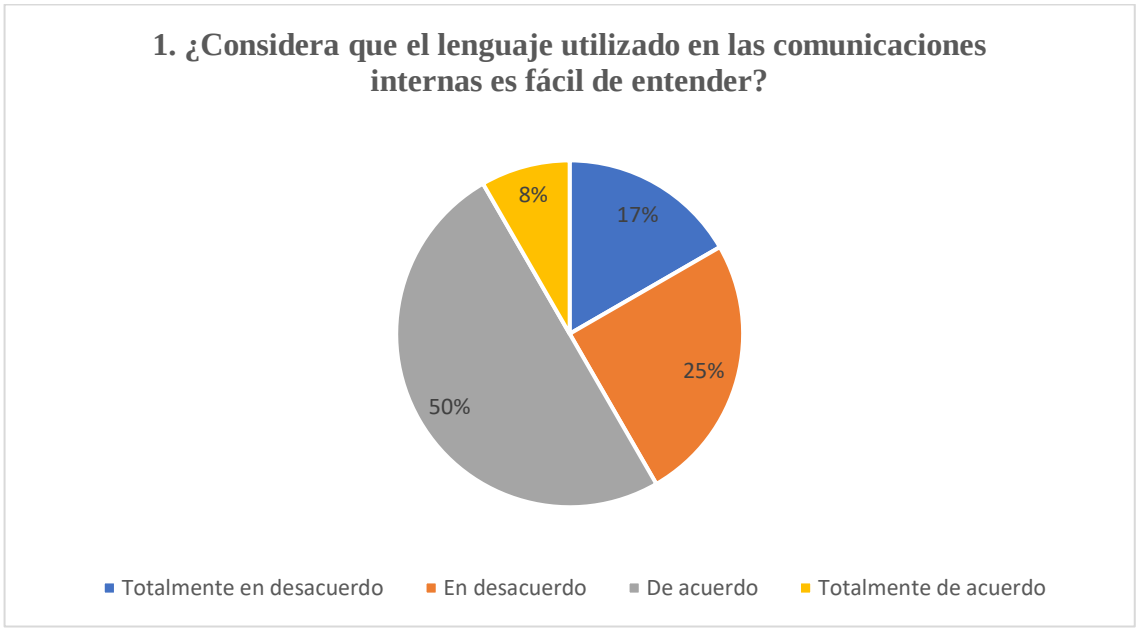
**Tabla 2.**

*Lenguaje*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 17% |
| En desacuerdo | 3 | 25% |
| De acuerdo | 6 | 50% |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 8% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 1.**

*Lenguaje*



**Interpretación**

Los resultados muestran que, aunque la mayoría de los encuestados 58% están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el lenguaje utilizado en las comunicaciones internas es fácil de entender, un 42% manifiesta desacuerdo o total desacuerdo, lo cual no es menor. Esto evidencia que, si bien existe una tendencia general hacia una percepción positiva del lenguaje, también hay una porción significativa del personal que encuentra dificultades en la comprensión de este.

Este hallazgo permite identificar al lenguaje técnico o poco claro como una barrera parcial para la comunicación efectiva dentro de la Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano. La falta de claridad puede obstaculizar el flujo de información y generar malentendidos o errores en la ejecución de tareas.

También este resultado sugiere que el nivel de comprensión del lenguaje puede influir directamente en el rendimiento laboral, una comunicación poco clara puede traducirse en una ejecución deficiente de las actividades, pérdida de tiempo y disminución de la productividad. Por ende, mejorar la claridad y accesibilidad del lenguaje institucional podría contribuir significativamente a optimizar el desempeño laboral del personal.

**2. ¿Se realizan reuniones para aclarar dudas sobre la información compartida?**

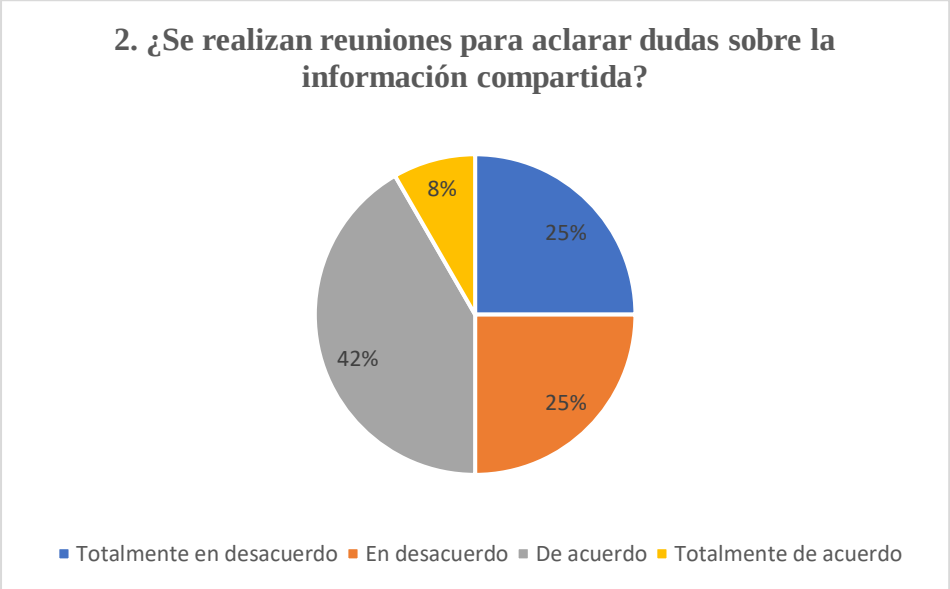
**Tabla 3.**

*Información*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 25% |
| En desacuerdo | 3 | 25% |
| De acuerdo | 5 | 42% |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 8% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 2.**

*Información*




**Interpretación**

Los resultados indican que el 50% de los encuestados percibe que no se realizan reuniones para aclarar dudas sobre la información compartida, mientras que el otro 50% afirma que sí se realizan estas reuniones. Esta división evidencia una falta de consistencia en los mecanismos de retroalimentación y aclaración dentro del proceso comunicativo, el hecho de

que la mitad del personal no perciba espacios formales o frecuentes para resolver dudas representa una barrera significativa para la comunicación efectiva. Las reuniones son esenciales para asegurar que la información sea comprendida correctamente, reducir ambigüedades y fomentar la participación activa del equipo.

Por otra parte, la falta de espacios para aclarar información puede afectar negativamente el rendimiento laboral, ya que la ambigüedad o mala interpretación de los mensajes puede llevar a errores, retrabajos y disminución de la productividad. Por otro lado, el 50% que sí percibe la existencia de reuniones refleja un posible apoyo a la comunicación, lo cual debería potenciarse y sistematizarse para beneficiar a toda la dirección.

**3. ¿Existen contradicciones en la información proporcionada por diferentes jefes o departamentos?**

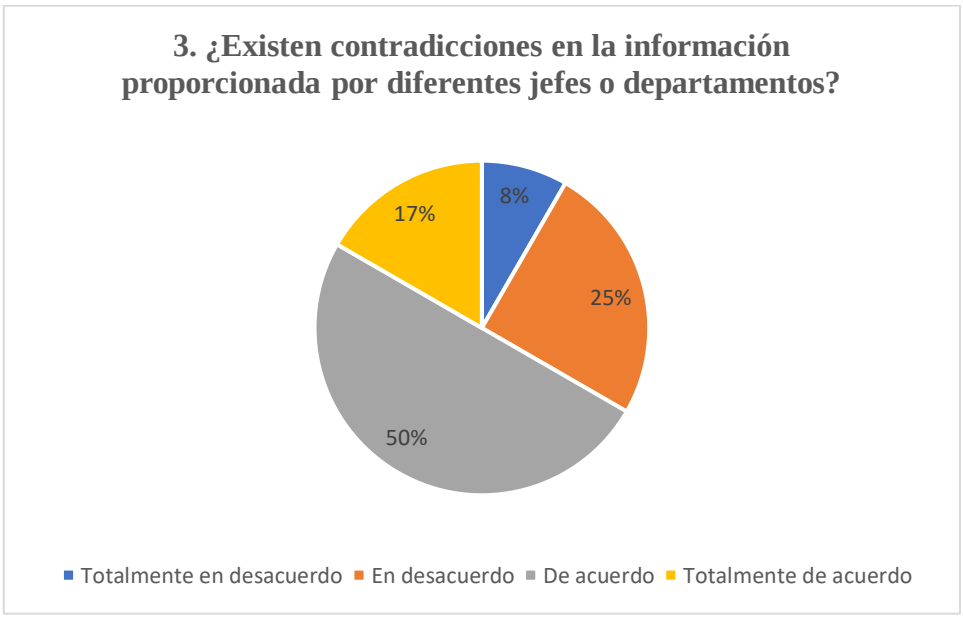
**Tabla 4.**

*Contradicciones*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 8% |
| En desacuerdo | 3 | 25% |
| De acuerdo | 6 | 50% |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 17% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 3.**

*Contradicciones*




**Interpretación**

Los resultados reflejan que una mayoría del 67% de los encuestados considera que sí existen contradicciones en la información proporcionada por diferentes jefes o departamentos, por otra parte, solo un 33% opina lo contrario.

Este hallazgo evidencia claramente una barrera importante para la comunicación efectiva dentro de la Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano, las contradicciones en la información generan confusión, disminuyen la confianza en los canales oficiales de comunicación y pueden llevar a una ejecución incorrecta de las tareas. Este tipo de inconsistencia también revela posibles falencias en la coordinación interdepartamental y en la alineación de mensajes institucionales.

Además, la presencia de contradicciones afecta directamente el rendimiento laboral, ya que obliga a los colaboradores a invertir tiempo en verificar información, puede generar conflictos entre departamentos y disminuir la eficiencia operativa. Además, esto podría impactar negativamente en la motivación del personal, al percibir desorganización o falta de claridad en los procesos comunicativos.

**4. ¿Se actualiza la información de manera oportuna para evitar confusiones?**

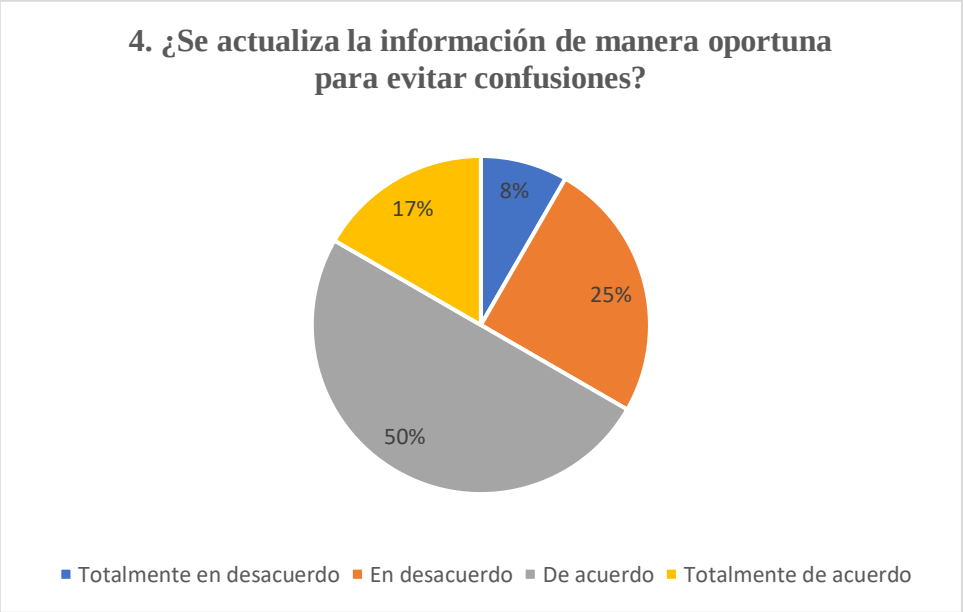
**Tabla 5.**

*Confusiones*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 8% |
| En desacuerdo | 3 | 25% |
| De acuerdo | 6 | 50% |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 17% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 4.**

*Confusiones*




**Interpretación**

Los resultados muestran que el 67% de los encuestados considera que la información sí se actualiza de manera oportuna para evitar confusiones, lo cual representa una señal positiva dentro de los procesos de comunicación interna. No obstante, un 33% opina lo contrario, lo

que refleja que todavía existen brechas en la actualización informativa que podrían estar afectando a una parte del personal.

Estos resultados indican que la actualización oportuna de la información actúa como un factor de apoyo para la comunicación efectiva en la mayoría de los casos, sin embargo, el hecho de que un tercio de los encuestados perciba demoras o falta de actualización señala una barrera parcial que debe ser atendida para garantizar que todos los colaboradores trabajen con datos precisos y actualizados.

Además, la oportunidad en la actualización de la información influye directamente en el rendimiento laboral, ya que contar con datos actualizados permite tomar decisiones acertadas, ejecutar tareas con mayor eficiencia y evitar errores o duplicidad de esfuerzos. Cuando esta actualización no es uniforme o constante, se corre el riesgo de generar confusión, pérdida de tiempo y disminución del desempeño general.

**5. ¿Los canales de comunicación son accesibles para todos los empleados?**

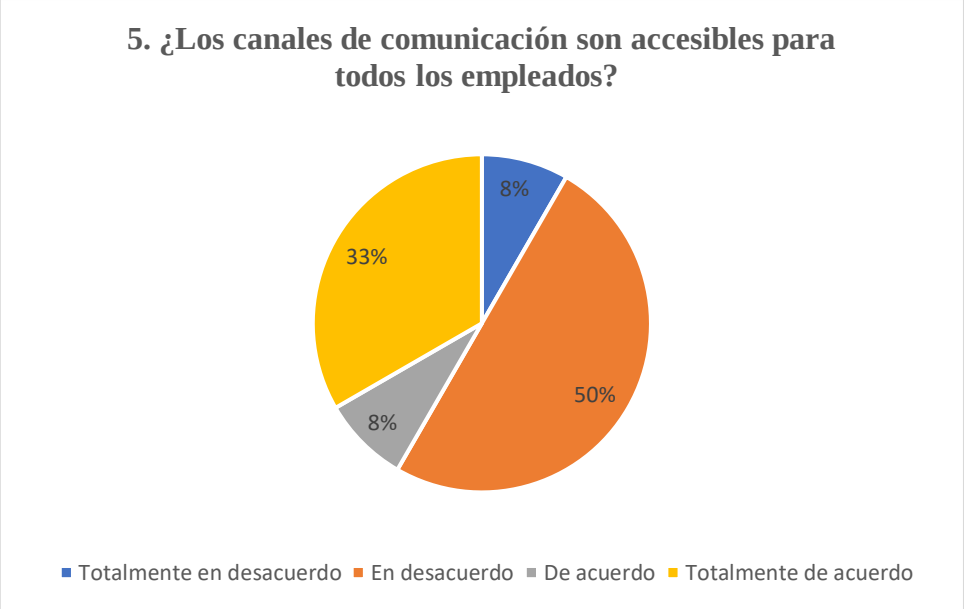
**Tabla 6.**

*Accesible*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 8% |
| En desacuerdo | 6 | 50% |
| De acuerdo | 1 | 8% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 33% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 5.**

*Accesible*




**Interpretación**

Los resultados muestran que existe una división importante en las percepciones del personal respecto a la accesibilidad de los canales de comunicación, mientras que un 41% considera que los canales son accesibles, una mayoría del 58% no está de acuerdo con esta afirmación.

Esta percepción evidencia que la accesibilidad a los canales de comunicación constituye una barrera significativa para lograr una comunicación efectiva dentro de la Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano. Ya que la falta de acceso uniforme a los canales puede limitar la participación, restringir la circulación de información y generar exclusión o inequidad comunicativa entre los colaboradores.

En ese contexto esta barrera impacta directamente en el rendimiento laboral, ya que el personal que no accede fácilmente a los canales oficiales podría recibir la información de manera poco fiable o de forma distorsionada, lo cual afecta su capacidad para cumplir con eficacia las tareas asignadas, también puede influir negativamente en la coordinación de equipos y en la toma de decisiones oportuna.

**6. ¿Se siente comprometido con los objetivos de la organización?**

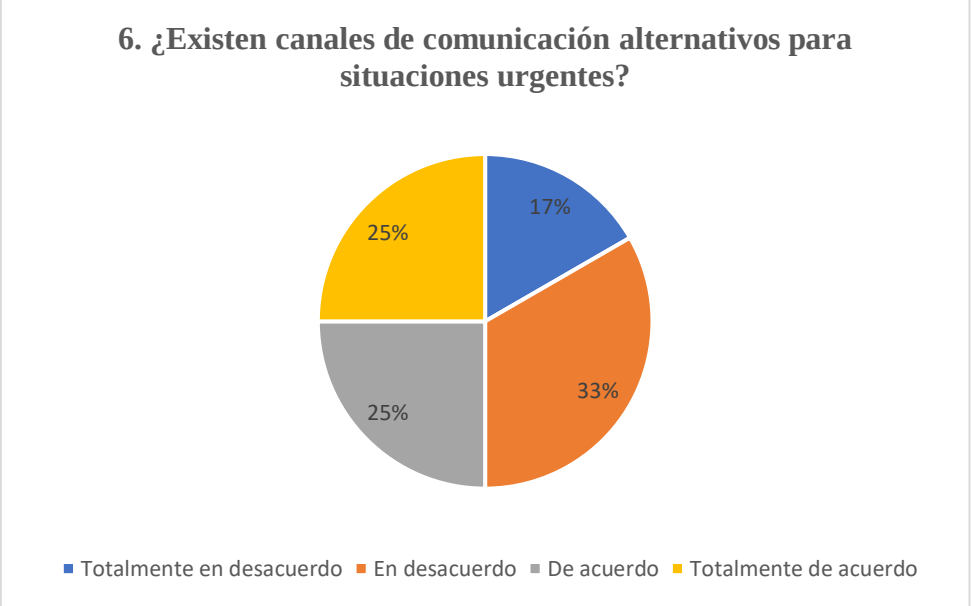
**Tabla 7.**

*Objetivos*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 17% |
| En desacuerdo | 4 | 33% |
| De acuerdo | 3 | 25% |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 25% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 6.**

*Objetivos*




**Interpretación**

Los resultados reflejan una división equitativa en cuanto al nivel de compromiso del personal con los objetivos de la organización, ya que un 50% manifiesta estar comprometido, mientras que el otro 50 no lo está.

Esta respuesta permite identificar tanto un factor de apoyo como una barrera en la comunicación efectiva, el compromiso organizacional está estrechamente vinculado con la calidad de la comunicación interna, debido a que cuando los empleados reciben información clara, oportuna y motivadora, es más probable que se sientan alineados con los objetivos institucionales. En cambio, una comunicación deficiente puede generar desconexión, desinterés o incertidumbre sobre el rumbo organizacional.

Es así como el nivel de compromiso influye directamente en el rendimiento laboral, los colaboradores comprometidos tienden a ser más proactivos, responsables y eficientes, mientras que la falta de compromiso puede reflejarse en bajo rendimiento, desmotivación o poca disposición al trabajo colaborativo.

**7. ¿Considera que su trabajo tiene un impacto positivo en la organización?**

**Tabla 8.**

*Impacto positivo*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 8% |
| En desacuerdo | 4 | 33% |
| De acuerdo | 3 | 25% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 33% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 7.**

*Impacto positivo*




**Interpretación**

Los resultados reflejan percepciones divididas, ya que un 58% del personal considera que su trabajo sí tiene un impacto positivo en la organización, lo cual es un indicador favorable en cuanto a motivación y sentido de propósito. Sin embargo, un 41 no percibe su trabajo como influyente o valorado dentro de la institución, lo que puede representar una alerta en términos

de comunicación interna y reconocimiento laboral. Estos datos revelan tanto factores de apoyo como de barrera para la comunicación efectiva en la institución. La percepción de impacto positivo puede ser el resultado de una comunicación que reconoce y valora el trabajo individual, por el contrario, una falta de retroalimentación, reconocimiento o comunicación clara sobre el aporte de cada área podría explicar por qué una parte considerable del personal no percibe su labor como significativa.

Es así como esta percepción influye directamente en el rendimiento laboral, puesto que cuando los empleados sienten que su trabajo es útil y reconocido, su nivel de compromiso, responsabilidad y productividad suele aumentar. En cambio, la percepción de que el esfuerzo no genera resultados ni es valorado puede disminuir la motivación, provocar desinterés y afectar negativamente la eficiencia operativa.

**8. ¿La retroalimentación se proporciona de manera oportuna después de la realización de tareas?**

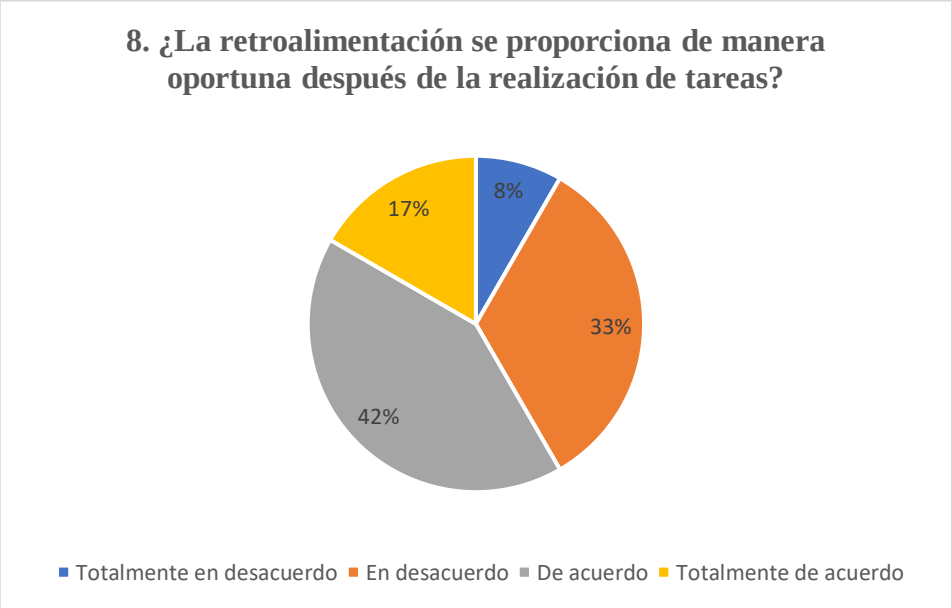
**Tabla 9.**

*Retroalimentación oportuna*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 8% |
| En desacuerdo | 4 | 33% |
| De acuerdo | 5 | 42% |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 17% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 8.**

*Retroalimentación oportuna*



**Interpretación**

Los resultados muestran que un 59% de los empleados considera que sí se brinda retroalimentación de manera oportuna, sin embargo, un 41% opina lo contrario, lo que indica que existen inconsistencias en la práctica de retroalimentación dentro del área.

Es así como la retroalimentación oportuna representa un elemento clave de una comunicación eficaz, ya que ayuda a corregir errores, reforzar comportamientos adecuados y alinear el trabajo con los objetivos institucionales. No obstante, la proporción significativa de respuestas negativas revela que en ciertos casos la retroalimentación no se brinda con la prontitud necesaria, lo que puede generar incertidumbre, desmotivación o retrasos en la mejora del desempeño.

Por otra parte, la falta de retroalimentación oportuna puede afectar directamente el rendimiento laboral, si los empleados no reciben indicaciones claras y a tiempo, es probable que repitan errores o trabajen sin claridad respecto a las expectativas institucionales. Por el contrario, cuando la retroalimentación es constante y oportuna, los trabajadores pueden mejorar continuamente, lo que impacta positivamente en su desempeño y en los resultados organizacionales.

**9. ¿Existen protocolos establecido para manejar conflictos laborales?**

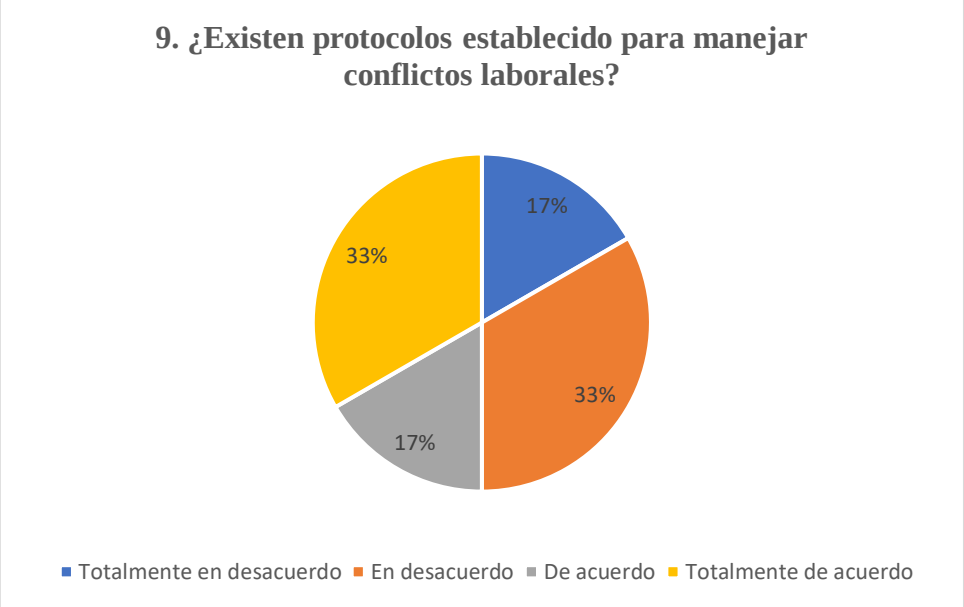
**Tabla 10.**

*Manejo de conflictos*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 17% |
| En desacuerdo | 4 | 33% |
| De acuerdo | 2 | 17% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 33% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 9.**

*Manejo de conflictos*




**Interpretación**

Los resultados muestran una distribución equitativa y polarizada, ya que, por un lado, un 50% del personal considera que sí existen protocolos establecidos para manejar conflictos

laborales, por otro lado, un 50% considera que no existen o no se aplican adecuadamente dichos protocolos.

Esta respuesta evidencia una brecha en la percepción institucional sobre la existencia y aplicación de mecanismos de resolución de conflictos, lo cual representa tanto un factor de apoyo como una barrera para la comunicación efectiva. La existencia de protocolos es crucial para canalizar los desacuerdos de manera formal, ordenada y justa. En ese contexto la falta de claridad o desconocimiento sobre estos procesos puede generar malentendidos, tensiones prolongadas y deterioro del clima laboral.

Esta situación repercute directamente en el rendimiento laboral en el mal manejo de conflictos o la ausencia de procedimientos claros puede afectar la cooperación, la moral del equipo y la productividad. Por el contrario, cuando se percibe que existen rutas claras para abordar discrepancias, se promueve un entorno más saludable, colaborativo y enfocado en resultados.

**10. ¿Se fomenta la escucha activa en las interacciones laborales?**

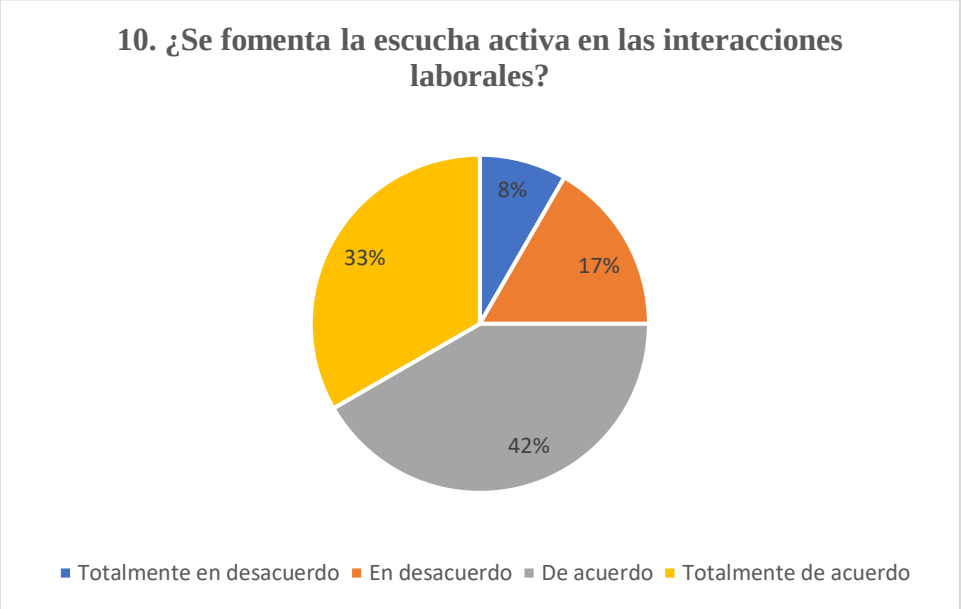
**Tabla 11.**

*Escucha activa*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 8% |
| En desacuerdo | 2 | 17% |
| De acuerdo | 5 | 42% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 33% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 10.**

*Escucha activa*




**Interpretación**

Los resultados indican que un 75% de los empleados encuestados percibe de manera positiva la escucha activa en las interacciones laborales dentro de la Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano. Por otra parte, un 25% manifiesta una percepción contraria. Este resultado evidencia que la escucha activa es un factor de apoyo clave en la

comunicación efectiva, ya que escuchar con atención, sin interrupciones y con disposición a comprender al interlocutor permite mejorar el flujo de información, reducir errores y fortalecer el trabajo en equipo, la percepción mayoritariamente positiva sugiere que este componente de la comunicación interpersonal está relativamente bien desarrollado en la institución.

La presencia de escucha activa influye positivamente en el rendimiento laboral, ya que cuando los empleados sienten que son escuchados, aumenta su motivación, compromiso y satisfacción laboral, lo cual facilita una mayor cooperación y mejora en la ejecución de tareas, ya que las instrucciones, opiniones y retroalimentaciones son mejor comprendidas y valoradas.

**11. ¿La información importante se comparte de manera transparente con todos los empleados?**

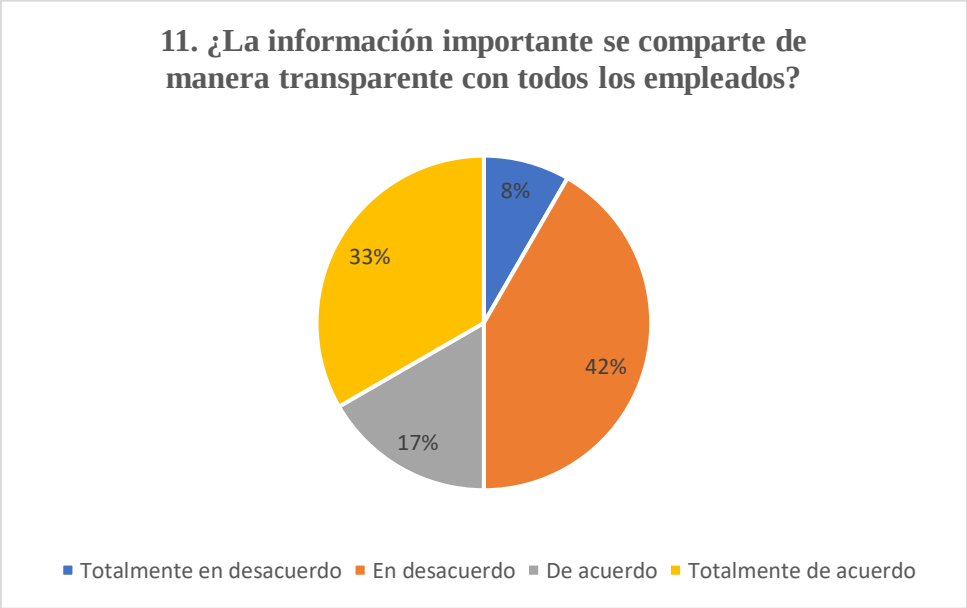
**Tabla 12.**

*Información transparente*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 8% |
| En desacuerdo | 5 | 42% |
| De acuerdo | 2 | 17% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 33% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 11.**

*Información transparente*




**Interpretación**

Los resultados muestran una distribución que refleja división en la percepción de los encuestados, puesto que el 50% de los encuestados muestran una perspectiva negativa de acorde a la transparencia de la información relevante mientras que el otro 50% están de acuerdo

con que la información importante se comparte de manera transparente con todos los empleados.

Estos datos revelan que la transparencia en la comunicación es un factor mixto, que puede actuar tanto como apoyo y como barrera para la comunicación efectiva, debido a que la mitad del personal siente que no hay una comunicación transparente en torno a la información clave, lo que puede generar desconfianza, rumores o desinformación dentro de la institución. Por otro lado, la otra mitad valora positivamente la transparencia, lo que indica que existen buenas prácticas que podrían ser fortalecidas o replicadas en otras áreas.

Es así como la falta de transparencia en la difusión de información puede afectar negativamente el rendimiento laboral, ya que los empleados que no tienen acceso equitativo a información crítica pueden tomar decisiones erróneas, sentir desmotivación o experimentar una baja coordinación en sus tareas. En contraste, una comunicación transparente fomenta la confianza organizacional, mejora la eficiencia y fortalece el compromiso laboral.

**12. ¿Existen canales para que los empleados expresen sus inquietudes de manera abierta?**

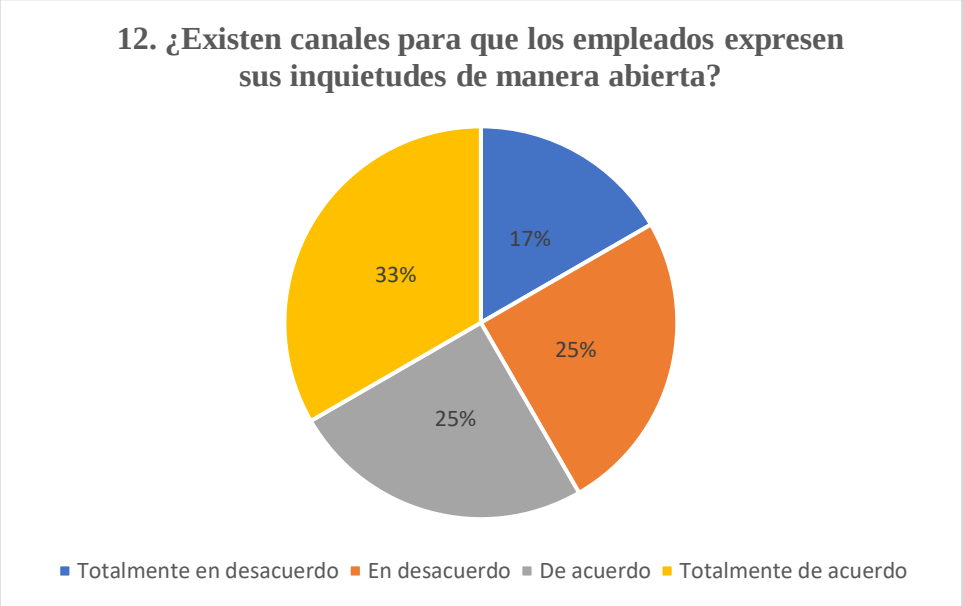
**Tabla 13.**

*Expresión de inquietudes*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 17% |
| En desacuerdo | 3 | 25% |
| De acuerdo | 3 | 25% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 33% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 12.**

*Expresión de inquietudes*




**Interpretación**

Los resultados muestran que el 58% de los encuestados, se encuentran dentro del totalmente de acuerdo y de acuerdo, y perciben que sí existen canales abiertos para expresar inquietudes. Sin embargo, un 42% de encuestados, marcaron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, ya que consideran lo contrario, lo que evidencia una división significativa en la percepción del personal.

Esto sugiere que la apertura comunicacional no es uniforme ni está garantizada para todos los colaboradores, convirtiéndose en una barrera parcial para la comunicación efectiva, esta situación podría derivarse de diferencias jerárquicas, falta de confianza, o la ausencia de protocolos claros que aseguren una participación equitativa. Desde la perspectiva del rendimiento laboral, la existencia de canales para expresar inquietudes se asocia positivamente con un clima de confianza, resolución de problemas y motivación. Por tanto, la percepción negativa del 42% del personal podría afectar su desempeño, al no sentirse escuchado ni involucrado en los procesos organizacionales.

**13. ¿Cumple con las metas establecidas en su área de trabajo?**

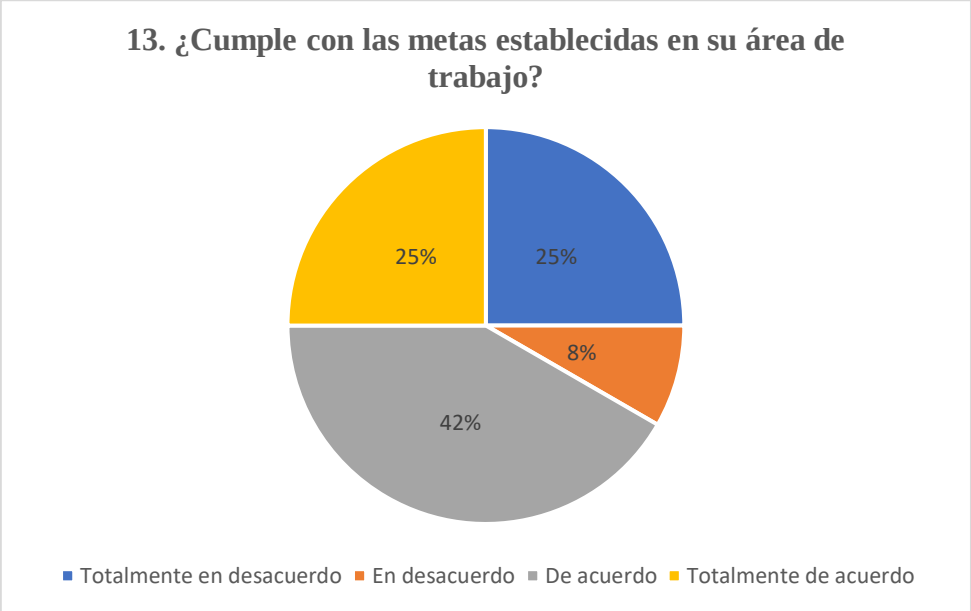
**Tabla 14.**

*Metas establecidas*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 25% |
| En desacuerdo | 1 | 8% |
| De acuerdo | 5 | 42% |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 25% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 13.**

*Metas establecidas*




**Interpretación**

El 67% de los encuestados marcaron de acuerdo y totalmente de acuerdo ya que consideran que cumplen con las metas de su área. Por otro lado, el 33% restante tiene una percepción negativa, a lo que marcaron totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Estos resultados reflejan una situación relativamente positiva en términos de desempeño, aunque no homogénea. El 33% que expresa no cumplir metas debe ser considerado con atención, ya que puede estar vinculado a deficiencias en la comunicación interna, como la falta de claridad en las metas, en las instrucciones o en los canales para recibir apoyo.

Este grupo que no alcanza sus metas puede estar experimentando una comunicación ineficaz respecto a las expectativas de desempeño, cronogramas o responsabilidades. Por lo tanto, se puede afirmar que la comunicación efectiva influye directamente en la capacidad de cumplir metas, y que su mejora podría traducirse en un aumento generalizado del rendimiento laboral en el área.

**14. ¿Las metas son claras y alcanzables dentro del plazo establecido?**

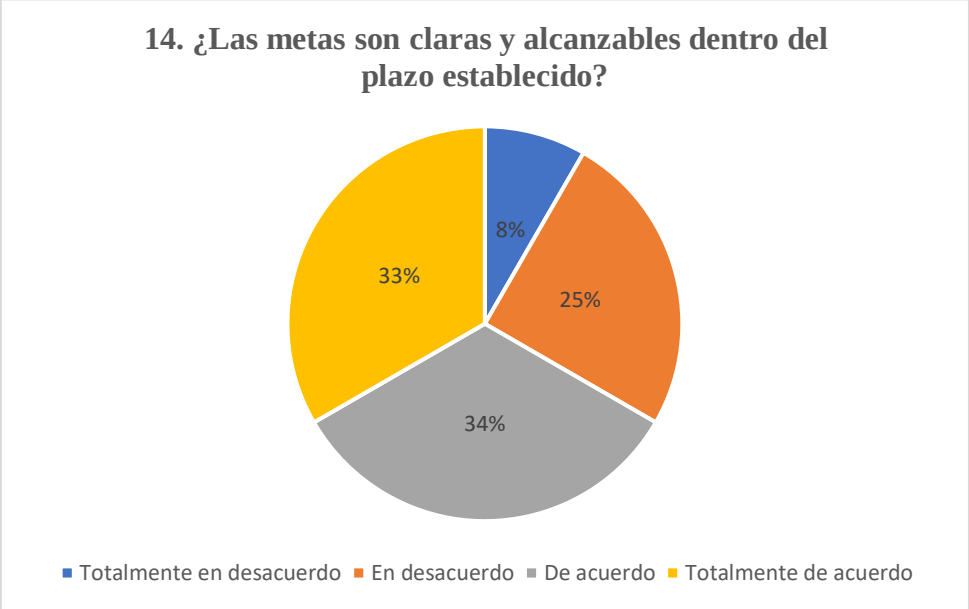
**Tabla 15.**

*Metas Claras y Alcanzables*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 8% |
| En desacuerdo | 3 | 25% |
| De acuerdo | 4 | 34% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 33% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 14.**

*Metas Claras y Alcanzables*




**Interpretación**

Un 67% de los encuestados respondió positivamente con de acuerdo y totalmente de acuerdo, lo cual indica que la mayoría percibe que las metas son comprensibles y factibles dentro del tiempo determinado. Por otro lado, el 33% restante se expresó en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, revelando dificultades en cuanto a la claridad o viabilidad de las metas.

Los resultados muestran que una mayoría significativa del personal tiene claridad sobre sus metas, lo cual favorece su rendimiento laboral. Sin embargo, el 33% que no percibe lo mismo refleja posibles brechas en la comunicación interna, ya sea en la forma en que se transmiten los objetivos, en la comprensión de los plazos o en la falta de seguimiento. Además, se evidencia claramente cómo la comunicación efectiva impacta directamente en el rendimiento, ya que cuando los mensajes institucionales no son claros o no se comunican oportunamente, los colaboradores pueden sentirse desorientados o abrumados, afectando negativamente su desempeño.

**15. ¿Administra su tiempo de manera eficiente para cumplir con sus tareas?**

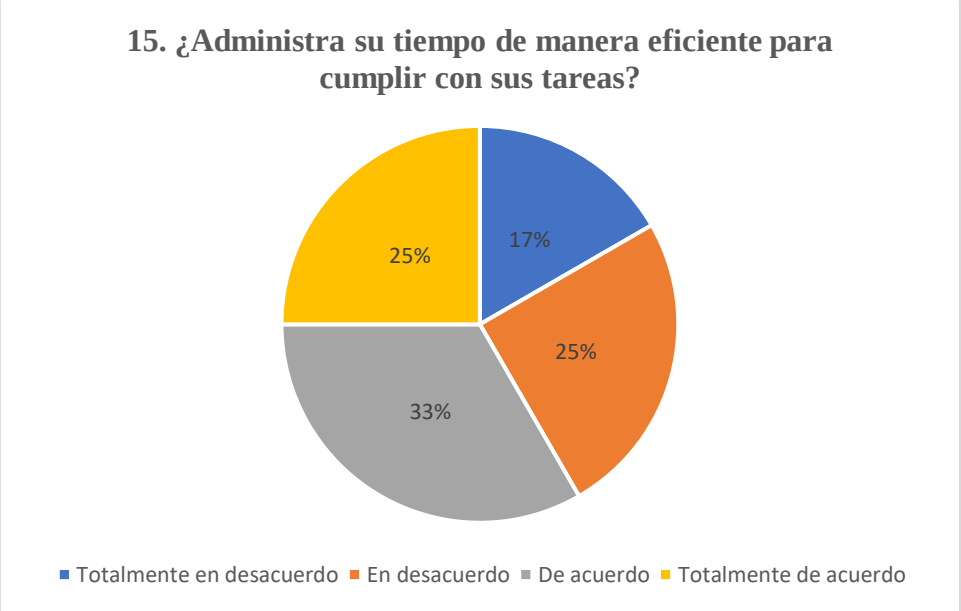
**Tabla 16.**

*Tiempo eficiente*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 17% |
| En desacuerdo | 3 | 25% |
| De acuerdo | 4 | 33% |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 25% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 15.**

*Tiempo eficiente*




**Interpretación**

El 58% de los trabajadores indicó una percepción positiva sobre su gestión del tiempo, marcando una respuesta en de acuerdo y totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 42% respondió de forma negativa, marcando en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, lo cual

representa una porción considerable de colaboradores que enfrentan dificultades en este aspecto.

La administración eficiente del tiempo es un indicador directo del rendimiento laboral y también está influenciada por la claridad en la comunicación organizacional. La proporción de respuestas favorables que es el 58%, señala que una mayoría logra organizar sus actividades para cumplir sus responsabilidades, lo que refleja una base funcional de productividad dentro del equipo. Sin embargo, el 42% que declara tener problemas para administrar su tiempo podría estar enfrentando factores como; falta de prioridades claras en la asignación de tareas, comunicación deficiente respecto a plazos, objetivos o cambios, y sobrecarga de trabajo o duplicación de funciones por ausencia de coordinación.

**16. ¿Se le proporcionan estándares claros para evaluar la calidad de su trabajo?**

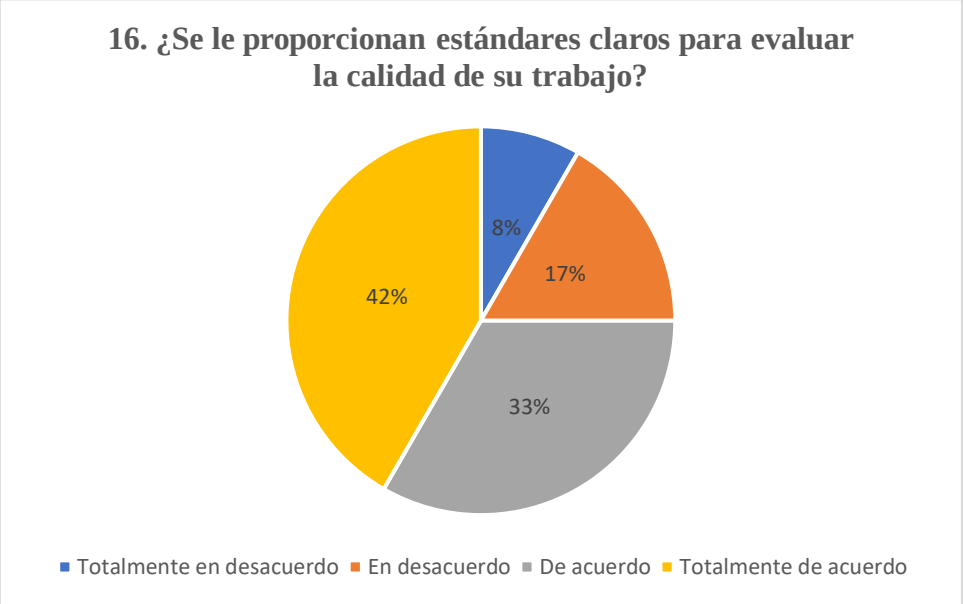
**Tabla 17.**

*Estándares claros*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 8% |
| En desacuerdo | 2 | 17% |
| De acuerdo | 4 | 33% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 42% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 16.**

*Estándares claros*




**Interpretación**

Un 75% de los encuestados manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, con que recibe estándares claros para evaluar la calidad de su trabajo. Por otro lado, el 25% restante expresó en desacuerdo o total desacuerdo.

Se confirma que la comunicación efectiva influye directamente en el rendimiento laboral, pues aquellos trabajadores que conocen claramente los estándares pueden enfocar

mejor sus esfuerzos, priorizar tareas y cumplir con los requerimientos institucionales con mayor precisión. Sin embargo, Estos resultados permiten identificar que, si bien hay una base organizacional sólida en cuanto a lineamientos de calidad, no todos los colaboradores tienen acceso equitativo a esa información o la comprenden plenamente.

**17. ¿Recibe retroalimentación sobre la calidad de su trabajo?**

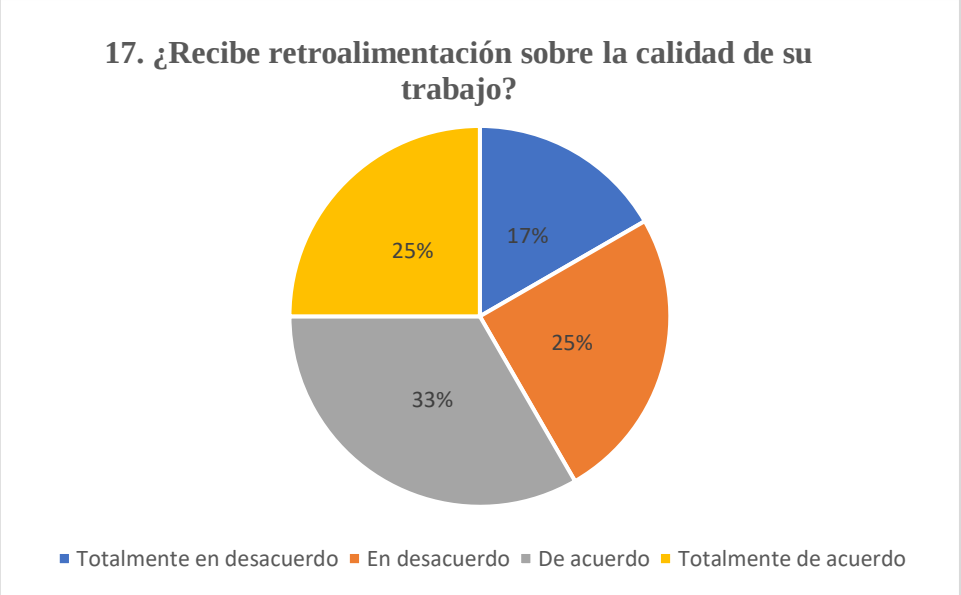
**Tabla 18.**

*Calidad de trabajo*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 17% |
| En desacuerdo | 3 | 25% |
| De acuerdo | 4 | 33% |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 25% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 17.**

*Calidad de trabajo*




**Interpretación**

El 58% de los encuestados respondieron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, ya que reciben retroalimentación sobre la calidad de su trabajo. Por otro lado, el 42% manifiesta lo contrario, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, ya que no reciben una retroalimentación sobre la calidad de su trabajo.

Desde el enfoque del rendimiento laboral, la falta de retroalimentación oportuna y clara puede traducirse en desconocimiento sobre estándares de calidad, baja motivación, y disminución del compromiso con los objetivos institucionales, esto repercute directamente en el cumplimiento de tareas, la mejora continua y la productividad. Asimismo, estos resultados permiten establecer que la retroalimentación, como parte de la comunicación efectiva, influye en el rendimiento laboral, debido a que la comunicación es deficiente en este aspecto, los trabajadores tienen menos herramientas para corregir errores, potenciar fortalezas y alinearse con los objetivos del área.

**18. ¿Se siente comprometido con los objetivos de la organización?**

**Tabla 19.**

*Objetivos organizacionales*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 17% |
| En desacuerdo | 3 | 25% |
| De acuerdo | 2 | 17% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 41% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 18.**

*Objetivos organizacionales*




**Interpretación**

El 58% de los trabajadores respondieron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con sentirse comprometidos con los objetivos institucionales. Sin embargo, el 42% mostraron su respuesta en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, lo que representa una proporción significativa que no se siente plenamente identificado con dichos objetivos.

Estos resultados permiten inferir que la comunicación efectiva en términos de claridad, pertinencia y frecuencia del mensaje institucional puede no estar logrando transmitir con éxito los objetivos de la organización, lo que afecta el nivel de compromiso del personal. El hecho de que más del 40% de los trabajadores no se sienta comprometido revela un posible problema en la alineación entre la comunicación organizacional y los objetivos estratégicos, puesto que los objetivos no son claramente comunicados o no se refuerzan adecuadamente, los colaboradores tienden a trabajar de forma desconectada del propósito institucional, reduciendo la eficacia de su desempeño.

**19. ¿Considera que su trabajo tiene un impacto positivo en la organización?**

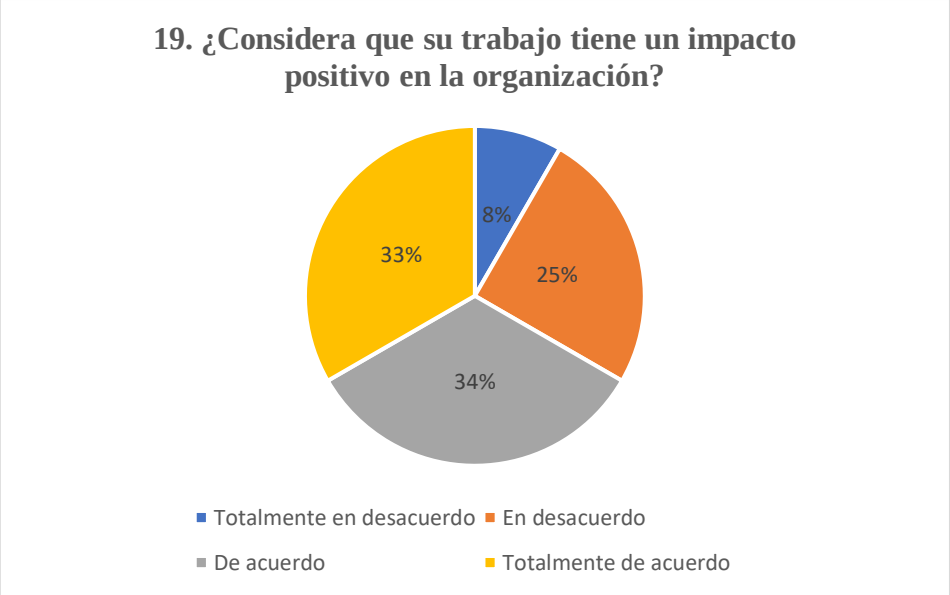
**Tabla 20.**

*Impacto organizacional*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 8% |
| En desacuerdo | 3 | 25% |
| De acuerdo | 4 | 34% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 33% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 19.**

*Impacto organizacional*




**Interpretación**

El 67% respondió positivamente, con de acuerdo y totalmente de acuerdo. Mientras que el 33% restante respondieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, manifestando una percepción de que no considera que su trabajo tiene un impacto positivo en la organización.

Los resultados muestran que la mayoría del personal tiene una percepción favorable sobre su influencia positiva en la organización, lo cual sugiere un buen nivel de rendimiento laboral. No obstante, la existencia de un tercio del equipo con una percepción contraria evidencia áreas de mejora en el reconocimiento, retroalimentación y comunicación de resultados institucionales.

También se puede deducir que una comunicación efectiva puede fortalecer esta percepción de impacto, especialmente cuando incluye mensajes claros, reconocimiento de logros y retroalimentación oportuna. La ausencia de estos elementos comunicativos puede hacer que algunos colaboradores no visualicen el valor de sus acciones dentro del engranaje organizacional, lo cual repercute negativamente en su rendimiento.

**20. ¿Tiene oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la organización?**

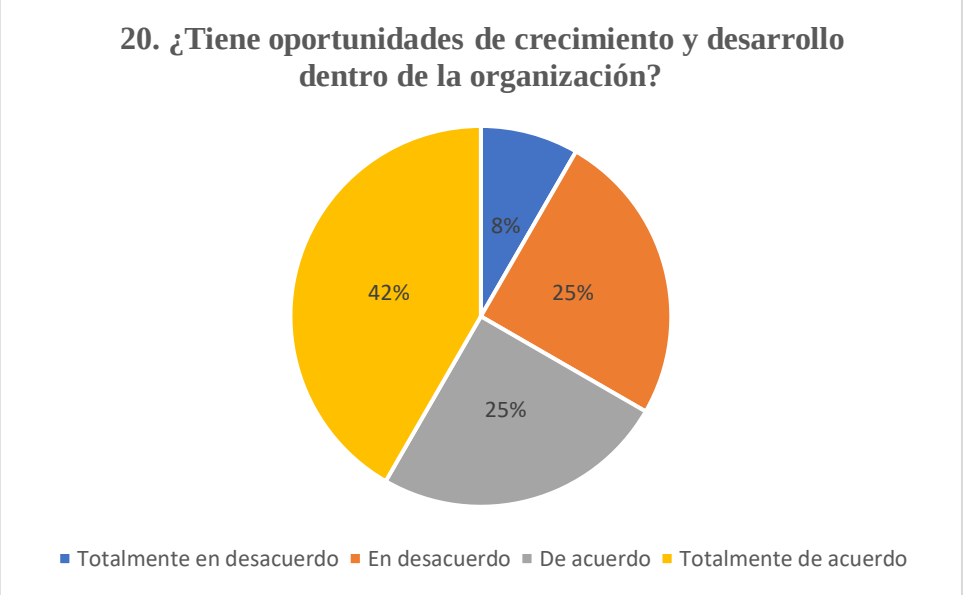
**Tabla 21.**

*Crecimiento y desarrollo*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 8% |
| En desacuerdo | 3 | 25% |
| De acuerdo | 3 | 25% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 42% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 20.**

*Crecimiento y desarrollo*




**Interpretación**

El 67% de los encuestados respondieron de acuerdo y totalmente de acuerdo ya que consideran que sí tienen oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la organización. Mientras que el 33% restante respondieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que

perciben lo contrario, es decir, que no visualizan oportunidades claras de crecimiento profesional.

Los resultados evidencian que una mayoría significativa del personal se siente respaldado en su proyección profesional, lo que refleja un nivel positivo de rendimiento laboral. Sin embargo, el hecho de que un tercio de los encuestados no perciba oportunidades claras indica la existencia de desigualdades en la comunicación o acceso a la información sobre procesos de desarrollo y promoción interna.

Por otro lado, se puede afirmar que la comunicación efectiva desempeña un papel clave en la percepción de crecimiento y desarrollo, ya que permite transmitir claramente los planes de carrera, las rutas de capacitación, las oportunidades internas y los criterios de evaluación. Si esta información no se comunica de forma accesible y transparente, se genera incertidumbre, desmotivación e incluso rotación de personal, afectando el rendimiento general del área.

**21. ¿Considera que su trabajo le permite desarrollar nuevas competencias?**

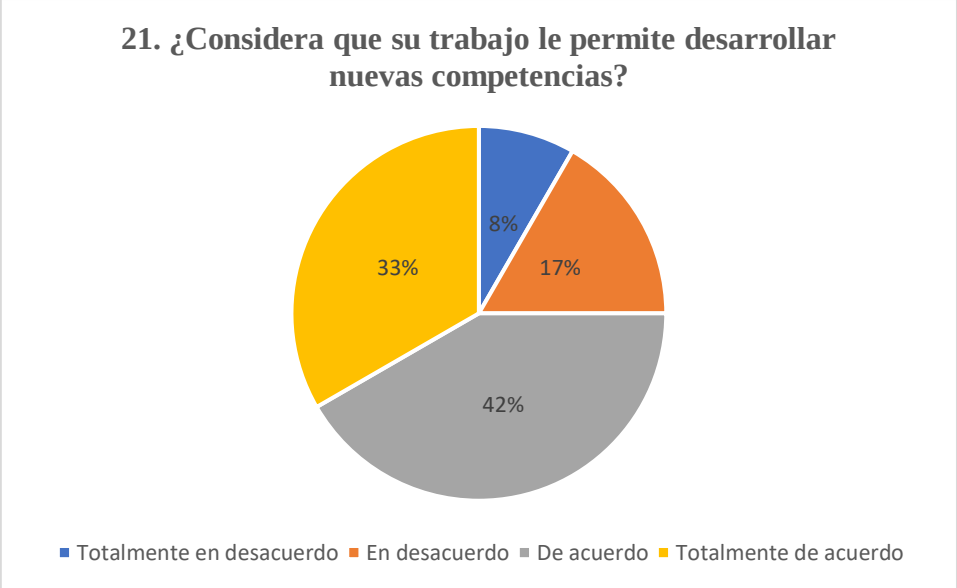
**Tabla 22.**

*Competencias*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 8% |
| En desacuerdo | 2 | 17% |
| De acuerdo | 5 | 42% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 33% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 21.**

*Competencias*




**Interpretación**

El 75% de los encuestados marcaron de acuerdo y totalmente de acuerdo ya que consideran que su trabajo sí les permite desarrollar nuevas competencias. Asimismo, el 25% de los encuestados marcaron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo por lo que no comparten esa percepción.

Los resultados muestran que la mayoría del personal percibe oportunidades para fortalecer sus habilidades, lo que refleja un buen nivel de rendimiento laboral, vinculado al crecimiento personal y profesional. Sin embargo, la existencia de un 25% que no identifica esta oportunidad evidencia una posible falta de estímulos, desafíos laborales o claridad en los procesos de capacitación y retroalimentación.

Es así como se puede establecer que la comunicación efectiva actúa como un puente fundamental para fomentar el desarrollo de competencias, ya que permite transmitir claramente las metas de desarrollo, informar sobre capacitaciones y programas de formación, y generar espacios de retroalimentación que motiven la mejora continua.

**22. ¿Trabaja de manera colaborativa con sus compañeros para alcanzar objetivos comunes?**

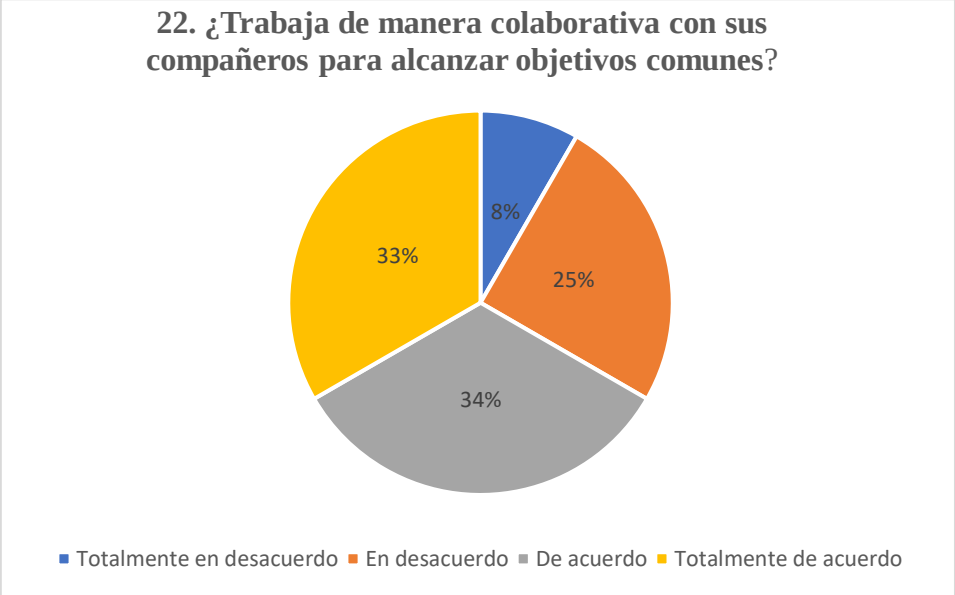
**Tabla 23.**

*Trabajo colaborativo*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 8% |
| En desacuerdo | 3 | 25% |
| De acuerdo | 4 | 34% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 33% |
| TOTAL | 12 | 100% |

**Figura 22.**

*Trabajo colaborativo*




**Interpretación**

El 67% de los encuestados tiene una respuesta positiva, ya que marcaron en de acuerdo y totalmente de acuerdo, indicando que la mayoría trabaja de manera colaborativa con sus

compañeros para alcanzar objetivos comunes. Por otro lado, el 33% restante muestra una percepción negativa o neutral, ya que marcaron en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Los resultados reflejan que la mayoría del personal trabaja en equipo y de forma conjunta para cumplir con los objetivos organizacionales, lo que contribuye a un buen rendimiento laboral. Sin embargo, el 33% de respuestas negativas o neutrales sugiere que aún hay dificultades en la cohesión del equipo o en la efectividad de los canales de colaboración. Esto podría estar relacionado con factores como una comunicación deficiente o una falta de claridad en los roles y responsabilidades dentro del equipo.

De acuerdo con la encuesta, estos resultados refuerzan la importancia de la comunicación efectiva para fomentar la colaboración entre los miembros del equipo, ya que una comunicación clara y constante es fundamental para asegurar que todos los miembros comprendan sus roles, responsabilidades y metas comunes, lo cual facilita la cohesión grupal y reduce posibles malentendidos que afectan el trabajo colaborativo.

### 4.1.2. Resultados Generales de la Encuesta

**Comunicación efectiva**

El diagnóstico de la comunicación interna revela un panorama dual con factores de apoyo y barreras claramente identificados, ya que, entre las prácticas positivas destaca la escucha activa, con un 75% de percepción favorable, y la actualización oportuna de la información, que alcanza un 67%. Asimismo, la existencia de estándares de calidad claros y oportunidades de desarrollo supera el 70% de aceptación, indicando bases sólidas para una comunicación efectiva, sin embargo, existen aspectos que actúan como barrera del flujo de comunicacional. Es así como se presenció contradicciones en la información entre jefes y departamentos, percibida por un 67% de los empleados, a esto se suma la limitada accesibilidad a los canales de comunicación que se presenta con un 58% y, de manera crítica, una escasa transparencia informativa y ausencia de espacios para expresar inquietudes, que afecta al 40% de la percepción del personal, demostrando que, aunque existen buenas prácticas, la comunicación efectiva aún se ve limitada por una falta de uniformidad, coordinación y apertura.

**Rendimiento laboral**

Respecto al rendimiento laboral se identificó fortalezas significativas, ya que la mayoría del personal cumple con las metas establecidas llegando a obtener un 67%, incluso, llegan a percibir que estas son claras y alcanzables con un 67%, además de reconocer que cuentan con estándares definidos para evaluar su trabajo 75%. Por otro lado, un 67% de los empleados indican que su trabajo tiene un impacto positivo, de igual manera el trabajo colaborativo es mayormente valorado con un 67%, mostrando una base sólida de compromiso y alineación con los objetivos institucionales. No obstante, los datos exponen áreas críticas que requieren atención inmediata, ya que casi la mitad de los encuestados reportan dificultades en la gestión del tiempo con un 42% y no reciben retroalimentación constante sobre su rendimiento. Asimismo, estas cifras mencionan fallas profundas en el rendimiento laboral por consecuencia

de la comunicación efectiva, específicamente en la claridad de prioridades, la consistencia del feedback y la efectividad para transmitir y reforzar las metas institucionales.

## 4.2. Entrevista

### 4.2.1. Análisis e Interpretación de la entrevista

**Tabla 24.**

*Condiciones de Trabajo de la Dirección*

| Pregunta | Palabra clave | Análisis- Resumen | Interpretación |
|---|---|---|---|
| ¿Qué mejoras sugeriría para que el lenguaje sea más comprensible? | Lenguaje comprensible | Reconoce que el rendimiento laboral en la dirección de desarrollo institucional y del talento humano es positivo y que el equipo demuestra un alto compromiso y eficiencia. Sin embargo, señala que existen dificultades relacionadas con el uso del lenguaje técnico y poco accesible en la comunicación interna, lo que genera confusión, especialmente en personal nuevo o menos familiarizado con ciertos términos institucionales. Sugiere como mejoras concretas: realizar capacitaciones en comunicación clara, simplificar el lenguaje en los documentos internos, crear un glosario de términos comunes y establecer espacios para retroalimentación inmediata. | La respuesta evidencia que, aunque el rendimiento laboral del área es alto, la comunicación efectiva sigue siendo un factor determinante que puede potenciar aún más los resultados. El uso de un lenguaje poco comprensible actúa como una barrera que limita la eficiencia comunicativa, lo que a su vez puede afectar procesos operativos e interacciones internas. |
| ¿Qué canales de comunicación adicionales sugeriría para | Mejorar la calidad | El director destaca que el área mantiene un buen nivel de rendimiento laboral, aunque reconoce que la claridad en la comunicación presenta ciertos | Esta respuesta confirma que, aunque el desempeño de la dirección de desarrollo institucional y del talento humano es positivo, la |

| | | | |
|---|---|---|---|
| mejorar la claridad? | | desafíos, especialmente en el uso de canales actuales como correos electrónicos y memorandos, que no siempre garantizan comprensión inmediata. Propone la incorporación de canales más dinámicos, como plataformas de mensajería corporativa, reuniones breves periódicas, tableros visuales informativos y herramientas de retroalimentación interna. Estas estrategias permitirían reducir malentendidos y mejorar la claridad de los mensajes. | comunicación efectiva sigue siendo un aspecto para optimizar. La dependencia excesiva de canales formales limita la inmediatez y comprensión del mensaje, lo que puede impactar de manera indirecta en la eficiencia laboral. |
| ¿Qué cambios sugeriría para fomentar una cultura de retroalimentación más efectiva? | Retroalimentación efectiva | El director reconoce que, a pesar del buen rendimiento laboral del personal, existen debilidades en la forma en que se gestiona la retroalimentación. Identifica como una problemática la poca frecuencia y estructura de estos procesos, lo cual podría afectar el crecimiento profesional de los trabajadores o generar incertidumbre. Propone varias estrategias para fortalecer una cultura de retroalimentación efectiva, incluyendo la formalización de espacios para diálogo, capacitación en comunicación asertiva, | Esta respuesta resalta cómo la retroalimentación efectiva no solo es un componente esencial de la comunicación, sino un factor determinante en el rendimiento laboral. La falta de retroalimentación o su mala gestión puede afectar la claridad de expectativas, la confianza del personal y su motivación.<br>El enfoque del director refleja una comprensión clara de que la retroalimentación debe ser continua, respetuosa y participativa para tener un impacto positivo. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | mecanismos para retroalimentación mutua y el uso de herramientas tecnológicas que faciliten estos intercambios. | |
| ¿Ha enfrentado dificultades para cumplir con sus metas? ¿Por qué? | Cumplimiento de metas | Reconoce que, si bien el área ha logrado cumplir con sus metas, han existido obstáculos relacionados con la comunicación efectiva. Las dificultades más notables se centran en la falta de claridad y oportunidad en los mensajes, así como en la escasa coordinación interdepartamental. Estos problemas no han impedido el logro de los objetivos, pero sí han generado retrasos, necesidad de correcciones y un desgaste innecesario del equipo. La causa principal identificada es la comunicación deficiente en la dirección de desarrollo institucional y del talento humano. | Esta respuesta evidencia que la comunicación efectiva es un factor clave para el cumplimiento de metas organizacionales. Aunque el rendimiento laboral sea positivo, la falta de claridad y oportunidad en los mensajes institucionales puede generar fricciones que afectan la eficiencia del equipo.<br>El testimonio del director confirma que una comunicación más precisa, coordinada y bidireccional reduciría los tiempos operativos y mejoraría el rendimiento. |
| ¿Qué factores cree que influyen en la calidad de su trabajo? | Calidad de trabajo | El director identifica varios factores que influyen en la calidad del trabajo dentro de la dirección de desarrollo institucional y del talento humano: la experiencia del personal, su compromiso, el conocimiento técnico, el ambiente laboral y, especialmente, la comunicación efectiva. Reconoce que, aunque el rendimiento | Valida que la comunicación efectiva incide directamente en el rendimiento laboral, particularmente en lo que respecta a la calidad del trabajo. Se evidencia que, aunque existen condiciones favorables como el compromiso y la formación del personal, los problemas de |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | laboral es alto, persisten ciertos problemas vinculados a la falta de claridad en la información, lo que en ocasiones puede disminuir la calidad de los resultados o generar retrabajo. | comunicación pueden ser una barrera para alcanzar un desempeño óptimo. |
| ¿Qué factores cree que influyen en su compromiso laboral? | Compromiso laboral | Identificó que existen cuatro factores principales que influyen en el compromiso laboral dentro del departamento de la dirección de desarrollo institucional y del talento humano:<br>El sentido de pertenencia institucional, ya que los trabajadores sienten que su labor tiene un propósito y relevancia.<br>El reconocimiento al esfuerzo, debido a que los logros valorados incrementan la motivación.<br>La comunicación efectiva, por lo que su ausencia o deficiencia puede debilitar el compromiso.<br>Los espacios de retroalimentación y participación permiten que los empleados se sientan escuchados y tomados en cuenta. | A pesar de tener un equipo comprometido, el director reconoce que la calidad de la comunicación en términos de claridad, oportunidad y bidireccionalidad es un factor crítico para mantener e incluso mejorar ese nivel de compromiso.<br>En este sentido, la comunicación no solo transmite información, sino que también es una herramienta que fortalece vínculos, alinea esfuerzos y genera motivación, todo lo cual repercute directamente en el rendimiento laboral. |
| ¿Qué factores cree que influyen en la calidad de las relaciones con sus compañeros? | Relaciones con compañeros | El director señaló que, existen ciertos factores comunicacionales que afectan la calidad de las relaciones entre compañeros. Entre estos, menciona la falta de retroalimentación oportuna, la | Refleja que existe una percepción positiva del rendimiento laboral en la dirección de desarrollo institucional y del talento humano del Gobierno |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | dependencia excesiva de medios escritos como el correo electrónico y la diferencia en los estilos de comunicación interpersonal. Estos elementos pueden generar malentendidos o pequeños conflictos, aunque no afectan de manera significativa el cumplimiento de los objetivos de la dirección. | Autónomo Descentralizado Municipalidad Ambato; sin embargo, se reconoce que la comunicación efectiva es un componente crítico que aún presenta ciertas debilidades. La falta de retroalimentación y el uso inadecuado de canales de comunicación impactan directamente en la calidad de las relaciones interpersonales, lo que a su vez puede repercutir en el clima laboral y en el rendimiento laboral a largo plazo. |
| ¿Qué mejoras sugeriría para la comunicación dentro del equipo? | Comunicación del equipo | Destacó que, si bien el rendimiento de los trabajadores de la dirección de desarrollo institucional y del talento humano es alto, pero existen oportunidades de mejora en cuanto a la comunicación efectiva. A lo que propone tres estrategias concretas: establecer reuniones regulares, utilizar canales más ágiles para la interacción cotidiana y capacitar al personal en comunicación efectiva. | Permite evidenciar que la comunicación efectiva es percibida como un componente clave para el fortalecimiento del rendimiento laboral. Aunque el desempeño del equipo es positivo, la falta de espacios formales para el intercambio de información, el uso limitado de herramientas de comunicación más dinámicas y la ausencia de formación en habilidades comunicativas son vistos como obstáculos leves pero relevantes. |

**Tabla 25.**

*Mejoras Comunicativas*

| Pregunta | Palabra clave | Análisis- Resumen | Interpretación |
|---|---|---|---|
| ¿Qué mejoras sugeriría para que el lenguaje sea más comprensible? | Lenguaje comprensible | El analista de Talento Humano señala que el desempeño del equipo es adecuado, pero identifica que uno de los factores que obstaculiza la comunicación efectiva es el lenguaje poco comprensible en ciertos contextos. Menciona que el uso de tecnicismos y un estilo excesivamente formal puede dificultar la comprensión del mensaje, afectando la ejecución de tareas. Propone soluciones concretas como el uso de un lenguaje más claro, confirmaciones para validar la comprensión y la estandarización de términos clave. Estas sugerencias apuntan a optimizar la fluidez de la comunicación para sostener y mejorar el rendimiento del equipo. | La respuesta evidencia que el lenguaje utilizado en la comunicación interna tiene un impacto directo en el rendimiento laboral. Aunque no se presentan fallas graves, el uso de expresiones poco claras o técnicas puede provocar errores o pérdidas de tiempo, afectando la productividad. Esto confirma que la comprensión del lenguaje es un elemento esencial de la comunicación efectiva. Cuando el mensaje no es claro, el colaborador no puede actuar de forma precisa ni eficiente. |
| ¿Qué canales de comunicación adicionales sugeriría para | Mejorar la calidad | El analista reconoce que, a pesar del buen rendimiento laboral en el área, existen problemas en la forma en que | La respuesta evidencia que la calidad de la comunicación no depende únicamente del contenido del mensaje, sino |

| | | | |
|---|---|---|---|
| mejorar la claridad? | | se comunica la información, lo cual puede generar confusiones y afectar el desempeño. Se sugieren varios canales de comunicación adicionales para mejorar la claridad: una plataforma digital interna para acceso ágil a la información, recursos visuales como infografías, y sistemas de mensajería organizados por temas. Estas herramientas permitirían que los mensajes sean no solo más accesibles, sino también más comprensibles para los trabajadores. | también del canal por el cual se transmite. Cuando los canales son limitados o poco eficientes, la claridad del mensaje se ve comprometida, lo que puede afectar negativamente al rendimiento laboral, incluso cuando hay compromiso por parte del personal. |
| ¿Qué cambios sugeriría para fomentar una cultura de retroalimentación más efectiva? | Retroalimentación efectiva | El analista destaca que, aunque el rendimiento del departamento es bueno, la deficiencia en los procesos de retroalimentación está generando efectos negativos. Señala que la retroalimentación actual es poco frecuente, no siempre constructiva, y carece de estructura. Sugiere implementar reuniones regulares de evaluación, capacitación en | La respuesta refleja que la retroalimentación, como componente esencial de la comunicación efectiva, tiene una relación directa con el rendimiento laboral. Su ausencia o mala ejecución puede generar desmotivación, dudas sobre el desempeño y limitar el desarrollo profesional. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | comunicación asertiva y mecanismos alternativos como formularios anónimos para fortalecer este proceso. | |
| ¿Ha enfrentado dificultades para cumplir con sus metas? ¿Por qué? | Cumplimiento de metas | El entrevistado reconoce que existen dificultades puntuales en el cumplimiento de metas, las cuales no se deben a falta de capacidad o compromiso, sino a problemas en la comunicación interna. Destaca como principales fallas: instrucciones poco claras, falta de seguimiento y una inadecuada elección de los canales de comunicación. Estas deficiencias se han derivado en malentendidos, retrabajo y pérdida de tiempo, lo que afecta directamente el cumplimiento de objetivos y el rendimiento general. | Se confirma que, aunque existe un buen rendimiento laboral, la comunicación efectiva es un factor determinante para lograr un cumplimiento eficiente de las metas. Cuando la comunicación falla, se generan descoordinaciones que impactan negativamente en los resultados, ya que una comunicación deficiente puede obstaculizar el rendimiento laboral, incluso en equipos técnicamente competentes. |
| ¿Qué factores cree que influyen en la calidad de su trabajo? | Calidad de trabajo | Destacó que, aunque el rendimiento laboral en general es alto, existen factores que afectan directamente la calidad del trabajo, principalmente relacionados con la comunicación efectiva. Las principales barreras | Se evidencia que la calidad del trabajo está estrechamente ligada a una comunicación clara, oportuna y colaborativa. A pesar del buen rendimiento general, los vacíos en la comunicación generan efectos negativos en la ejecución de las |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | identificadas son: falta de claridad en las instrucciones, demoras en el acceso a información clave y debilidades en la comunicación entre compañeros. Estos elementos no solo generan confusión o retrabajo, sino que también afectan la calidad de los procesos. | tareas y en la calidad de los resultados obtenidos. |
| ¿Qué factores cree que influyen en su compromiso laboral? | Compromiso laboral | Se identificó factores claves que influyen en el compromiso laboral: reconocimiento, claridad de objetivos, retroalimentación, comunicación constante y ambiente laboral. Si bien existe un alto compromiso en el equipo, la falta de comunicación efectiva, especialmente en cuanto a objetivos institucionales y retroalimentación de líderes, puede debilitar ese compromiso, generando desmotivación o desconexión con la visión organizacional. | Respaldó que la comunicación efectiva es un factor determinante en el compromiso y, por ende, en el rendimiento laboral. Cuando los trabajadores no reciben información clara, retroalimentación oportuna o no se sienten reconocidos, su conexión emocional y profesional con el trabajo disminuye. Esto demuestra que el compromiso laboral no solo depende de factores individuales, sino que está estrechamente ligado a la calidad de la comunicación efectiva. |
| ¿Qué factores cree que influyen en la calidad de | Relaciones con compañeros | Reconoció que, aunque el área mantiene un buen rendimiento laboral, existen | Se evidencia una relación directa entre la comunicación efectiva y la calidad de las |

| | | | |
|---|---|---|---|
| las relaciones con sus compañeros? | | fallas en la comunicación efectiva que están afectando la calidad de las relaciones entre compañeros. Se identifican como factores clave: la falta de claridad y oportunidad en los mensajes, la ausencia de retroalimentación estructurada, la deficiente escucha activa y el impacto del estrés laboral en las interacciones diarias. | relaciones interpersonales, lo que a su vez influye en el rendimiento laboral. Aunque se destaca el compromiso del personal, se percibe que los problemas comunicacionales tanto formales como informales están actuando como barreras que debilitan la cooperación y eficiencia en el área, ya que una comunicación deficiente puede convertirse en un obstáculo para el rendimiento laboral. |
| ¿Qué mejoras sugeriría para la comunicación dentro del equipo? | Comunicación del equipo | Reconoció que, aunque el rendimiento laboral del equipo es alto, existen dificultades de comunicación que obstaculizan el desarrollo eficiente del trabajo. Se sugieren tres mejoras concretas: establecer reuniones periódicas para fortalecer la alineación y coordinación del equipo, optimizar los canales digitales de comunicación para mayor agilidad, y capacitar al personal en habilidades comunicativas para fomentar un clima de | Se refleja que el rendimiento laboral y la comunicación efectiva están estrechamente relacionados. Aunque el equipo demuestra compromiso y responsabilidad, la ausencia de mecanismos de comunicación estructurados y eficaces está limitando su potencial. Esta situación pone en evidencia que la comunicación no solo transmite información, sino que también influye en la productividad, la organización del trabajo y el clima interno. La implementación de mejoras en este aspecto puede tener un |

| | | |
|---|---|---|
| | entendimiento y colaboración. | impacto positivo y directo en el rendimiento laboral. |

### 4.2.2. Resultados Generales de la Entrevista

**Comunicación efectiva**

Los resultados obtenidos a partir de la entrevista evidencian que la comunicación efectiva dentro de la Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano constituye un factor determinante para el funcionamiento adecuado del área, debido a que los entrevistados coinciden que, aunque el equipo demuestra compromiso y eficiencia, existen limitaciones importantes en el proceso comunicacional que afectan la claridad, la pertinencia y la fluidez de la información. Uno de los aspectos más mencionados es el uso de un lenguaje técnico y poco comprensible, el cual genera confusiones especialmente en el personal nuevo o en quienes no están familiarizados con los términos institucionales, este problema provoca retrasos y malentendidos que podrían evitarse mediante capacitaciones, simplificación del lenguaje y la creación de un glosario de términos, tal como sugirió el director.

Finalmente, los entrevistados reconocen la existencia de barreras comunicacionales como la falta de transparencia, la escasa apertura para expresar inquietudes y la ausencia de espacios de diálogo, estas limitaciones, aunque no bloquean completamente las actividades, sí afectan la coordinación interna y dificultan la alineación hacia los objetivos institucionales, demostrando que la comunicación efectiva es un elemento clave que requiere fortalecimiento.

**Rendimiento laboral**

En cuanto al rendimiento laboral, los resultados de la entrevista revelan que la Dirección presenta un desempeño general positivo, puesto que los niveles de rendimiento laboral del último año muestran niveles muy buenos según lo manifestado por los entrevistados, caracterizado por un equipo comprometido, responsable y con un nivel adecuado de eficiencia. Tanto el director como el analista coinciden en que el personal cumple con sus metas y mantiene una actitud colaborativa. Sin embargo, reconocen que persisten factores que limitan el rendimiento y que están estrechamente relacionados con la calidad de la comunicación interna. Entre estos factores se destacan la falta de claridad en los mensajes, la limitada retroalimentación y la dependencia de canales formales que no siempre permiten un flujo oportuno de la información, lo cual ocasiona retrabajos y pérdida de tiempo.

Otro aspecto identificado es que, aunque la mayoría del personal mantiene un buen desempeño, algunos trabajadores enfrentan desafíos derivados de la falta de estándares claros o de instrucciones precisas. También los entrevistados señalan que, cuando la comunicación es ambigua, los empleados tienden a interpretar de forma distinta los objetivos, ocasionando variaciones en la calidad del trabajo. Además, se destaca la relevancia del trabajo colaborativo, que en la mayoría de los casos es positivo, aunque aún existen dificultades en cohesión y coordinación, vinculadas nuevamente a fallas de comunicación, por su parte la falta de espacios de diálogo también repercute en la motivación y en las oportunidades de desarrollo profesional.

## 4.3. Discusión

**Tabla 26.**

*Teorías y contraste*

| Variables | Teorías publicadas | Teorías encontradas en la investigación | Discusión |
|---|---|---|---|
| Variable independiente Comunicación efectiva | Lasswell propone que la comunicación es un proceso lineal y directo que debe responder a cinco preguntas clave: ¿Quién dice qué?, ¿a través de qué canal?, ¿a quién?, ¿con qué efecto? Esta teoría estructurada permite evaluar la eficacia del mensaje según su claridad, canal y receptor (López & Lagos, 2022). Lazarsfeld argumenta que la comunicación no fluye directamente de los medios a la audiencia, sino que primero pasa por líderes de opinión, quienes filtran y redistribuyen los mensajes. Esto subraya la importancia de | A través de la información recopilada mediante la aplicación de encuestas y entrevistas se idéntico que, si bien existen esfuerzos por mantener un flujo comunicativo, dentro de la institución estos no logran consolidarse como mecanismos efectivos para fortalecer la coordinación, la participación y la toma de decisiones. | En la investigación se identificó que las teorías enfatizan la necesidad de remitir mensajes claros, canales eficaces y comunicación bidireccional. Sin embargo, el diagnóstico institucional refleja realidades mixtas:<br>Debido a que las teorías publicadas sugieren que una organización cohesionada depende de una comunicación transparente, sin embargo, en la institución aún persisten barreras comunicativas como el uso de términos técnicos y falta de espacios para aclarar dudas. Aunque el personal muestra |

| | | |
|---|---|---|
| | la interacción interpersonal y la influencia social en el proceso comunicativo (Solís, 2018).<br>La comunicación efectiva es un elemento indispensable para la integración del talento humano en las organizaciones, promoviendo la cohesión y el logro de objetivos estratégicos. Se centra en la necesidad de vínculos claros, oportunos y participativos en todos los niveles jerárquicos (Traverso, Williams, & Palacios, 2020). | compromiso y buena disposición, esta se diluye ante la falta de estructuras comunicacionales eficaces. Esto contrasta con la premisa de Lasswell, en la que cada eslabón del proceso comunicacional debe estar claro para lograr el efecto deseado.<br>También se contrapone parcialmente con la teoría de Lazarsfeld, donde se espera que líderes de opinión dinamicen el flujo comunicacional. En este caso, los resultados muestran que los jefes no siempre actúan como tales, generando confusión o contradicción en los mensajes entre departamentos.<br>Por tanto, se confirma que, aunque la comunicación efectiva es reconocida teóricamente como factor estratégico, su aplicación práctica en el GAD Municipalidad de Ambato aún enfrenta |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | desafíos estructurales y culturales que limitan su impacto pleno sobre el rendimiento laboral. |
| Variable dependiente Rendimiento laboral | Larico et al, (2021) Plantean que el rendimiento laboral está directamente relacionado con el cumplimiento de metas y la competitividad del personal en su puesto de trabajo. Para alcanzarlo, destacan la importancia de procesos de selección adecuados y técnicas de mejora continua que potencien habilidades, actitudes y compromiso de los empleados.<br>(Velázquez, 2023) Afirma que la evaluación del rendimiento laboral no solo permite identificar desempeños destacados, sino también ayuda a fortalecer la moral del equipo, identificar oportunidades de desarrollo y evaluar la | En base a la información obtenida en las encuestas y las entrevistas el rendimiento laboral y las teorías concuerdan en que factores como la claridad de metas, la motivación, la percepción de valor del trabajo y la retroalimentación efectiva son determinantes para un alto rendimiento. Sin embargo, mientras las teorías suponen la existencia de estructuras que fomentan estas condiciones, los resultados muestran que en la práctica estas estructuras no siempre están presentes o funcionan con consistencia. | Un aspecto recurrente en la teoría es que la motivación y la percepción del valor del trabajo son factores esenciales para lograr un buen rendimiento laboral. Por su parte Larico y Velázquez coinciden en que cuando los empleados comprenden sus objetivos, reciben retroalimentación efectiva y se sienten valorados, su desempeño mejora significativamente. No obstante, los resultados de la investigación muestran, que, aunque algunos trabajadores perciben que cumplen con sus metas, otros lo hacen con dificultad o incluso manifiestan que no tienen metas claras. |

| | | |
|---|---|---|
| | capacidad de liderazgo dentro de los equipos. La retroalimentación que emerge del proceso es clave para mejorar el desempeño y la integración.<br>(Cruz, 2018) Define la calidad del trabajo como el nivel de excelencia con que se ejecutan las tareas, directamente vinculada al profesionalismo, la satisfacción y la eficiencia organizacional. Este enfoque destaca que no solo importa cumplir metas, sino también cómo se logra ese cumplimiento en términos de precisión, detalle y compromiso. | Otro punto de contraste importante es la motivación y compromiso, puesto que, aunque las teorías consideran el salario y el reconocimiento como principales impulsores del rendimiento, los datos recogidos sugieren que factores como la falta de comunicación efectiva, la escasa claridad de los objetivos o la percepción de no ser escuchados pesan más en la desmotivación de los colaboradores. Es decir, no es únicamente el salario lo que determina el rendimiento, sino el entorno comunicacional, el apoyo de líderes y el sentido de propósito que se construye a través de una cultura de retroalimentación constante.<br>Además, mientras la teoría de Cruz resalta que la calidad del trabajo es clave en el rendimiento, los resultados muestran que esta se ve afectada cuando |

| | |
|---|---|
| | no hay estándares claros o retroalimentación. Incluso quienes tienen un alto nivel de compromiso, pueden entregar un trabajo de calidad inferior si no se comunican con claridad las expectativas o si las condiciones laborales son ambiguas.<br>Por tanto, si bien las teorías ofrecen una base sólida para comprender los factores que inciden en el rendimiento, la realidad institucional refleja brechas estructurales en la comunicación interna, la gestión del talento humano y los procesos de reconocimiento y retroalimentación, que afectan directamente al desempeño del personal. |

### 4.3.1. Resolución de las Pregunta de Investigación

¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral que se presenta actualmente en la dirección de Desarrollo Institucional y Del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato durante el año 2025?

De acuerdo con los resultados obtenidos por medio de las encuestas y entrevistas el nivel de rendimiento laboral en la Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del GAD Municipalidad de Ambato se considera aceptable pero insuficiente para alcanzar estándares de calidad y competitividad deseables. A través de los resultados se identificaron que, aunque un 67% de los colaboradores manifiestan cumplir con sus metas laborales, por otra parte, un 33% revela dificultades en este aspecto, lo cual evidencia brechas en el desempeño, debido a que factores como la claridad de metas, la actualización oportuna de la información y la calidad de la retroalimentación juegan un papel importante en este rendimiento. Además, se evidenciaron inconsistencias en el compromiso institucional, ya que solo la mitad de los encuestados se sienten verdaderamente comprometidos con los objetivos organizacionales, esta división pone en evidencia la necesidad de reforzar elementos motivacionales, organizacionales y comunicacionales que incidan positivamente en el desempeño individual y colectivo del área evaluada.

¿Cuáles son los factores que se presentan como apoyo y como barrera de la comunicación efectiva en la dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Ambato?

En base a los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas se identificaron diversos factores que actúan tanto como apoyo como barrera para la comunicación efectiva en dicha Dirección. Entre los factores de apoyo se destaca la escucha activa (percibida positivamente por el 75% del personal), la frecuencia de retroalimentación oportuna (59%)

y el reconocimiento del impacto positivo del trabajo realizado por una parte significativa de los empleados (58%). Estas fortalezas favorecen la interacción, comprensión mutua y el trabajo colaborativo. Sin embargo, también se evidenciaron barreras considerables, como contradicciones en la información entre jefaturas (67%), accesibilidad limitada a los canales de comunicación (58%) y falta de transparencia informativa (50%). Estos obstáculos generan desconfianza, desinformación, retrasos y errores en la ejecución de tareas. Asimismo, una proporción relevante del personal señala la inexistencia de reuniones para aclarar dudas (50%) y protocolos poco claros para la resolución de conflictos (50%). Estas carencias revelan la urgencia de implementar estrategias que garanticen coherencia, accesibilidad y transparencia en los procesos comunicacionales internos.

¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y el rendimiento laboral del personal de la Dirección de Desarrollo Institucional y del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato?

De acuerdo con los resultados obtenidos en base al análisis de los resultados de la aplicación de las encuestas y entrevistas se determinó que la relación entre comunicación efectiva y rendimiento laboral es directa, significativa y determinante para el desempeño institucional. Puesto que los resultados presentados indican que, una comunicación clara, oportuna y bidireccional permite al personal comprender mejor sus funciones, alinear sus esfuerzos con los objetivos organizacionales, sentirse escuchado y valorado, y actuar con mayor compromiso y eficiencia. Por el contrario, cuando la comunicación se percibe como deficiente por falta de claridad, contradicciones o inaccesibilidad de los canales se generan malentendidos, frustraciones, desmotivación y bajo rendimiento. Por ejemplo, los empleados que no reciben retroalimentación oportuna tienden a repetir errores o trabajar sin dirección clara, lo que afecta negativamente su rendimiento. Asimismo, quienes no se

sienten comprometidos con los objetivos institucionales generalmente enfrentan barreras comunicativas que les impiden involucrarse plenamente en los procesos.

### 4.4. Resultados en Función al Cumplimiento del Objetivo General

**Tabla 27.**

*Estrategias de comunicación efectiva*

| Objetivo General | Resultados |
|---|---|
| Definir estrategias en comunicación efectiva para el mejoramiento del rendimiento laboral en la dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Ambato, año 2025. | Mediante la encuesta y la entrevista realizada se pudo determinar los aspectos para crear estrategias, tenemos:<br>Claridad y coherencia en los mensajes para comprender el lenguaje técnico utilizando una mejor comunicación efectiva.<br>Accesibilidad y eficiencia de los canales de comunicación garantizando el acceso equitativo a la información mediante el uso de plataformas digitales inclusivas, boletines informativos y talonarios físicos.<br>Retroalimentación oportuna y cultura de mejora continua, mediante protocolos claros y espacios institucionalizados como reuniones periódicas, buzones de sugerencias y evaluaciones de desempeño con devolución efectiva.<br>Fortalecer la comunicación efectiva y resolución de conflictos, mediante talleres prácticos en gestión emocional y resolución de conflictos.<br>Transparencia y participación, implementación de mecanismos de transparencia interna como comunicados regulares, rendición de cuentas por área y canales confidenciales para la expresión de opiniones e inquietudes. |

## 4.5. Conclusiones

- El diagnóstico del rendimiento laboral mostró que, aunque la mayoría del personal cumple sus funciones adecuadamente, persisten dificultades asociadas a la claridad de metas, administración del tiempo y calidad del trabajo. Sin embargo, las encuestas revelaron deficiencias en la definición de estándares, apoyo directivo y retroalimentación oportuna, mientras que las entrevistas confirmaron la necesidad de mejorar la orientación y seguimiento. Por ello, fortalecer estos aspectos es indispensable para potenciar el rendimiento laboral.
- La identificación de factores que actúan como apoyo y barrera evidenció que la comunicación efectiva se ve limitada por el uso de tecnicismos, contradicciones entre áreas, canales poco accesibles y escasa retroalimentación. Es así como, existen elementos positivos como la actualización oportuna de información y disposición al diálogo, por lo que los hallazgos muestran que superar estas barreras fortalecerá la cohesión, la claridad organizacional y el desempeño laboral dentro de la Dirección.
- Finalmente, las estrategias propuestas se fundamentan en los resultados obtenidos y buscan mejorar la comunicación interna mediante capacitación, retroalimentación continua, simplificación del lenguaje y optimización de canales formales y digitales. Estas acciones permitirán reducir malentendidos, agilizar procesos y fortalecer la colaboración entre áreas, ya que su implementación favorecerá un entorno laboral más claro, participativo y eficiente, incrementando así el rendimiento laboral y la alineación del personal con los objetivos organizacionales.

## 4.6. Recomendaciones

- Se recomienda a la organización implementar un sistema formal para evaluar el rendimiento que incluya la definición clara y conjunta de metas, estándares de calidad y planes de trabajo, por lo que este sistema debe ser complementado con reuniones periódicas de seguimiento entre supervisores y colaboradores, con el objetivo de proporcionar orientación continua y retroalimentación oportuna. Esto permitirá resolver las dificultades identificadas en la administración del tiempo y la calidad del trabajo, asegurando que el personal se sienta apoyado y con una dirección clara, lo que es indispensable para potenciar su rendimiento.
- Es crucial desarrollar estrategias de comunicación efectiva que unifique los mensajes entre áreas y optimice los canales existentes, priorizando aquellos que sean más accesibles para todo el personal. Paralelamente, se debe promover el uso de un lenguaje claro y libre de tecnicismos innecesarios, y formalizar un protocolo que garantice una retroalimentación constante en ambos sentidos, debido que, al superar estas barreras, se fortalecerá la cohesión y la claridad organizacional, aprovechando la disposición al diálogo ya existente para crear un entorno de comunicación más efectivo y transparente.
- Se sugiere la creación de un programa de capacitación continúa, en diversas fases dirigido a todas las direcciones departamentales, especialmente a los mandos medios, enfocado en habilidades de comunicación interpersonal, feedback constructivo y gestión de la información, además, este programa debe ir acompañado de la simplificación de los flujos de comunicación y el impulso al uso de herramientas digitales que agilicen los procesos. Estas acciones, basadas

en los hallazgos, reducirán malentendidos y fomentarán la colaboración, creando un entorno laboral participativo y eficiente que incremente el rendimiento y la alineación con los objetivos organizacionales.

# 5. CAPÍTULO V. PROPUESTA

## 5.1. Título

"Estrategias para fortalecer la comunicación efectiva y mejorar el rendimiento laboral en la Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del GAD de Ambato, 2025".

## 5.2. Datos informativos

Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato

Unidad Administrativa: Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano

Ubicación: Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Ecuador

Año de aplicación: Año para el desarrollo de la propuesta 2025

Responsables de la elaboración de la propuesta: Luis Adrián Sigcha Yanchaliquin - Karolina Alexandra Soriano Borja

## 5.3. Antecedentes

El diagnóstico realizado evidencia una relación directa entre las fallas en la comunicación interna y el bajo rendimiento laboral, ya que los resultados de encuestas y entrevistas aplicadas a los 12 colaboradores del área reflejan contradicciones informativas, falta de claridad en los mensajes, acceso limitado a canales de comunicación, y escasa retroalimentación. Estas problemáticas han generado desmotivación, disminución del compromiso organizacional, e ineficiencia en la ejecución de tareas. Investigaciones previas como las de (Quaranta, 2020; Rodríguez & González 2021; Cabezas, 2022) refuerzan que la comunicación efectiva es un pilar fundamental en el rendimiento laboral y la sinergia organizacional.

## 5.4. Justificación

La presente propuesta se justifica porque busca establecer estrategias de comunicación efectivas que permitan mejorar los niveles de productividad, motivación,

colaboración y satisfacción laboral dentro de la Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano. Estas estrategias están alineadas con los principios de equidad, inclusión, respeto y eficiencia organizacional. El propósito es presentar soluciones viables que puedan ser consideradas por la institución para su aplicación, con el fin de optimizar su clima laboral y, por consiguiente, la calidad del servicio público que brinda a la ciudadanía.

## 5.5. Objetivo General

- Diseñar estrategias de comunicación efectiva orientadas a mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de la Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del GAD Municipalidad de Ambato, año 2025.

## 5.6. Objetivos Específicos

- Sistematizar los resultados obtenidos en la investigación con respecto a la comunicación efectiva y el rendimiento laboral.
- Proponer estrategias comunicacionales que fomenten la claridad, la retroalimentación y la colaboración para contribuir al mejoramiento del rendimiento laboral.
- Formular un plan de acción con actividades, responsables y cronograma para el fortalecimiento comunicacional.

## 5.7. Cumplimiento del primer objetivo específico de la propuesta.

### 5.7.1. Sistematización de resultados

Tras la aplicación de encuestas y entrevistas a los colaboradores de la Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del GAD Municipalidad de Ambato, se obtuvieron los siguientes resultados respecto a las dos variables:

**Tabla 28.**

*Comunicación efectiva*

| Dimensión | Resultados clave obtenidos | Implicación |
|---|---|---|
| **Claridad en la comunicación** | Se identificó uso frecuente de tecnicismos, lenguaje poco claro y ausencia de guías institucionales. | Dificulta la comprensión de mensajes y genera malentendidos en el cumplimiento de tareas. |
| **Coherencia de la información** | Contradicciones entre departamentos y actualizaciones tardías generan confusión entre los colaboradores. | Disminuye la confianza en los procesos y desmotiva la participación. |
| **Canales de comunicación** | Se percibe ineficiencia en los medios actuales; acceso limitado a canales digitales formales o adecuados. | Genera aislamiento informativo y reduce la participación en la toma de decisiones. |
| **Retroalimentación** | Existe escasa retroalimentación periódica y falta de protocolos formales para brindar feedback constructivo. | Afecta la mejora continua y disminuye el sentido de reconocimiento de los trabajadores. |
| **Empatía y transparencia** | Se percibe una baja empatía comunicacional por parte de algunos mandos medios y poca apertura al diálogo. | Provoca desmotivación, baja moral y disminución del compromiso organizacional. |

**Tabla 29.**

*Rendimiento laboral*

| Dimensión | Resultados clave obtenidos | Implicación |
|---|---|---|
| **Cumplimiento de metas** | Las metas son claras en algunos casos, pero no siempre alcanzables debido a falta de comunicación o recursos. | Afecta la productividad individual y la eficiencia de los equipos. |
| **Eficiencia en el uso del tiempo** | La mala coordinación de tareas y falta de claridad generan retrabajos y pérdida de tiempo. | Disminuye el aprovechamiento del tiempo laboral. |
| **Calidad del trabajo** | Se identifica un esfuerzo por cumplir, pero con limitaciones causadas por deficiencias comunicacionales. | Impacta negativamente en los resultados entregados y percepción del desempeño. |
| **Compromiso y satisfacción** | Algunos colaboradores se sienten poco valorados; otros no se sienten escuchados o reconocidos. | Provoca rotación emocional y desmotivación en el equipo. |
| **Colaboración y trabajo en equipo** | Aunque hay buena voluntad, la falta de comunicación clara afecta el trabajo colaborativo y la resolución de conflictos. | Limita la construcción de equipos cohesionados y eficientes. |

Estos resultados fueron estructurados en base a los datos obtenidos en la investigación, por medio de la aplicación de encuestas y entrevistas al departamento de Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano, en donde se hacía énfasis en la comunicación efectiva y el rendimiento laboral además de sus implicaciones.

## 5.8. Cumplimiento del segundo objetivo específico de la propuesta

### 5.8.1. Propuesta de Estrategias Comunicacionales

A partir del diagnóstico, se diseñaron estrategias enfocadas en tres ejes:

**Tabla 30.**

*Estrategias de Comunicación*

| Eje Estratégico | Estrategia | Descripción |
|---|---|---|
| Claridad Comunicacional | Talleres de lenguaje claro y guía de redacción institucional | Formación en redacción sencilla, eliminación de tecnicismos innecesarios y uso de formatos comprensibles en documentos internos. |
| Retroalimentación Efectiva | Espacios formales y periódicos de feedback con protocolo institucional | Reuniones mensuales de retroalimentación entre jefaturas y equipos, uso de formularios estructurados para seguimiento del desempeño y clima laboral. |
| Colaboración y Acceso | Optimización de canales internos y creación de una plataforma virtual de comunicación interna | Consolidación de canales oficiales (intranet, email, chat institucional) con acceso igualitario; buzón digital de sugerencias y alertas de comunicación. |

Estas estrategias buscan fortalecer el sentido de pertenencia, disminuir errores por malentendidos, y fomentar el diálogo horizontal.

## 5.9. Cumplimiento del tercer objetivo específico de la propuesta

### 5.9.1. Pasos del Plan de Acción Comunicacional

Para asegurar la operatividad de las estrategias, se establecen los siguientes pasos:

1) Socialización de Resultados del Diagnóstico
   - Informar a los directivos y colaboradores sobre las barreras detectadas.
2) Aprobación Institucional de las Estrategias

- Presentar propuesta ante Talento Humano para validación.

3) Diseño y Validación de Herramientas
   - Crear manuales, formatos de retroalimentación y boletines internos.
4) Capacitación del Personal
   - Realizar talleres sobre comunicación clara, escucha activa y feedback.
5) Implementación de Estrategias
   - Activar canales, programar reuniones y distribuir materiales.
6) Monitoreo y Evaluación
   - Medir el cumplimiento y realizar ajustes según resultados, además de aplicar una retroalimentación.
   - Los recursos que se implementarán serán propios de la institución para su debida aplicación.

## 5.10. Presentación de la propuesta

### 5.10.1. Plan de acción

#### 5.10.1.1. Plan de Acción Comunicacional

**Tabla 31.**

*Diseño de Planificación*

| Actividad | Responsable | Recursos | Tiempo de ejecución | Indicador de cumplimiento |
|---|---|---|---|---|
| Presentación de diagnóstico al equipo directivo | Dirección de Talento Humano | Informe técnico, presentación PowerPoint | Semana 1 | Diagnóstico aprobado y validado por la jefatura |
| Taller de capacitación en lenguaje claro | Facilitador externo / Comunicador institucional | Sala, materiales impresos, proyector | Semana 2 | Nº de participantes y evaluación de comprensión |
| Diseño de boletines y protocolos comunicacionales | Área de Comunicación / Diseño institucional | Plantillas, software Canva o Word | Semana 3-4 | Boletines diseñados y aprobados |
| Implementación de reuniones mensuales de feedback | Jefaturas de cada unidad | Sala, formatos de retroalimentación | Desde semana 5 (mensual) | Nº de reuniones realizadas y retroalimentación aplicada |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Activación del buzón digital de sugerencias | Área TIC / Comunicación | Plataforma interna, correo institucional | Semana 5 | Nº de sugerencias recibidas trimestralmente |
| Evaluación de la estrategia implementada | Dirección de Talento Humano y Área de Planificación | Encuestas de satisfacción, indicadores de desempeño | Semana 8 y 12 | Informe de evaluación con propuestas de mejora |

**1. Presentación del diagnóstico al equipo directivo**

Durante la primera semana, la Dirección de Talento Humano asumirá la responsabilidad de socializar el diagnóstico institucional ante el equipo directivo, esta actividad se ejecutará mediante una exposición formal sustentada en un informe técnico y una presentación digital, con el propósito de revelar de manera clara y comprensible las barreras comunicacionales identificadas. Tal como lo establece el eje de Claridad Comunicacional, se buscará eliminar tecnicismos y garantizar una comprensión homogénea del problema, por lo cual, en este espacio, los directivos no solo recibirán la información, sino que también validarán la veracidad de los hallazgos, permitiendo que la institución avance hacia una toma de decisiones fundamentada y transparente. El indicador clave de esta etapa será la aprobación formal del diagnóstico por parte de la jefatura, para confirmar la pertinencia de las acciones posteriores.

**2. Taller de capacitación en lenguaje claro**

En la segunda semana se llevará a cabo una jornada formativa dirigida por un facilitador externo o por el comunicador institucional, en ese contexto este taller estará alineado con la estrategia de Talleres de lenguaje claro y guía de redacción institucional, donde se buscará fortalecer las habilidades comunicativas de los colaboradores, promover mensajes simples, concisos y libres de ambigüedades, en un ambiente preparado con materiales impresos y recursos audiovisuales, los participantes reflexionarán sobre cómo la falta de claridad afecta el rendimiento laboral. A través de dinámicas participativas, ejercicios prácticos y análisis de casos reales, el personal adquirirá herramientas para mejorar la redacción de documentos y la transmisión de ideas.

**3. Diseño de boletines y protocolos comunicacionales**

Durante las semanas tres y cuatro, el Área de Comunicación y Diseño Institucional trabajará en la construcción de boletines internos y protocolos estandarizados que buscaran fortalecer la coherencia informativa, puesto que esta actividad se fundamentará en las estrategias de Claridad Comunicacional y Colaboración y Acceso, pues buscará estructurar mensajes unificados, accesibles y visualmente organizados, con el uso de plantillas y software como Canva o Word, se elaborarán documentos que servirán para difundir actualizaciones, logros y procedimientos, que ayuden a garantizar que toda comunicación institucional siga un mismo estilo y mantener un nivel adecuado de transparencia. El éxito de esta fase se medirá por la aprobación final del conjunto de boletines y protocolos, asegurando que cumplan con los criterios de claridad y utilidad.

**4. Implementación de reuniones mensuales de feedback**

A partir de la quinta semana y de manera mensual, las jefaturas de cada unidad instaurarán reuniones formales de retroalimentación con sus equipos de trabajo, este proceso responderá directamente al eje de Retroalimentación efectiva, que resalta la importancia de crear espacios institucionalizados donde los colaboradores puedan expresar inquietudes, recibir orientación y participar en un diálogo abierto, utilizando formatos de retroalimentación diseñados previamente, además las reuniones se convertirán en un mecanismo para evaluar avances, corregir desviaciones y fortalecer la relación entre líderes y subordinados. Su cumplimiento se evidenciará mediante el número de reuniones realizadas y la aplicación de sus resultados en la mejora continua de los procesos internos.

**5. Activación del buzón digital de sugerencias**

En la semana cinco se pondrá en funcionamiento un buzón digital administrado por el Área TIC y el Área de Comunicación, esta herramienta, alineada con la estrategia de Colaboración y Acceso, constituirá un canal alternativo y accesible para que el personal pueda plantear sugerencias, inquietudes o alertas comunicacionales. Su creación responderá a la necesidad de optimizar la participación interna, fomentar una cultura donde la voz de cada colaborador pueda ser escuchada sin barreras jerárquicas. La actividad se evaluará mediante el número de sugerencias recibidas trimestralmente, lo que permitirá medir el nivel de involucramiento y confianza del personal en el proceso.

**6. Evaluación de la estrategia implementada**

En las semanas ocho y doce, la Dirección de Talento Humano junto con el Área de Planificación realizarán un proceso de seguimiento y evaluación integral de las estrategias aplicadas, esta etapa, coherente con la estrategia de Retroalimentación efectiva y con el eje de Transparencia y participación, implicará medir el nivel de satisfacción del personal, analizar los indicadores de rendimiento laboral y recoger insumos para ajustar las acciones en curso. El levantamiento de datos se realizará mediante encuestas, indicadores comparativos y reportes cualitativos, que permitirán generar un informe de evaluación con propuestas de mejora, este documento se convertirá en un insumo clave para consolidar una cultura comunicacional sostenible y orientada a resultados.

Con este plan, se prevé fortalecer la comunicación institucional desde un enfoque práctico, ético, incluyente y participativo, que contribuya a mejorar el desempeño laboral y el bienestar de los colaboradores del GAD Municipalidad de Ambato.

**Bibliografía:**


Alemán Pardo, F. (2020). *LA LEY Soluciones Legales S.A.* Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/172627?page=981

Bouzas Ortiz, J. A. (2019). *Gestión del talento humano.* IURE Editores. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/130372?page=10

Cuesta Santos, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento.* Ecoe Ediciones. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/69130?page=7

Guerrero Bejarano, M. A. (2021). *La administración aplicada al talento humano, operaciones en servicios financieros, hoteleros y de comunicación: su adaptación post COVID.* Ecuador. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/198546?page=6

López Posada, L. M. (2019). *Responsabilidad social interna: una perspectiva del talento humano.* Sello Editorial Universidad del Tolima. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/111481?page=4

Mijares, K. &. (2018). *Clima organizacional y motivación en el trabajo desde la perspectiva de los trabajadores: caso de estudio: dirección ejecutiva de talento humano en una Empresa Petroquímica. Municipio Valencia, Estado Carabobo.* D - Universidad de Carabobo. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/120058?page=35

Mojica, F. (2019). Los retos del talento humano en el posconflicto. *Revista Colombiana de Ciencias Administrativas*, 1 (1), 68-71. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/127841?page=2

Montoya Agudelo, C. A. (2021). *Lo humano: factor esencial para el desarrollo.* Fondo Editorial Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/214505?page=11

Stein, E. (2004). *Sobre el problema de la empatía.* Editorial Trotta, S.A. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/175528?page=7

Torres Laborde, J. L. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano.* Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/69929?page=156

Alcalá, Á. B. (2009). *Dirección de Personas.* Madrid-Buenos Aires- México, D. F. - Bogotá: Ediciones Díaz de Santos .

Aguirre, L. (2025). *Gestión del talento humano en el sector público.* Editorial FCE.

Aigeneren, M. (1 de Abril de 2020). *Análisis de contenido:Una introducción.* Obtenido de Centro de Estudio de Opinión : http://ceo.udea.edu.co

Arellano, F. (2024). *Método Inductivo*. Obtenido de significados.com: https://www.significados.com/metodo-inductivo/

Arias, E. (13 de Marzo de 2024). *Tabulación de datos: Qué es, variables y ejemplos*. Obtenido de economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/tabulacion-de-datos.html

Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *FIPCAEC*, 58-75.

Banrepcultural. (Septiembre de 2024). *Teoría de la Comunicación y algunas corrientes*. Obtenido de enciclopedia.banrepcultural.org: https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title=Teoría_de_la_Comunicación_y_algunas_corrientes

Bunge, M. (2023). *La ciencia, su método y su filosofía.* Editorial Siglo XXI.

Cabezas, C. (2022). *Gestión de talento humano y rendimiento laboral.* Obtenido de repositorio.ulvr.edu.ec: http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5005

Castro, S. (26 de Octubre de 2023). *Comunicación Efectiva*. Obtenido de Instituto Europeo de Psicologia Positiva : https://www.iepp.es/comunicacion-efectiva/

Chaupi, H. (31 de Octubre de 2019). *Investigación Exploratoria*. Obtenido de https://es.scribd.com/document/432864569/Investigacion-Exploratoria-5-Autores

Chiavenato, I. (2024). *Gestión del talento humano.* 5.ª ed. McGraw-Hill.

Codigo de Trabajo. (Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005). *Codigo de Trabajo.* Quito. Obtenido de https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf

Código orgánico de organización territorial. (Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010). *Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010*. Obtenido de https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf

Creswell, J. W. (2023). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. *6.ª ed.). Sage*.

Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y gestión*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/646/64659525004/html/

Deutsch, M. C. (2024). *Manual de resolución de conflictos.* Ediciones Morata.

Drucker, P. (2023). *La gerencia efectiva.* Ediciones Deusto.

Duran, A. (2019). Trabajo en equipo. *Editorial Elearning S.L*.

Estrada, E. (2018). Productividad individual en solitario y la aportación individual en pequeños grupos ante un auditorio pasivo en el aula como experiencia de aprendizaje. *Revista educación en valores*, 20-36. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7020953

Farías, G. (18 de Enero de 2024). *Encuesta*. Obtenido de concepto.de: https://concepto.de/encuesta/

Fernández, A. (2023). *Comunicación organizacional: Teoría y práctica.* Editorial Pearson.

Folgueiras, P. (27 de Mayo de 2018). *La entrevista*. Obtenido de diposit.ub.edu: https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf

Gardey, A. (10 de Marzo de 2022). *Procesamiento de información*. Obtenido de definicion.de: https://definicion.de/procesamiento-de-informacion/

Goleman, D. (2023). *Inteligencia emocional en el trabajo.* Ediciones B.

Gutiérrez, M. &. (2024). *Comunicación efectiva en las organizaciones.* Ediciones ECO.

Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodologia de investigación Cientifica.* Bogota Colombia: Person Ediciones.

Hidalgo, P. (25 de Abril de 2023). El problema de la comunicación. *El Telegrafo*. Obtenido de https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/articulistas/15/el-problema-de-la-comunicacion

Indeed. (21 de Septiembre de 2024). *Rendimiento laboral y su importancia*. Obtenido de mx.indeed.com: https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/rendimiento-laboral

Interconsulting Bureau S. L. - ICB Editores. (2015). *Liderazgo y resolución de conflictos.* Bogotá: ICB Editores (Interconsulting Bureau S.L.).

International Organization for Standardization. (2025). Norma ISO 9001:2025. *ISO*.

Johnson, D. &. (2025). Cooperación en el entorno laboral. *Editorial Paidós*.

Justo, K. (06 de Junio de 2017). *Teoría de la retroalimentación*. Obtenido de prezi.com: https://prezi.com/p/fw5b1dzkgllg/teoria-de-la-retroalimentacion/

Larico, E., Machaca, D., Condori, L., & Kapaza. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Revista Científica Dominio de las ciencias*, 356-375.

Locke, E. &. (2024). Teoría de establecimiento de metas. *Ediciones Pirámide*.

Lopez, B. (2018). Modelo de gestión con enfoque al cumplimiento de metas y objetivos organizacionales de los gobiernos autónomos descentralizados. *UNIANDES EPISTEME*.

López, F., & Lagos, C. (8 de Febrero de 2022). *INVESTIGACIÓN SOBRE LOS PADRE DE LATEORÍA DE LA INVESTIGACIÓN Y SUS APORTES.* Obtenido de studocu.com: https://www.studocu.com/latam/document/universidad-nacional-autonoma-de-honduras/teoria-de-la-comunicacion-i/4-padres-de-la-teoria-de-la-comunicacion/60855949

Meyer, J. &. (2024). *Compromiso organizacional: Teoría y aplicación.* Editorial Síntesis.

Millán, A. (Octubre de 2023). *Comunicación y desempeño laboral*. Obtenido de www.uninorte.edu.co: https://www.uninorte.edu.co/web/primeralengua/home/-/comunicacion-y-desempeno-laboral

Nancy, C. (17 de Noviembre de 2021). *LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO.* Obtenido de repositorio.utmachala.edu.ec: https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/5388/1/ECUACE-2015-SE-CD00004.pdf

OECD. (2025). *Principios de gobernanza pública.* OECD Publishing.

Pérez. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo.* Ediciones Paraninfo, S.A.

Pérez, J., & Merino, M. (31 de Julio de 2024). *Método deductivo*. Obtenido de definicion.de: https://definicion.de/metodo-deductivo/

Quaranta, N. (2020). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Universidad Adventista del Plata, XXXI*(1), 21-46. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/259/25961484008/html/

Reyes, A. (2023). *Rendimiento laboral*. Obtenido de deel.com: https://www.deel.com/es/glosario/rendimiento-laboral/

Robbins, S. &. (2023). *Comportamiento organizacional.* 18.ª ed.Pearson.

Rodríguez, A., & González, D. (2021). Modelo del proceso de comunicación efectiva de resultados proyectuales de diseño. *Dossier Monográfico, 10*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702021000300022

Salinas, F. (15 de Abril de 2020). *EFECTIVIDAD DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN* . Obtenido de repositorio.usmp.edu.pe: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7611/SALINAS_LF.pdf

Sanchez, K., Terrones, S., Carranza , E., Rojas, J., & Quinteros, D. (2023). Liderazgo de servicio como predictor del rendimiento laboral en colaboradores municipales de la provincia de San Martín, en el contexto de COVID-19. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 47. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S3020-11602023000100005

Schein, E. (2024). *Psicología organizacional.* 6.ª ed.

Solís, A. (21 de Febrero de 2018). *Teoria de la comunicación efectiva.* Obtenido de andsolsa.medium.com: https://andsolsa.medium.com/teoria-de-la-comunicaci%C3%B3n-efectiva-83df0ce16d5e

Spector, P. (2023). Job satisfaction: From theory to practice. *Sage Publications*.

Tobar, E. G. (2011). *Competencias Gerenciales.* Bogotá : Ecoe Ediciones.

Traverso, P., Williams, B., & Palacios, I. (2020). *La comunicación efectiva como elementos de éxito en los negocios.* Obtenido de libros.ecotec.edu.e: https://libros.ecotec.edu.ec/index.php/editorial/catalog/download/13/12/72-1?inline=1

Vergara, J. (1998). *La inteligencia emocional en la empresa.* Buenos Aires: 1999 Ediciones B Argentina, S. A., Paseo Colón, 221, 6° - Buenos Aires.

Zendesk. (29 de Febrero de 2024). *Comunicación efectiva: qué es y cómo usarla para mejorar tus ventas*. Obtenido de www.zendesk.com.mx: https://www.zendesk.com.mx /comunicacion-efectiva-que-es/

Zendesk. (29 de Febrero de 2024). *Comunicación efectiva: qué es y cómo usarla para mejorar tus ventas*. Obtenido de zendesk.com.mx: https://www.zendesk.com.mx /comunicacion-efectiva-que-es/

**ANEXOS**

GAD MUNICIPALIDAD DE AMBATO

DITH-25-1242
Ambato, 16 de abril de 2025

Señor
Luis Adrian Sigcha Yanchaliquin
Presente

De mi consideración:

En atención a comunicación s/n de fecha 14 de abril de 2025, mediante la cual en su calidad de estudiante de la Carrera de Gestión del Talento Humano de la Universidad Estatal de Bolívar, solicita autorización para realizar el levantamiento de información para el desarrollo de su proyecto de titulación denominado "LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE ANBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA, AÑO 2025".

Al respecto me permito poner en su conocimiento que, el GAD Municipalidad de Ambato a través de la Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano brindará las facilidades para que usted desarrolle su proyecto de investigación en esta Dirección, para lo cual deberá coordinar las diferentes actividades con el Psi. Ind. Gustavo Chauca, Especialista en Subsistemas de talento Humano.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

MBA. Julio César Moscoso Proaño
**Director de Desarrollo Institucional**
**Y del Talento Humano**

Elaborado por: Katia Vargas

Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano
Av. Atahualpa entre Pallatanga y Río Cutuchi
03 2 99 78 00 ext 7865 | www.ambato.gob.ec

GAD MUNICIPALIDAD DE AMBATO

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

**ING. RAFAEL ALEJANDRO SÁNCHEZ MACÍAS, EN CALIDAD DE DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**CERTIFICA**

Que el trabajo de Integración Curricular denominado: **"La Comunicación Efectiva y el Rendimiento Laboral de la Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del Gobierno Descentralizado Municipalidad Ambato, Provincia Tungurahua, año 2025"**, presentado por el señor **Sigcha Yanchaliquin Luis Adrián** y la señorita **Soriano Borja Karolina Alexandra**, 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 4%**, como se evidencia en el documento adjunto.

San Miguel 16 de mayo del 2025

Atentamente,

Ing. Rafael Alejandro Sánchez Macías
**Director**

# Sigcha Adrián - Soriano Karoli

## La comunicación efectiva y el rendimiento laboral de la Dirección de Desarrollo Institucional y del

Universidad Estatal de Bolívar

### Detalles del documento

Identificador de la entrega
**trn:oid:::3117:459767492**

Fecha de entrega
**16 may 2025, 11:01 a.m. GMT-5**

Fecha de descarga
**16 may 2025, 11:11 a.m. GMT-5**

Nombre de archivo
**Tesis Sigcha - Soriano.pdf**

Tamaño de archivo
**1.3 MB**

**128 Páginas**

**24.780 Palabras**

**155.012 Caracteres**

turnitin Página 1 of 132 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::3117:459767492

# 4% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

## Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 20 words)

## Exclusions

- 8 Excluded Matches

## Top Sources

3% Internet sources
0% Publications
3% Submitted works (Student Papers)

## Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

**Tabla 32.**

*Cronograma (Gantt)*

| ACTIVIDADES | Enero 2025 | Febrero 2025 | | | | Marzo 2025 | | | | Abril 2025 | | | | Mayo 2025 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | S1 27-31 | S2 3-7 | S3 10-14 | S417-21 | S1 24-28 | S2 3-7 | S3 10-14 | S4 17-21 | S1 24-28 | S2 31-04 | S3 7-11 | S4 14-18 | S1 21-25 | S1 28-2 | S2 5-9 | S3 12-16 | S4 19-23 |
| Tema, descripción del problema | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Formulación del problema y justificación | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivo general y específicos, variables y operacionalización de variables | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Antecedentes Y Marco científico | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Marco conceptual | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Marco legal | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Georreferencia | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capítulo III | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capítulo IV | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capítulo V | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**Tabla 33.**

*Presupuesto Ejecutado*

| PRESUPUESTO | COSTO |
|---|---|
| **ACTIVIDADE DESARROLLADAS** | |
| IMPRESIONES | $30 |
| ANILLADO | $3 |
| LUZ | $10 |
| PASAJE | $35 |
| TOTAL | $106 |

**Instrumentos de recopilación de datos**

**Anexo 1.**

Cuestionario-Encuesta aplicada al departamento de Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano.

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

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

**CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TEMA:**

"LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO INTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA, AÑO 2025".

**Objetivo:** Recabar información sobre la comunicación efectiva y el rendimiento laboral de la Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Ambato.

**Instrucciones:** Lea cada pregunta y de la manera más honesta elija la opción que sea más adecuada para usted. Sus respuestas serán de gran valor para la investigación.

**Sección 1**

Seleccione su género:

☐ Femenino ☐ Masculino

**Sección 2**

**COMUNICACIÓN EFECTIVA**

Se determina como la capacidad de transmitir cualquier información con claridad para que el mensaje se interprete de la manera deseada, esto debe implicar la comprensión mutua con el fin de generar un intercambio productivo y fomentar la colaboración.

**1. ¿Considera que el lenguaje utilizado en las comunicaciones internas es fácil de entender?**

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

**2. ¿Se realizan reuniones para aclarar dudas sobre la información compartida?**

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

**3. ¿Existen contradicciones en la información proporcionada por diferentes jefes o departamentos?**

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

**4. ¿Se actualiza la información de manera oportuna para evitar confusiones?**

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

**5. ¿Los canales de comunicación son accesibles para todos los empleados?**

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

**6. ¿Existen canales de comunicación alternativos para situaciones urgentes?**

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

**7. ¿Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño laboral?**

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

**8. ¿La retroalimentación se proporciona de manera oportuna después de la realización de tareas?**

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

**9. ¿Existen protocolos establecido para manejar conflictos laborales?**

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

**10. ¿Se fomenta la escucha activa en las interacciones laborales?**

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

**11. ¿La información importante se comparte de manera transparente con todos los empleados?**

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

**12. ¿Existen canales para que los empleados expresen sus inquietudes de manera abierta?**

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

**Sección 3**

**RENDIMIENTO LABORAL**

Es el nivel de eficiencia y efectividad con el que un empleado lleva a cabo sus tareas y responsabilidades en el entorno de trabajo esto incluye aspectos como la calidad del trabajo realizado, la cantidad de trabajo completado, la puntualidad, la capacidad para trabajar en equipo y el cumplimiento de los objetivos y expectativas del empleador.

**1. ¿Cumple con las metas establecidas en su área de trabajo?**

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

**2. ¿Las metas son claras y alcanzables dentro del plazo establecido?**

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

**3. ¿Administra su tiempo de manera eficiente para cumplir con sus tareas?**

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

**4. ¿Se le proporcionan estándares claros para evaluar la calidad de su trabajo?**

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

**5. ¿Recibe retroalimentación sobre la calidad de su trabajo?**

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

**6. ¿Se siente comprometido con los objetivos de la organización?**

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

**7. ¿Considera que su trabajo tiene un impacto positivo en la organización?**

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

**8. ¿Tiene oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la organización?**

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

**9. ¿Considera que su trabajo le permite desarrollar nuevas competencias?**

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

**10. ¿Trabaja de manera colaborativa con sus compañeros para alcanzar objetivos comunes?**

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

**Anexo 2.**

Guía de entrevista-Entrevista aplicada al departamento de Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano.

- ¿Qué mejoras sugeriría para que el lenguaje sea más comprensible?
- ¿Qué canales de comunicación adicionales sugeriría para mejorar la claridad?
- ¿Qué cambios sugeriría para fomentar una cultura de retroalimentación más efectiva?
- ¿Ha enfrentado dificultades para cumplir con sus metas?¿Por qué?
- ¿Qué factores cree que influyen en la calidad de su trabajo?
- ¿Qué factores cree que influyen en su compromiso laboral?
- ¿Qué factores cree que influyen en la calidad de las relaciones con sus compañeros?
- ¿Qué mejoras sugeriría para la comunicación dentro del equipo?

**Anexo 3.**




**Municipalidad de Ambato**