



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Título:

**LA GESTIÓN Y LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL GAD CANTONAL DE
SANTA ELENA, 2022**

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

LCDA. KATHERINE LISBETH GONZÁLEZ TOMALÁ

TUTOR:

PhD. LEÓN BENIGNO ARGUELLO NÚÑEZ

LA LIBERTAD – ECUADOR

NOVIEMBRE 2023

INSTITUTO DE POSTGRADO

**LA GESTIÓN Y LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL GAD CANTONAL DE SANTA
ELENA, 2022**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del grado académico de:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MODALIDAD: INFORME DE INVESTIGACIÓN

AUTORA:

LCDA. KATHERINE LISBETH GONZÁLEZ TOMALÁ

TUTOR:

PhD. LEÓN BENIGNO ARGUELLO NÚÑEZ

LA LIBERTAD – ECUADOR

NOVIEMBRE 2023

DEDICATORIA

A Dios por ser él quien me ha iluminado y bendecido, por ser el proveedor de la vida, salud y sabiduría, por ser quien me ha guiado para poder terminar con éxito este proyecto investigativo y académico que me permitirá cumplir otra meta profesional.

A mi madre Ángela Tomalá, por su apoyo, gracias a su ejemplo de sacrificio, dedicación y humildad, porque siempre ha querido lo mejor para sus hijos.

A mi esposo Javier Silva, que a pesar de muchas dificultades siempre me brinda su confianza y apoyo incondicional.

Para ellos y por su apoyo incondicional, es esta dedicatoria de trabajo investigativo de titulación.

Katherine Lisbeth González Tomalá

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios, quien me ha acompañado en el transcurso de esta etapa académica, por darme fuerzas y no dejarme caer en momentos difíciles.

Ser grato es el don más noble del ser humano, por eso agradezco a la Universidad Estatal Península de Santa Elena UPSE y a su personal docente, por el apoyo brindado y experiencia transmitida en cada uno de las materias impartidas, siempre buscando la excelencia de los maestrandos.

Al PhD. León Benigno Arguello Núñez, tutor del trabajo de investigación, por los aportes, indicaciones y sugerencias en la elaboración del Informe Final de Investigación.

Le doy gracias a mi familia por su apoyo en cada momento, sobre todo por su paciencia e impulsar para concluir la maestría en Administración Pública.

Katherine Lisbeth González Tomalá



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por Katherine Lisbeth González Tomalá, como requerimiento para la obtención del título de Magíster en Administración Pública.

Atentamente,

PhD. León Arguello Núñez
CI. 1708242233
TUTOR

TRIBUNAL DE GRADO

Mgtr. Herman Zúñiga Muñoz
COORDINADOR PROGRAMA

MBA. Imelda Parra Pino
PROFESORA ESPECIALISTA 1

PhD. Arturo Benavides Rodríguez
PROFESOR ESPECIALISTA 2

PhD. León Arguello Núñez
PROFESOR TUTOR

Ab. María Rivera González, Mgtr

SECRETARIA GENERAL UPSE

DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR

El presente Trabajo de Titulación titulado “**LA GESTIÓN Y LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL GAD CANTONAL DE SANTA ELENA, 2022**” elaborado por la **Lcda. Katherine Lisbeth González Tomalá**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica, académica, empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

"El contenido del presente Trabajo de Titulación es de mi responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena".

Lcda. Katherine Lisbeth González Tomalá
AUTOR



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

Salinas, 9 de diciembre de 2023

Certificación de Antiplagio

En mi calidad de Tutor del Informe de Investigación titulado **“LA GESTIÓN Y LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL GAD CANTONAL DE SANTA ELENA, 2022”** de la **Lcda. Katherine Lisbeth González Tomalá**, egresada del programa de maestría en Administración Pública de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Magíster en Administración Pública me permito declarar que una vez analizado en el sistema anti- plagio COMPILATIO y luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente Informe de Investigación ejecutado, se encuentra con el 10% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe. Adjunto reporte de similitud.



PhD. León Arguello Núñez
TUTOR

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	1
CONTRAPORTADA.....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
CERTIFICACIÓN.....	5
TRIBUNAL DE GRADO	6
DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR	7
Certificación de Antiplagio	8
ÍNDICE GENERAL.....	9
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
Introducción.....	14
Situación Problemática	15
Formulación Del Problema.....	18
Justificación Teórica.....	18
Justificación Práctica	19
Justificación Metodológica.....	19
Objetivos Del Estudio.....	19
Objetivo general	19
Objetivos específicos	20
Hipótesis	20
Planteamiento hipotético	20
Hipótesis General	20
Hipótesis Alternativa.....	20

Hipótesis Nula	21
Capítulo I Marco Teórico	22
1.1 Antecedentes	22
1.2 Revisión de la Literatura	24
1.2.1 Comunicación Organizacional	24
1.2.2 Alcance de la Comunicación Organizacional	25
1.2.3 Tipos de la Comunicación Organizacional	25
1.2.4 Comunicación Interna Organizacional	26
1.2.5 Propósito de la Comunicación Interna Organizacional	28
1.2.6 Objetivos de la comunicación interna organizacional	28
1.2.7 Tipos de comunicación interna	30
1.2.8 Herramientas de la comunicación interna	31
1.2.9 Proceso de la comunicación	32
1.2.10 Gestión del Talento Humano	33
1.2.11 Gestión del Talento Humano en las entidades del sector público	35
1.2.12 Resultados en la Gestión del Talento Humano en las entidades del sector público	37
1.2.13 Importancia de la comunicación interna en la gestión del talento humano del sector público	38
Capítulo II Marco metodológico	40
2.1 Tipo de Investigación	40
2.2 Método de Investigación	40
2.3 Población	40
2.4 Descripción de la muestra	41
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de la información	42

2.5.1 Entrevista.....	42
2.5.2 Encuesta.....	42
2.6 Procesamiento y análisis de datos.....	42
2.7 Alcance de la investigación.....	42
2.8 Limitaciones de la investigación.....	43
2.9 Confiabilidad del instrumento.....	43
Hipótesis General.....	46
Hipótesis Alternativa.....	46
Hipótesis Nula.....	46
Capítulo III Resultados y discusión.....	47
3.1 Análisis de datos.....	47
Análisis de la encuesta realizada.....	47
3.2 Análisis de las entrevistas realizadas.....	63
Conclusiones.....	69
Recomendaciones.....	70
Bibliografía.....	71
ANEXOS.....	81
Anexo 1: Instrumentos de investigación.....	81
.....	81
Evidencias de la aplicación de las entrevistas.....	86

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad determinar si existe una relación significativa entre la comunicación interna y la gestión de talento humano en cuanto a su incidencia. El objetivo es evaluar la eficacia de la comunicación interna y su acontecimiento en la gestión del talento humano frente al trabajo laboral de los asistentes públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena.

La metodología se basa en un tipo de investigación no experimental, con un enfoque cuali- cuantitativo. La entidad de análisis para este estudio es el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena, que cuenta con una población de 300 miembros en su nómina.

Entre los resultados obtenidos se destacan el resultado del Alfa de Cronbach fue $0,753$, siendo mayor a $0,7$, lo cual indica que es “Aceptable”, la confiabilidad de cada pregunta en el instrumento, identificando la relación y consistencia de las preguntas con las variables como es la gestión del talento humano y la comunicación interna. En cuanto al análisis de correlación de Spearman dado que el valor calculado de r_s es menor que el valor crítico para Rho de Spearman, en un nivel de significancia $0,51$, se rechaza la hipótesis nula. Por ende, la Correlación es positiva considerable.

En cuanto a los resultados obtenidos, se evidenció que el nivel de desempeño de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena en función de los procesos comunicacionales donde se evidenció claramente que no existe un buen nivel de desempeño porque no hay una comunicación interna efectiva y eficiente

Palabras claves: Gestión, Gestión de Talento Humano, Comunicación interna, desempeño administrativo.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine if there is a significant relationship between internal communication and human talent management in terms of its incidence. The objective is to evaluate the effectiveness of internal communication and its impact in the management of human talent in the work of public assistants of the Decentralized Autonomous Government of the Santa Elena canton.

The methodology is based on a type of non-experimental research, with a qualitative-quantitative approach. The analysis entity for this study is the Decentralized Autonomous Government of the Santa Elena canton, which has a population of 300 members on its payroll.

Among the results obtained, the Cronbach's Alpha result was 0.753, being greater than 0.7, which indicates that the reliability of each question in the instrument is "Acceptable", identifying the relationship and consistency of the questions with the variables such as It is human talent management and internal communication. Regarding the Spearman correlation analysis, given that the calculated value of r_s is less than the critical value for Spearman's Rho, at a significance level of 0.51, the null hypothesis is rejected. Therefore, the Correlation is considerable positive.

Regarding the results obtained, it was evidenced that the level of performance of the public servants of the Decentralized Autonomous Government of the Santa Elena canton based on the communication processes where it was clearly evidenced that there is no good level of performance because there is no internal communication effective and efficient.

Keywords: Management, Human Talent Management, Internal communication, administrative performance.

Introducción

Actualmente las organizaciones se enfocan en brindar un servicio de calidad, y ello depende de cómo la organización esté debidamente estructurada en todas las áreas, y más aún en el área de talento humano, siendo de vital importancia que el personal administrativo, operativo y todos los que participan de la nómina de la empresa estén en sus puestos de trabajos de acuerdo a sus capacidades y habilidades, así mismo que sigan los lineamientos en cuanto a las funciones específicas.

La gestión del talento humano es un proceso importante dentro de una organización, podemos decir que esto incluye el reclutar personal, ya que los empleados deben cumplir con las aptitudes necesarias para desempeñar un cargo, también todo el personal debe estar en capacitación constante, además se debe facilitar las herramientas necesarias para que el trabajador cumpla a cabalidad con las actividades asignadas, siendo así que la gestión del talento humano es la función administrativa dedicada al reclutamiento, entrenamiento, evaluación y remuneración de empleados.

La Gestión del Talento Humano corresponde a las habilidades de cada persona en el proceso educativo a corto plazo aplicado de manera sistemática en la cual se desarrollan habilidades en función de los objetivos establecidos en la organización (Calderón, 2020).

La administración de los recursos humanos implica una gran variedad de funciones desde el inicio hasta el final en la relación laboral como en el reclutamiento y selección del personal, mantener la relación laboral y contractual dentro de las normas de la empresa y del país; además de evaluar el desempeño de los colaboradores, su seguridad y mantener ese control dentro de la entidad.

Ahora bien, el determinar una buena gestión del talento humano implica que

exista una buena comunicación interna, siendo relevante que la empresa evalúe el desempeño de cada uno de los participantes, de esa forma se puede evidenciar el fiel cumplimiento y alcance de los objetivos y políticas que la empresa ha determinado, de esa forma garantizará que no solo se lleve una buena administración, sino que refleje en la productividad empresarial en todos los ámbitos.

Para Aragadway (2022) la comunicación interna es una estrategia organizacional que busca la mejora continua en cuanto a la línea de comunicación que debe tener una organización basado en elementos organizacionales como los perfiles de cargos, las funciones específicas y las tareas y actividades que se desempeñan en cada una de las áreas. Es importante reconocer que para que exista una buena comunicación interna, la alta gerencia debe preocuparse que todos los empleados conozcan sus funciones asignadas en cada uno de los departamentos, así como la forma en la que se debe desarrollar las actividades que cada proceso o procedimiento lo demanda, de ello, es necesario que se establezcan las directrices para que la comunicación sea directa a fin de que se cumpla con eficiencia lo que debe hacer cada uno de los que pertenecen al talento humano, consecuente a ello, determinar el nivel de rendimiento laboral que presentan.

El presente trabajo de investigación se enfoca hacia la gestión como un eje principal de la comunicación interna y tiene como finalidad analizar de manera exhaustiva el impacto que presenta frente a la gestión del Gad del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena. Para ello, se analiza los principales indicadores y se plantea un caso de estudio, que permite resaltar el impacto generado en su administración.

Situación Problemática

La historia de la comunicación organizacional tiene sus raíces en el artículo "Speech and human relations" de Charles Redding en 1937 (Paredes, 2021). Chester Barnard, un pionero en estudios organizacionales, posteriormente destacó la importancia de la comunicación organizacional a gran escala, definiéndola como el medio mediante el cual las personas se vinculan en una organización para alcanzar un propósito central (Charry, 2020).

Inicialmente, el comunicador organizacional se centraba en tareas operativas, técnicas o instrumentales, ejecutando actividades asignadas por la gerencia para cumplir con objetivos a corto o largo plazo. Con el tiempo, evolucionó hacia un papel integral, estratégico y esencial para la eficiencia y eficacia organizativa, desarrollando teorías y metodologías de trabajo.

Bonilla (2021) señala que esta evolución teórica y metodológica ha sido constante, adaptándose a cambios en los paradigmas conceptuales sobre comunicación, organización y respondiendo a transformaciones tecnológicas, sociales, económicas y políticas globales.

A nivel mundial, la comunicación organizacional se ha vuelto fundamental para enfrentar desafíos como la expansión en los mercados, la globalización, la calidad y la competitividad. Además, el enfoque empresarial debe incluir no solo aspectos económicos, de producción y administración, sino también la comunicación, la cultura y la identidad, considerados como el "sistema nervioso central" de la dinámica integral de una organización (Coca, 2020).

En América Latina, la comunicación ha cobrado relevancia en los últimos cinco años, experimentando un crecimiento acelerado. La demanda de modelos organizacionales y herramientas para su aplicación adecuada ha aumentado,

independientemente de la naturaleza o el tamaño de la organización (Guerrero, 2019).

En la región sudamericana, la comunicación organizacional interna tiene como objetivo principal definir la realidad y la identidad de las organizaciones. Se la concibe como la combinación de procesos, mensajes y medios que intervienen en la transmisión de información por parte de la organización. No se limita únicamente a los mensajes, sino que abarca los actos y comportamientos mediante los cuales las empresas comunican información sobre su identidad, misión, forma de operar e incluso sobre sus clientes (Cabezas, 2022).

Al analizar los factores que han impulsado un nuevo paradigma laboral y comunicativo, la investigación actual busca explicar cómo la comunicación interna se está consolidando como una herramienta estratégica y transversal esencial para la gestión del trabajo en las organizaciones del siglo XXI.

Según Guzmán (2020), vivimos un momento histórico de transformación en todos los ámbitos, y en el entorno laboral, la gran recesión, la transformación digital, la globalización y las nuevas mentalidades generacionales están dando forma a un nuevo paradigma laboral. Este cambio impulsa a las organizaciones a redefinirse para adoptar nuevas estructuras y formas organizativas acordes con la nueva realidad.

En este contexto, el concepto de fuerza laboral abarca una diversidad de perfiles profesionales, generaciones y formas de colaboración dentro de las organizaciones. La tecnología y la economía digital facilitan la aparición de nuevos modelos de colaboración con profesionales externos, lo que da lugar a un ecosistema de talento. La comunicación interna se convierte en una herramienta estratégica de gestión que fomenta la colaboración y la participación de todos los profesionales, tanto internos como externos, que conforman la fuerza laboral de una organización.

En Ecuador, la comunicación organizacional interna desempeña un papel crucial en

el fortalecimiento y desarrollo institucional. Se centra especialmente en las acciones comunicativas que se originan en los vínculos y articulaciones internos, potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su labor. Concebir la comunicación como un proceso transversal a la organización permite integrarla en una política institucional, trascendiendo su mero carácter instrumental (Sandoval & Cáceres , 2021).

En los últimos años, las organizaciones a nivel nacional han reconocido la importancia de considerar que toda comunicación se desarrolla en el contexto de las relaciones humanas, las cuales se manifiestan a través de la forma en que las personas llevan a cabo sus tareas y se relacionan, tomando en cuenta sus propias culturas. Este enfoque contribuye a la construcción de una cultura organizacional que se compone de valores, creencias y entendimientos compartidos por los miembros de la organización. La cultura organizacional implica patrones definidos de pensamiento, sentimiento y respuesta que orientan la toma de decisiones, la ejecución de actividades y, especialmente, la comunicación (Contreras & Garibay, 2020).

En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena, según un diagnóstico situacional, se han identificado debilidades en la implementación de una comunicación interna efectiva. Los procesos administrativos y operativos han enfrentado desafíos debido a la falta de una comunicación eficiente, y los servidores públicos desconocen los objetivos institucionales, políticas y reglamentos. Además, en ocasiones, los proyectos y programas se desarrollan sin claridad en las instituciones, lo que afecta negativamente el rendimiento del talento humano en diversas áreas.

Formulación Del Problema

¿Cómo incide la comunicación interna en la gestión del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena, año 2022?

Sistematización del Problema

- ¿Cuáles son los medios y canales de comunicación que se aplican en la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena?
- ¿Cuál es el nivel de aprobación de los recursos usados en los conocimientos de comunicación interna por parte de los funcionarios?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena en función de los procesos comunicacionales?

Justificación Teórica

Esta investigación contribuye teóricamente al abordar los principios científicos relacionados con la comunicación interna y la gestión del talento humano. Se exploran el alcance, los propósitos y la aplicación adecuada de estos conceptos con el objetivo de optimizar los procedimientos administrativos mediante una comunicación interna eficiente. Se anticipa que esto generará un impacto positivo en el talento humano, mejorando el rendimiento laboral. Estos fundamentos están respaldados por las perspectivas de pioneros en el campo de la administración y por análisis de profesionales que subrayan la importancia de llevar a cabo una comunicación interna orientada a los logros que la empresa busca alcanzar. Esto se debe a que los objetivos empresariales dependen en gran medida de la correcta aplicación de los factores organizacionales.

Justificación Práctica

El enfoque adoptado para abordar este tema es eminentemente práctico, ya que diariamente las empresas llevan a cabo actividades y tareas alineadas con su razón de ser, contando con una fuerza laboral que debe desempeñarse según las exigencias del

entorno. En este contexto, es crucial que el talento humano esté debidamente preparado y capacitado, recibiendo información precisa sobre sus funciones específicas y las directrices a seguir en cada actividad. Por esta razón, el análisis presentado tiene una relevancia significativa, ya que se perfila como un recurso aplicable en cualquier organización, independientemente de su tamaño o naturaleza.

Objetivos Del Estudio

Objetivo general

Describir cómo incide la comunicación interna en la gestión del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena, año 2022

Objetivos específicos

- Identificar los medios y canales de comunicación que se aplican en la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena.
- Determinar la línea de comunicación interna existente en el del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena.
- Conocer el nivel de desempeño de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena en función de los procesos comunicacionales.

Hipótesis

Planteamiento hipotético

Acorde con un enfoque mixto de los hechos que son objeto de la investigación, se formula el planteamiento hipotético correlacional en concordancia con el alcance

del estudio:

Hipótesis General

La comunicación interna incide en la gestión del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena, año 2022

Hipótesis Alternativa

La comunicación interna incide positivamente en la gestión del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena, año 2022.

Hipótesis Nula

La comunicación interna incide negativamente en la gestión del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena, año 2022.

Capítulo I Marco Teórico

1.1 Antecedentes

En la investigación realizada por Córdova (2022), titulada "Estrategias de comunicación y su impacto en el posicionamiento del producto de la empresa "TEXPAZ" en la ciudad de Ambato", se plantea como objetivo diseñar estrategias de comunicación innovadoras utilizando herramientas de comunicación para posicionar los productos de la empresa "TEXPAZ" en Ambato.

En las conclusiones, se destaca que el uso de herramientas de comunicación influye en las decisiones de compra, especialmente en productos que generan un impacto visual y emocional significativo. Se subraya que los clientes intermedios basan sus decisiones de compra en la calidad de las prendas, que son altamente apreciadas por los clientes.

En las recomendaciones, se propone diseñar estrategias de publicidad, promoción de ventas y ventas personales para posicionar la marca "LÍNEA PREMIUM" en el Top of Mind de los consumidores, asociándola con atributos como calidad, duración, diseño y acabado.

Desde la perspectiva del investigador, se reconoce la relevancia de esta tesis como referencia para la investigación actual, dado que la comunicación interna se considera un pilar fundamental en las estrategias productivas.

En el estudio de Núñez (2019), titulado "La comunicación interpersonal y su impacto en el rendimiento laboral del Ilustre Municipio del Cantón Mocha", también realizado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, el objetivo general es diseñar canales de comunicación adecuados, aplicando un liderazgo democrático, para mejorar el rendimiento laboral de los funcionarios en las áreas de

contabilidad del Ilustre Municipio del Cantón Mocha.

En relación a las conclusiones, se sugiere cambiar el canal de comunicación e informara cada funcionario sobre la aplicación de un enfoque de comunicación bilateral. Este cambio busca fomentar una comprensión colectiva del trabajo en lugar de un enfoque individual. Al proporcionar información sobre este nuevo canal, los empleados adquieren una perspectiva diferente y participan en la construcción de un esfuerzo grupal. La comunicación bilateral contribuye a motivar a los funcionarios, destacando la importancia de cada uno en el contexto municipal.

En cuanto a la propuesta, se enfatiza la importancia de realizar charlas de motivación de manera constante, ya que generan un impacto positivo en los funcionarios al hacerlos sentir parte fundamental del progreso del municipio y, por ende, del cantón. El trabajo en grupo se considera beneficioso porque promueve la participación activa de cada funcionario, permitiendo que expresen sus opiniones y puntos de vista, los cuales son aceptados y evaluados por los directivos.

En las recomendaciones, se plantea motivar al personal mediante eventos de concientización y valores, buscando que estos se conviertan en la base de las acciones y comportamientos humanos. Se destaca la importancia de crear un sentido de identidad del personal y fortalecer la misión institucional, comprometiendo a autoridades y funcionarios a establecer una comunicación clara y directa, junto con normas básicas para una gestión administrativa efectiva. Se propone analizar conjuntamente con los directivos y responsables de la gestión de los servicios los resultados de productividad alcanzados.

Desde la perspectiva del investigador, se destaca la relevancia de la motivación del personal para el desarrollo e integración del talento humano.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional es uno de los pilares más importantes para asegurar una comprensión clara de los objetivos de la organización y las estrategias para alcanzarlos. Sin embargo, muchas empresas a menudo no prestan suficiente atención a la comunicación con sus empleados, lo que resulta en sistemas de comunicación ineficaces, lo que genera pérdida de tiempo, recursos, productividad y, en última instancia, ganancias.

Para Alva (2022) la comunicación empresarial desempeña un papel crucial en la gestión efectiva de una organización. Durante varios años, los procesos de comunicación interna han sido considerados como sistemas controlados entre instituciones y entidades públicas, con el propósito de facilitar el logro de los objetivos establecidos.

Según algunos autores, la comunicación organizacional juega un papel fundamental en el mantenimiento de una buena gobernanza organizacional. A lo largo de muchos años, los procesos de comunicación interna han sido concebidos como sistemas controlados entre instituciones y figuras públicas, orientados a fomentar el cumplimiento de metas.

En este contexto, resulta evidente que la comunicación organizacional es un proceso mediante el cual la empresa transmite su naturaleza y valores corporativos, compartiendo información con clientes y socios en los sistemas productivos y de gestión de la empresa (Balarezo, 2019).

La comunicación organizacional se define como los canales y formas de comunicación que ocurren dentro de una organización, ya sea una empresa, una institución académica, una organización sin fines de lucro o una agencia gubernamental.

Incluye tanto la comunicación dentro de la organización como la comunicación con la sociedad externa.

La comunicación organizacional se centra principalmente en construir relaciones e interactuar tanto con los miembros internos de la organización como con las sociedades externas interesadas.

1.2.2 Alcance de la Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional también se entiende como un conjunto de técnicas y acciones diseñadas para facilitar y simplificar el flujo de mensajes que se produce entre los miembros de la organización o entre la organización y su entorno; o influir en las opiniones, actitudes y comportamientos de las audiencias tanto dentro como fuera de la organización para que este alcance sus objetivos mejor y más rápido. Córdova (2022) refiere que idealmente, estos métodos y acciones deberían comenzar con la investigación, porque es a través de la investigación que se pueden comprender los problemas, las necesidades y las oportunidades de comunicación.

Es importante tener en cuenta que los programas y actividades de comunicación que se lleven a cabo en la organización -independientemente de la sociedad a la que se refieran, los objetivos marcados o los canales utilizados- deben corresponder a una estrategia común, cuyo objetivo principal sea ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos.

Por lo tanto, es necesario definir claramente las estrategias anteriores de acuerdo a la imagen que la organización quiere proyectar interna y externamente y de acuerdo a su cultura. Tratar la comunicación interna y externa como actividades aisladas puede resultar muy peligroso o al menos ineficaz. Si bien cada uno tiene sus propias funciones, existe un elemento integrador que los une y los hace interdependientes (Barroso &

Pérez, 2023).

1.2.3 Tipos de la Comunicación Organizacional

En cuanto a la comunicación organizacional, de acuerdo a los escenarios en las que se desarrollan, se precisan que se conozcan sus alcances, puesto que solo de tal forma, se logrará la parte de desarrollar las estrategias comunicacionales y las funciones específicas comunicacionales, dado a que depende de donde se enfoca son los objetivos que se plantean. Por ello, Coral (2022) refiere que existen dos clases de comunicación dentro de las organizaciones, como es la comunicación interna y la comunicación externa, descrito en su diferenciación siguiente:

La comunicación interna es un conjunto de actividades que realiza cualquier organización para establecer y mantener buenas relaciones con sus miembros y entre sus integrantes, utilizando diversos medios de comunicación, para que estén informados, integrados y contribuyan activamente al logro de las metas y objetivos de la organización.

La comunicación externa es un conjunto de mensajes que cualquier organización envía a diversos grupos objetivo externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, agencias gubernamentales, medios de comunicación, etc.) con el objetivo de mantener o mejorar las relaciones con ellos, proyectando información favorable o beneficiosa para sus clientes. a ellos. imagen. Promocionar sus productos o servicios (Liechti, Sesé, & Sureda, 2022).

1.2.4 Comunicación Interna Organizacional

En este contexto, es preciso señalar que la comunicación interna constituye una parte integral del plan de comunicación, aunque a menudo recibe menos atención y se subestima su impacto en la productividad de los empleados en una empresa. La

implementación efectiva de un plan de comunicación interna puede generar un aumento en la motivación de los empleados, quienes llegan a identificarse más con la misión, visión y valores de la organización. Esto conlleva a un mayor compromiso y, en consecuencia, a una producción más eficiente.

Según Guerrero (2019), la comunicación interna se define como un proceso interactivo en el cual las personas intercambian información. Se trata de una comunicación entre dos o más individuos que involucra la transmisión de señales a través de un código común entre el emisor y el receptor. También se puede concebir como una herramienta tecnológica o como un medio para alcanzar un fin, donde la prioridad radica en recibir y comprender los mensajes de manera efectiva.

El uso de la comunicación interna en las organizaciones intenta fortalecer los vínculos entre las diferentes áreas administrativas, productivas y niveles de mando con el fin de mantener en dichas relaciones a los empleados calificados de la empresa.

La comunicación interna fomenta el compromiso de todos los empleados para alcanzar los objetivos de la empresa y promueve el trabajo en equipo para evitar resistencias y diferencias en las actividades diarias, todo como parte del diálogo y la comunicación con las diferentes áreas y niveles de gestión. A partir del conocimiento de la dirección de la empresa se puede adoptar una actitud positiva con cierto grado de independencia que permita la toma de decisiones individuales y/o colectivas para alcanzar los objetivos de la empresa.

La comunicación interna es considerada un componente importante que toda institución debe considerar porque ayuda a gestionar adecuadamente las actividades de los empleados y funcionarios y orientarlos hacia el logro de las metas de la institución, dijo Coca (2020) que ignorar la planificación general del trabajo a menudo da como

resultado la fragmentación organizacional y la ignorancia de la importancia de sus actividades.

Para los directivos, la comunicación interna se convierte en una herramienta estratégica que puede proporcionar importantes beneficios empresariales al aumentar la productividad, la competitividad y el éxito de la empresa. Por tanto, es importante que los administradores de empresas aprendan los conceptos relacionados con la comunicación interna. Por ello, el propósito de este trabajo es abordar los conceptos de comunicación interna para una mejor gestión empresarial. Para ello se explica teóricamente el significado de comunicación interna, audiencia, mensaje, canal, red, retroalimentación y flujo.

1.2.5 Propósito de la Comunicación Interna Organizacional

La comunicación interna fomenta el compromiso de todos los colaboradores en la consecución de los objetivos de la empresa, promoviendo el trabajo en equipo y previniendo contradicciones y diferencias en las operaciones cotidianas. Este proceso implica el diálogo y la comunicación con distintas áreas y niveles de dirección. Desde la perspectiva de la dirección de la empresa, se busca cultivar una actitud positiva que permita tomar decisiones individuales y/o colectivas de manera independiente para alcanzar los objetivos organizacionales (Estupiñán, 2021).

La comunicación interna se reconoce como un componente esencial que debe ser considerado por todas las agencias, ya que contribuye a gestionar eficientemente las actividades de los empleados y funcionarios, orientándolos hacia las metas establecidas por la agencia. Como señalan Ortega et al., (2019), un plan de trabajo común evita la fragmentación y el descuido de las acciones individuales dentro de la organización.

Otros objetivos de la comunicación interna se centran en que la comunicación y la

transparencia en todos los niveles de la empresa son factores clave que ayudan a crear un buen ambiente de trabajo y, por el contrario, una mala comunicación interna puede empeorarlo. Es muy importante abordar la comunicación en los pasillos y la difusión de rumores. Además, a través de estrategias de comunicación interna, construimos el nivel de confianza que los equipos de liderazgo necesitan para liderar y tomar decisiones. El diálogo, la intimidad y la transparencia son claves en tu estrategia de comunicación (Aragadvay, 2022).

1.2.6 Objetivos de la comunicación interna organizacional

La comunicación corporativa interna ha pasado de un modelo jerárquico en el que el presidente se dirigía a los empleados y posicionaba su modelo de negocio a un sistema horizontal de comunicación, colaboración y participación que de alguna manera se complementan y coordinan entre sí. con estrategia de comunicación externa, relaciones públicas, marketing e incluso marca y publicidad.

La finalidad de la comunicación interna reside en alcanzar los objetivos corporativos, culturales, organizativos, funcionales, estratégicos y de comportamiento de la empresa, siendo esencial incluso para las empresas más pequeñas al actuar como su sistema nervioso central. A pesar de esta necesidad inherente de la comunicación interna, su reconocimiento y aplicación efectiva son a menudo insuficientes en diversas instituciones, y la realidad actual refleja un voluntarismo retórico que no ha arraigado lo suficiente para poner en práctica esta herramienta de manera efectiva (Guerrero, 2019).

El propósito subyacente de la comunicación interna es mejorar el intercambio de información y las relaciones entre las distintas partes de la empresa. Este mejoramiento es crucial para el compromiso de los empleados, el fortalecimiento de valores y

políticas, la creación de un clima laboral positivo y la mejora del trabajo en equipo (Oyarvide, Reyes, & Montaña, 2019).

El objetivo primordial consiste en establecer una sólida identidad interna para construir una imagen externa positiva. Carecer de identidad en un proyecto empresarial es perjudicial, y esta identidad debe ser no solo conocida, sino también aceptada y asimilada por el equipo, de manera que pueda proyectarse hacia el exterior, contribuyendo así a la formación de la imagen corporativa deseada por la empresa. La comunicación interna organizacional debe trabajar de manera constante en la consolidación de la identidad empresarial.

Los individuos que componen una organización empresarial expresan la imagen de la empresa a través de sus labores, valores, ética y sensibilidad en la toma de decisiones, así como en las interacciones dentro y entre departamentos, y cada vez más, a través de sus perfiles en redes sociales y corporativas. De este modo, los empleados y otros grupos internos de interés contribuyen a fortalecer y conferir credibilidad a la identidad y cultura corporativa.

1.2.7 Tipos de comunicación interna

En una organización, se observan distintas formas de comunicación interna, cada una con objetivos específicos que son cruciales para su buen funcionamiento. La promoción de una comunicación abierta y efectiva se revela esencial para el bienestar laboral y el logro de los objetivos organizativos (Carrión, 2022).

1. **Comunicación ascendente:** Este tipo de comunicación se distingue por fluir desde los empleados hacia sus superiores jerárquicos. Su propósito radica en transmitir información relevante, sugerencias, quejas y comentarios, proporcionando una valiosa vía de retroalimentación para los directivos al

permitirles comprender las necesidades e inquietudes de los empleados.

2. **Comunicación descendente:** En este escenario, la comunicación se origina en los superiores jerárquicos y se dirige hacia los empleados. Su utilización se centra en transmitir objetivos, políticas, normas y planes de trabajo, siendo esencial para mantener a los empleados informados y motivados, asegurando la alineación de los objetivos y metas organizacionales.
3. **Comunicación horizontal:** Este tipo de comunicación aborda la interacción entre individuos que ocupan niveles jerárquicos similares en la organización. Su propósito abarca la coordinación de tareas, el intercambio de información y la solución de problemas. Es fundamental para fomentar el trabajo en equipo y la colaboración entre diversas áreas y departamentos.
4. **Comunicación diagonal:** Se refiere a la comunicación entre personas de diferentes áreas o departamentos, sin compartir un nivel jerárquico similar. Se utiliza para coordinar proyectos, compartir información y resolver problemas que afectan a múltiples áreas. Este tipo de comunicación es esencial para promover la integración y la colaboración efectiva entre diversas áreas y departamentos.
5. **Comunicación informal:** Esta categoría engloba las interacciones no estructuradas entre empleados, como conversaciones informales en el lugar de trabajo, durante el almuerzo o en momentos de descanso. Aunque carece de formalidad, desempeña un papel crucial en la creación de relaciones interpersonales, la promoción del trabajo en equipo y el intercambio de conocimientos y experiencias.

1.2.8 Herramientas de la comunicación interna

Diversas herramientas de comunicación interna pueden ser empleadas por una empresa con el fin de mejorar la eficiencia y efectividad de las interacciones entre empleados y equipos de trabajo. La elección de la herramienta más adecuada dependerá de las

necesidades y objetivos específicos de la empresa en cuestión (Estupiñán, 2021).

A continuación, se describen algunas de las herramientas de comunicación interna más comúnmente utilizadas:

1. **Correo electrónico:** Facilita el envío y recepción de mensajes electrónicos de manera rápida y sencilla. Resulta útil para transmitir información detallada, compartir archivos adjuntos, convocar reuniones o enviar recordatorios.
2. **Intranet:** Se refiere a una plataforma interna de la empresa diseñada para compartir información, documentos, noticias y actualizaciones con todos los empleados. Puede incorporar secciones como noticias, espacios de discusión, bibliotecas de documentos y calendarios de eventos.
3. **Mensajería instantánea:** Herramientas como Slack o Microsoft Teams facilitan la comunicación en tiempo real, permitiendo que los empleados se comuniquen y colaboren en proyectos de manera inmediata.
4. **Redes sociales corporativas:** Estas herramientas permiten que los empleados se conecten y colaboren en proyectos y tareas específicas.
5. **Boletines informativos:** Los boletines internos representan una forma regular de comunicar noticias y actualizaciones a los empleados, ya sea en formato impreso o electrónico.
6. **Reuniones:** Constituyen un componente fundamental de la comunicación interna al brindar la oportunidad a los equipos de discutir temas importantes, resolver problemas y tomar decisiones conjuntas. Estas reuniones pueden realizarse de forma presencial o virtual, adoptando diversos formatos como reuniones uno a uno, de equipo, de departamento o de toda la empresa.

1.2.9 Proceso de la comunicación

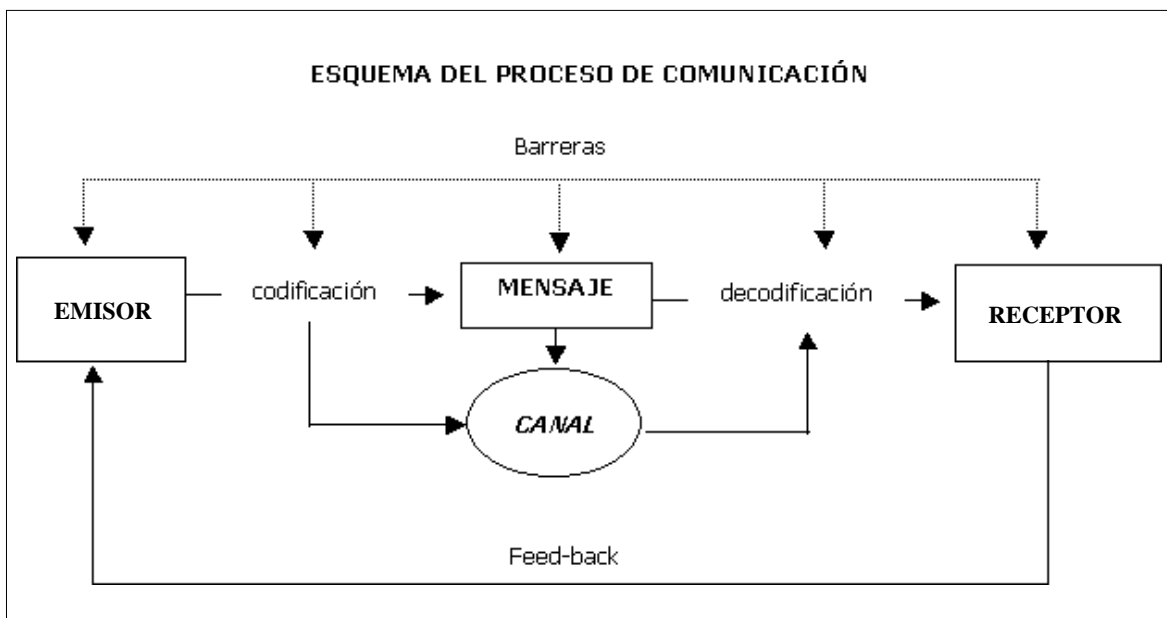
El proceso de comunicación es el intercambio de información entre dos o más personas que tienen una idea de común de recibir una información. El proceso comienza cuando el emisor tiene clara la idea que desea comunicar, formula el mensaje y lo envía a través de un canal. El receptor recibe y decodifica el mensaje, y luego puede responder e intercambiar su opinión (Balarezo, 2019).

A través de la comunicación, las personas obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto. Es un proceso que se desarrolla en 5 pasos:

1. Elaboración de la idea.
2. Codificación.
3. Transmisión de un mensaje.
4. Decodificación.
5. Recepción por parte del destinatario.

El proceso comunicativo implica la emisión de señales como sonidos, gestos, señas, etc; con el objetivo de dar a conocer un mensaje. Para que la comunicación sea eficaz, el receptor debe aplicar habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo.

Gráfico 1. Esquema del proceso de comunicación



Nota: El presente gráfico muestra el esquema del proceso de comunicación (Barroso & Pérez, 2023).

1.2.10 Gestión del Talento Humano

Hoy en día, las organizaciones se dan cuenta de la importancia de contratar personas basándose en su potencial, no sólo en su experiencia; proporcionar programas apropiados de capacitación y conducción para abordar el desempeño y el desarrollo de competencias. La gestión de recursos humanos es un conjunto integrado de procesos organizacionales diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener empleados (Guerrero, 2019).

En otras palabras, este enfoque se basa en la cooperación entre cada empleado individual para lograr mejores resultados comerciales y así lograr la ejecución de una estrategia que cree un equilibrio entre el desarrollo profesional de los asociados, la humanidad y el desempeño organizacional.

Para Avella (2017) la gestión de recursos humanos implica identificar las competencias, actitudes y habilidades profesionales que las personas necesitan para desempeñar bien cada trabajo. En algunos casos, esto le ayudará a contratar a la persona que mejor se adapte a la forma en que opera la empresa. En otros casos, es necesario desarrollar una estrategia específica que permita a los empleados que ya están trabajando utilizar sus habilidades.

A lo largo de los años, la gestión del talento corporativo y la gestión de los recursos humanos corporativos en general han cambiado drásticamente; anteriormente, los departamentos de recursos humanos se centraban en funciones exclusivas como contratación, nómina y beneficios; pero ahora las empresas están empezando a darse cuenta de que cuentan con una mano de obra cualificada. El impacto positivo del trabajo en equipo, el compromiso y la participación en los objetivos organizacionales.

El talento humano es esencial al comprender las habilidades del personal y atender sus necesidades. Guerrero (2019) lo define como el "comportamiento humano en las organizaciones". Aunque las personas pueden ser consideradas recursos con habilidades, conocimientos y motivación laboral, es crucial recordar que también son individuos con rasgos de personalidad, metas personales y experiencias específicas.

Según Cabezas (2022), la gestión del talento desempeña un papel de liderazgo en varias industrias, ya que es responsable de dos de los cuatro factores clave que impulsan la transformación digital: la gobernanza y la cultura. Ante la necesidad de cambiar el pensamiento organizacional, adoptando agilidad y buscando valor para los clientes, se destaca la importancia de separar la gestión de la estrategia de su ejecución.

1.2.11 Gestión del Talento Humano en las entidades del sector público

La gestión del talento en el sector público está centrada en gran medida en la gestión de personas, con pocos avances en la gestión estratégica de esta área y su contribución a la consecución de los objetivos de la agencia.

El proceso de cambios organizacionales provocado por la globalización, la creciente complejidad e incertidumbre en el entorno global y el triunfo del neoliberalismo como tendencia ideológica se han convertido en tareas urgentes de las organizaciones públicas, que deben satisfacer las necesidades e intereses colectivos de los ciudadanos. -La existencia y desarrollo de los Estados. Además de hacerlo según los estándares de la nueva gestión pública, a los tradicionales criterios de economía, eficiencia y eficacia hay que sumar los criterios de justicia social, excelencia y sostenibilidad (Barrenechea & Gamonal, 2022).

En la actualidad, se debate sobre el reconocimiento del Talento Humano o Recurso Humano en organizaciones tanto públicas como privadas. La falta de una teorización unificada ha complicado la definición de este paradigma. Chávez (2020) caracteriza el talento como algo innato que destaca en los individuos, sugiriendo que su reconocimiento y utilización permiten mejoras en la toma de decisiones y la obtención de resultados superiores (p. 2). En este contexto, en nuestro país, está vigente el Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano del Sector Público, un compendio de normas y regulaciones que facilitan la administración del talento humano. Por ende, es esencial desglosar las dimensiones de este modelo, traduciéndolo a un lenguaje más gerencial para determinar la importancia derivada de los subsistemas.

En esta nueva visión de la administración pública, se va más allá de la simple idea, un tanto reduccionista, de "aplicar la ley" y se convierte en un compromiso de "alcanzar

resultados", que en el paradigma posburocrático significa, entre otras cosas, " Aumentar la flexibilidad, desarrollar la capacidad, asumir más responsabilidad ante los ciudadanos, gestionar mejor los recursos humanos, utilizar la tecnología de la información y fortalecer las funciones de gestión (Armijos, Bermúdez, & Mora , 2019).

Los servicios públicos sólo son posibles si existe suficiente control gubernamental y burocrático. Nada de lo anterior puede concluirse plenamente sin una máquina estatal construida sobre criterios claros de mérito y eficiencia que no necesite su tamaño excesivo ni su frondoso árbol burocrático; Una fuerza laboral debidamente capacitada y organizada garantiza niveles óptimos de desempeño.

Las preocupaciones sobre los recursos humanos del sector público se centran en su marco regulatorio, que se ocupa sólo de aspectos funcionales y tiene una grave rigidez burocrática. En consecuencia, los jefes de unidades de personal de diversas agencias gubernamentales se dedican a labores operativas y son creados sólo como asesores en casos excepcionales o como unidad asesora.

En las entidades públicas, la estrategia se centra en la gestión del talento mediante la identificación adecuada de los puestos de trabajo según los requisitos de cada sector. El objetivo es fomentar una comunicación interna más efectiva entre todos los empleados para prevenir posibles problemas en el futuro.

Además, se prioriza una estrategia que busca motivar a los empleados al brindarles confianza para desarrollar una comunicación corporativa sólida dentro de la fuerza laboral. Este enfoque podría contribuir al aumento de la rentabilidad de la empresa estatal (Estupiñán, 2021).

1.2.12 Resultados en la Gestión del Talento Humano en las entidades del sector público

La gestión de recursos humanos implica diferentes funciones. Bedregal et al., (2017) dividieron la función de gestión humana en cinco niveles. Primer nivel: integración de los recursos humanos en la empresa (selección de personal, análisis y diseño del trabajo, gestión de competencias); segundo nivel: integración de los recursos humanos en la empresa (contratación, análisis y diseño de puestos, gestión de capacidades).); segundo: desarrollo y promoción (capacitación); tercero: sistema de evaluación del desempeño y remuneración; cuarto: la planificación estratégica del personal y la integración de mecanismos sociales como la comunicación y el clima organizacional.

La gestión del perfil laboral promueve la capacitación y el desarrollo de los empleados en la Administración Pública Nacional (APN). Sin embargo, aún existen limitaciones teóricas y metodológicas que obstaculizan el avance del trabajo de los trabajadores. Reclutar, evaluar o capacitar APN con un enfoque basado en competencias es un proceso complejo debido a la necesidad de gestionar grandes cantidades de información fragmentada, conflictiva y no estandarizada que se ve de manera diferente dentro de la agencia. constituyen este órgano administrativo (Vélez, Loor, & García, 2021).

Del mismo modo el vocablo gestión entendido como la acción que consiente lograr la consecución de un objetivo, instituye la necesidad de su intelecto en el hecho de que no basta con manuales de ocupaciones y responsabilidades para el desempeño de una actividad, Carrión (2022) sostiene que "Una organización es una gran asociación de personas impersonales formada para lograr objetivos específicos". Por otro lado, Paredes (2021) La gestión de recursos humanos desarrolla procesos que involucran a las personas, responden a las necesidades organizacionales y ayudan a lograr la misión, visión y objetivos de la organización. (p. 174).

1.2.13 Importancia de la comunicación interna en la gestión del talento humano del sector público

El objetivo de la gestión de recursos humanos es mejorar el desempeño de los funcionarios públicos. El artículo 229 de la Constitución de la República del Ecuador establece: "Es servidor público toda persona que preste servicios o ejerza un cargo, desempeñe deberes u honores en el sector público en cualquier forma o título". Es fundamental lograr crear, desarrollar, transferir y adaptar de una manera que satisfaga plenamente las necesidades de la sociedad y equilibre la carrera, la familia y la espiritualidad.

En el sector público, esta premisa es especialmente relevante, porque si el pensamiento de las personas no cambia, ellas mismas eventualmente regresarán a viejas estructuras, viejas leyes y viejos procedimientos y procedimientos, en definitiva, a la vieja forma de gestión. El objetivo es examinar la contribución de los recursos humanos al cumplimiento de las misiones nacionales y los cambios en los métodos administrativos.

En cierto sentido, la gestión de recursos humanos es una herramienta administrativa, con ayuda de la cual la organización del trabajo formaliza, posibilita e implementa actividades de provisión, uso, mantenimiento, desarrollo y control de los recursos humanos en el marco del concepto de necesidades de apoyo y requisitos indirectos en la organización del trabajo.

El progreso de una empresa se ve influenciado significativamente por sus recursos humanos, que representan los pilares fundamentales para el desarrollo de las operaciones diarias. La gestión de recursos humanos se dedica a mejorar las competencias del personal con el propósito de optimizar su rendimiento y contribuir al logro de objetivos

tanto individuales como colectivos.

Según Moreno (2019), la gestión de recursos humanos "facilita la comunicación entre los empleados y las organizaciones, permitiendo a las empresas comprender las necesidades y aspiraciones de su personal para brindar apoyo y garantizar su desarrollo personal" (p. 17). En el ámbito de la gestión de recursos humanos, la mejora de las capacidades y el rendimiento se considera prioritaria, destacando a los recursos humanos como los activos más valiosos.

Capítulo II Marco metodológico

2.1 Tipo de Investigación

Se llevó a cabo un análisis en la provincia de Santa Elena, centrándose en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la misma jurisdicción como objeto de estudio. Este organismo, al recibir recursos económicos del Estado, se clasifica como una institución pública y presenta las características inherentes a la Administración pública.

La investigación se cataloga como no experimental, ya que los datos recopilados provienen de las perspectivas de los encuestados y no son manipulables, dado que se basan únicamente en la observación realizada en el objeto de estudio.

2.2 Método de Investigación

Dentro del marco de análisis, se establece la comunicación interna como la variable independiente y la gestión del talento humano como la variable dependiente. Se adopta un enfoque cuali-cuantitativo al examinar los informes y reportes de los tiempos de respuestas en relación con las solicitudes recibidas o emitidas por las diversas dependencias. Además, se utiliza un enfoque cuantitativo al analizar los resultados del cuestionario realizado. La estadística descriptiva se emplea como herramienta fundamental en el procesamiento de la información.

2.3 Población

La entidad de análisis para este estudio es el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena, que cuenta con una población de 300 miembros en su nómina. La relación contractual de estos miembros varía de acuerdo con lo permitido por la Ley

Orgánica del Servicio Público (LOSEP), y desempeñan funciones que contribuyen al desarrollo institucional para el servicio de la ciudadanía en el mencionado cantón. Estos individuos son considerados como parte del Talento Humano de la entidad pública bajo estudio.

2.4 Descripción de la muestra

En cuanto a la descripción de la muestra, se opta por una muestra no probabilística debido al tamaño reducido de la población. La muestra seleccionada comprende la totalidad de los elementos con una relación de dependencia con el objeto de estudio, que asciende a 100 individuos en total.

Esta muestra proporcionará información valiosa para la representación de los resultados, y la distribución de estos elementos es la siguiente:

Tabla 1. Distribución del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena

No.	Tipo de colaborador	Cantidad
1	Personal directivo	10
2	Personal administrativo operativo	8
3	Agregadores de Valor (Jefaturas)	12
4	Gestores de actividades internas	70
Total		100

Fuente: Dirección Talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena, (2022)

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Para la recopilación de la información, se aplicó la técnica de la entrevista y las encuestas, previo al permiso que se gestionará para la carta aval, para el desarrollo de las técnicas en la unidad de análisis.

2.5.1 Entrevista

La entrevista se llevó a cabo con el personal directivo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena, utilizando preguntas abiertas con el objetivo de obtener perspectivas sobre el problema de investigación, que es la comunicación interna y su impacto en el desempeño del talento humano.

2.5.2 Encuesta

En cuanto a la encuesta, se considera un instrumento fundamental para obtener las opiniones de las personas sobre un fenómeno en estudio. En este caso, la encuesta se aplicó a los funcionarios públicos que forman parte del personal administrativo operativo y los gestores de actividades internas. Las preguntas estarán diseñadas de manera cerrada, utilizando la escala de Likert para medir las respuestas.

2.6 Procesamiento y análisis de datos

Es importante considerar que, al momento de aplicar las encuestas y entrevistas, se procederá a realizar en las encuestas, las respectivas tabulaciones y gráficos para su mejor interpretación; así mismo, en las entrevistas se analizará los criterios de acuerdo a las dimensiones de cada variable, por último, se realizará un análisis general de la realidad del problema.

2.7 Alcance de la investigación

En cuanto a la factibilidad del análisis del siguiente proyecto de investigación su alcance se basa explícitamente en la mejora continua de la organización frente a la

comunicación interna y que esto incida de manera positiva en la gestión del talento humano lo que va a provocar un efecto de beneficio en el rendimiento laboral y esto se verá reflejado en la productividad y eficiencia en las gestiones administrativas y operativas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena.

2.8 Limitaciones de la investigación

En razón de abordar el presente trabajo de investigación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena dentro de sus limitaciones se encuentra el acceso de información que debe ser abalizada mediante documentos pero que esto a su vez no se abastecen cuanto a la información que se debe proporcionar y de esta manera no se obtendrían documentos que ayuden a identificar la realidad que tiene la entidad pública.

2.9 Confiabilidad del instrumento

Dentro de la investigación cualitativa, la confiabilidad de los instrumentos que se aplican es importante, siendo una medida que permite conocer la relación y consistencia interna, evaluadas por escalas de medición que permiten conocer la fiabilidad del instrumento, uno de estos indicadores de medición es el Alfa de Cronbach.

Para medir la confiabilidad, se considera una medida de la fiabilidad de la escala, como lo muestra la tabla 3.

Tabla 2. Escala de Alfa de Cronbach

Valor de Alfa	Calificación
> 0.9	Excelente
> 0.8	Bueno

> 0.7	Aceptable
> 0.6	Cuestionable
> 0.5	Es pobre
< 0.5	Es inaceptable

Fuente: (Ruiz, 2019)

De acuerdo al instrumento de recopilación de información como fue la encuesta, se realizó el cálculo obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 3. Análisis de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach
0.753

Fuente: Datos procesados a través del programa SPSS con base a los datos obtenidos en el levantamiento de información in-situ.

El resultado del Alfa de Cronbach fue *0,753*, siendo mayor a 0.7, lo cual indica que es “Aceptable”, la confiabilidad de cada pregunta en el instrumento, identificando la relación y consistencia de las preguntas con las variables como es la gestión del talento humano y la comunicación interna.

La correlación de rangos de Spearman examina la relación entre dos variables, siendo la contrapartida no paramétrica de la correlación de Pearson.

Tabla 4. Tabla de Grado de relación según Coeficiente de Correlación.

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Correlaciones

Tabla 6. Coeficiente de Correlación.

		variable1	variable2
Rho de	Coeficiente de correlación variable1	1,000	,573**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Spearman	N	70	70
	Coeficiente de correlación variable2	,573**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

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

Considerando que las variables de la investigación

son: Comunicación Interna: X

Gestión: Y

Además de considerar el siguiente planteamiento hipotético:

Hipótesis General

La calidad de la comunicación interna incide positivamente en la gestión del talento humano frente al desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena.

Hipótesis Alternativa

La calidad de la comunicación interna es diferente en su incidencia en la gestión del talento humano frente al desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena.

Hipótesis Nula

La calidad de la comunicación interna no incide positivamente en la gestión del talento humano frente al desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena.

En este caso, dado que el valor calculado de $r_s =$ es menor que el valor crítico para Rho de Spearman, en un nivel de significancia 0,51, se rechaza la hipótesis nula. Por ende, la Correlación es positiva considerable.

Capítulo III Resultados y discusión

3.1 Análisis de datos

Análisis de la encuesta realizada

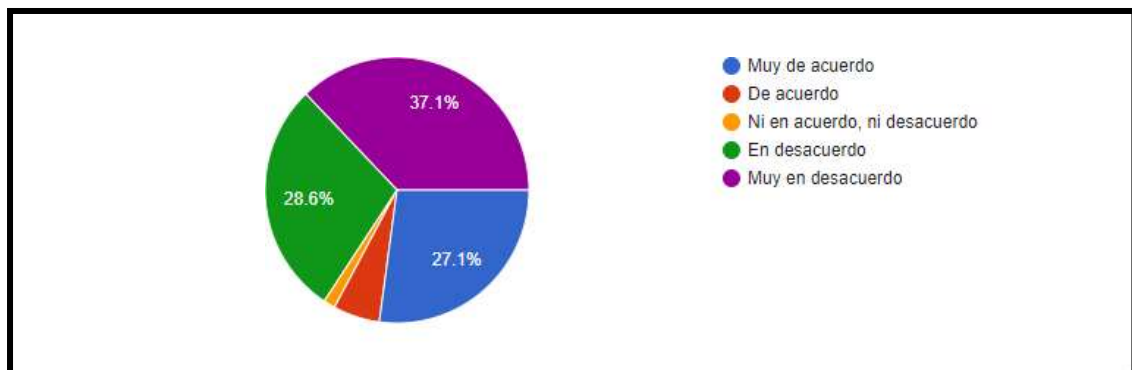
1. ¿Considera usted que dentro de la organización existe una efectiva comunicación?

Tabla 7. Comunicación efectiva.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	19	27.1%
De acuerdo	4	5.7%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	1	1.4%
En desacuerdo	20	28.6%
Muy en desacuerdo	26	37.1%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Gráfico 2. Comunicación efectiva.



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 1, sobre la comunicación, de acuerdo a la investigación realizada en el Gad del Cantón de Santa Elena dirigida al personal operativo administrativo y gestores, se pudo determinar que la mayor parte de la población indica que muy en desacuerdo, es decir, que no hay una efectiva comunicación interna a nivel organizacional, mientras que la menor parte afirma que ni de acuerdo ni en desacuerdo.

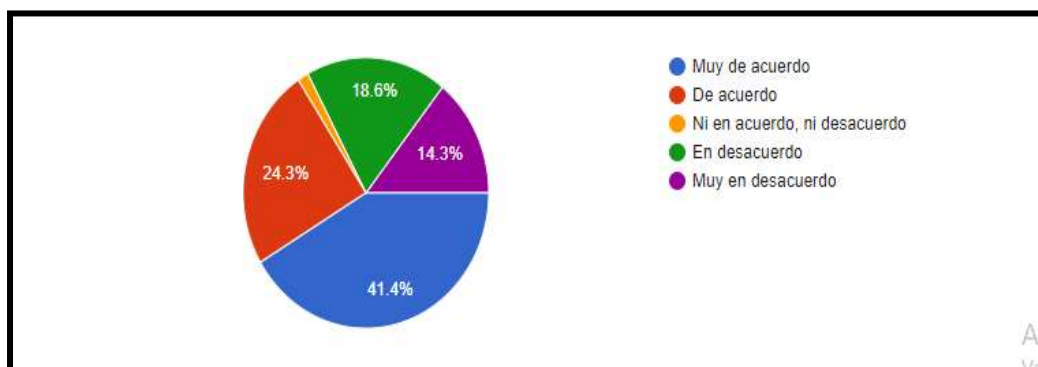
2. ¿Usted aporta frecuentemente con ideas para proyectos de la organización?

Tabla 8. Aporte de ideas a la Organización.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	29	41.4%
De acuerdo	17	24.3%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	1	1.4%
En desacuerdo	13	18.6%
Muy en desacuerdo	10	14.3%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Gráfico 3. Aportes de ideas a la Organización.



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 2, sobre el aporte de ideas que debe darse dentro de la organización, de acuerdo a la investigación realizada en el Gad del Cantón de Santa Elena dirigida al personal operativo administrativo y gestores, se pudo determinar que la mayor parte de la población indica que si aporta con ideas en el desarrollo de actividades y programas, solo una parte inferior es la que se abstiene de hacerlo por criterios de que muchas veces no son tomados en cuenta.

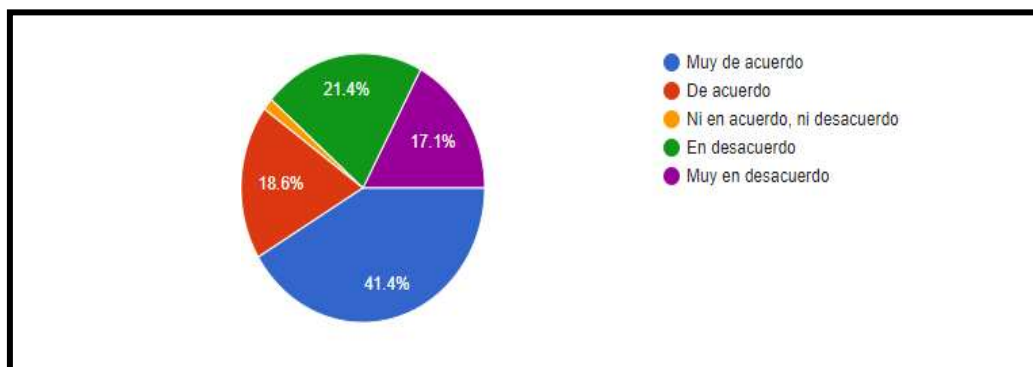
3. ¿Conoce usted la importancia de una buena comunicación para mejorar el rendimiento laboral de los servidores públicos?

Tabla 9. Comunicación vs Rendimiento Laboral.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	29	41.4%
De acuerdo	13	18.6%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	1	1.4%
En desacuerdo	15	21.4%
Muy en desacuerdo	12	17.1%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Gráfico 4. Comunicación vs Rendimiento Laboral.



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 3, sobre la importancia de la comunicación para mejorar el rendimiento laboral de los servidores públicos, de acuerdo a los resultados obtenidos, se evidenció que la mayoría de los participantes de la población indica que, si conocen la importancia y sus beneficios, mientras que la menor parte indica que ni en desacuerdo ni de acuerdo.

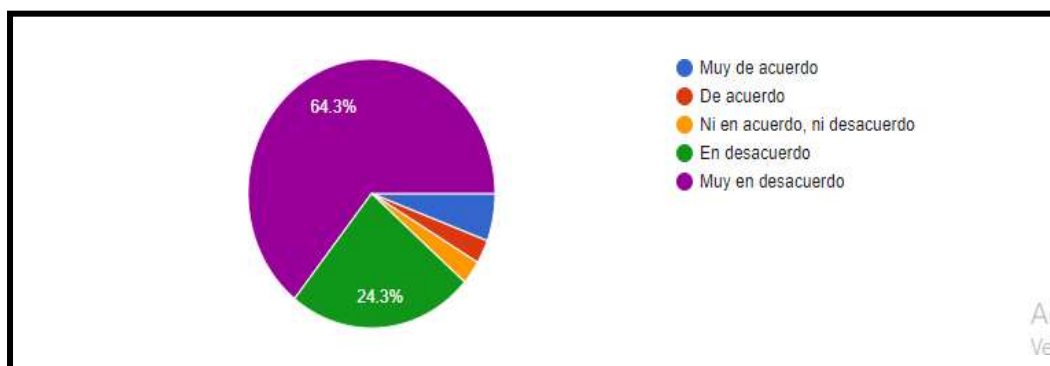
4. ¿Cree usted que existe una comunicación interna clara y concisa dentro de la organización?

Tabla 10. Comunicación Interna dentro de la organización.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	4	5.7%
De acuerdo	2	2.9%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	2	2.9%
En desacuerdo	17	24.3%
Muy en desacuerdo	45	64.3%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Gráfico 5. Comunicación Interna dentro de la organización.



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 4, sobre la comunicación interna que debe existir en la organización, se pudo determinar que la mayor parte de la población indica que no existe una efectiva comunicación interna y concisa, lo que ocasiona que existan conflictos en las funciones que deben cumplir cada uno de los funcionarios.

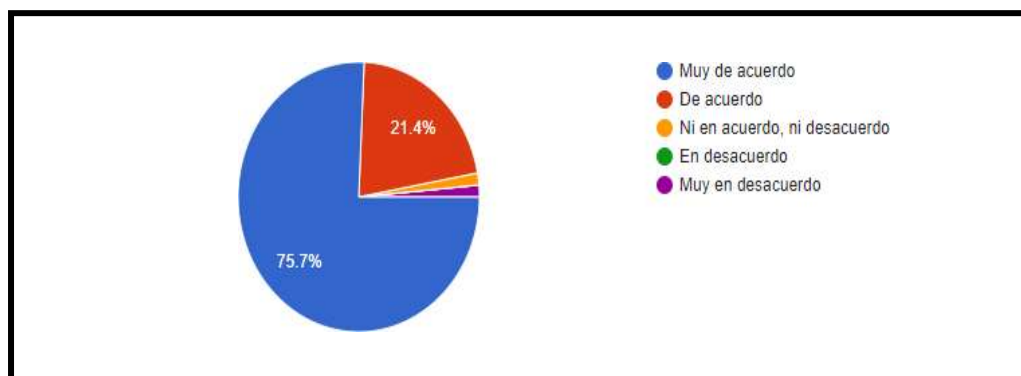
5. ¿Considera usted que debe existir habilidades fundamentales para crear una buena comunicación interna?

Tabla 11. Habilidades Fundamentales para crear una efectiva comunicación interna.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	53	75.7%
De acuerdo	15	21.4%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	1	1.4%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	1	1.4%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Gráfico 6. Habilidades Fundamentales para crear una efectiva comunicación interna.



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 5, en función a identificar la necesidad de que existan habilidades fundamentales que permitan tener una comunicación interna eficaz, la mayoría de las personas encuestadas refirieron que es relevante el que existan estrategias comunicacionales para mejorar la línea de comunicación en todas las actividades y tareas dentro del Gad del cantón Santa Elena.

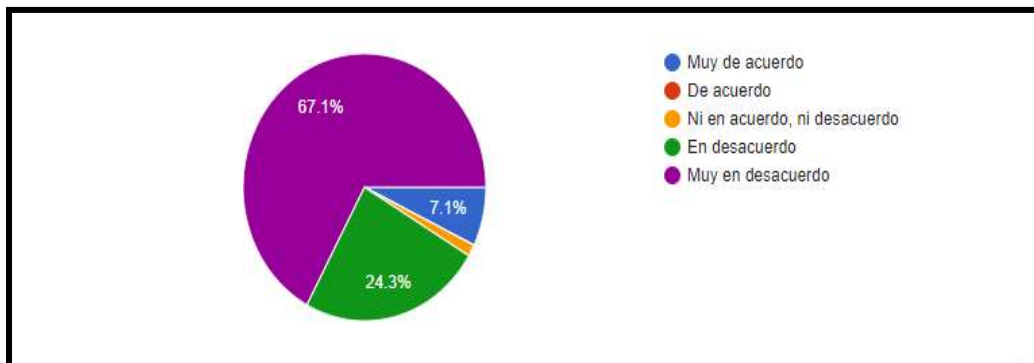
6. ¿Es efectiva la comunicación interna en el GAD cantonal de Santa Elena para mantener a los servidores públicos informados sobre los asuntos relacionados con su trabajo?

Tabla 12. Comunicación Efectiva.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	5	7.1%
De acuerdo	0	0%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	1	1.4%
En desacuerdo	17	23.4%
Muy en desacuerdo	47	67.1%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Gráfico 7. Comunicación Efectiva.



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 6, sobre la comunicación efectiva, de acuerdo a la investigación realizada en el Gad del Cantón de Santa Elena dirigida al personal operativo administrativo y gestores, se pudo determinar que la mayor parte de la población indica que no es efectiva la comunicación interna, lo que implica que no haya una eficiencia en el fiel cumplimiento de las funciones, por ende, su rendimiento laboral no es productiva.

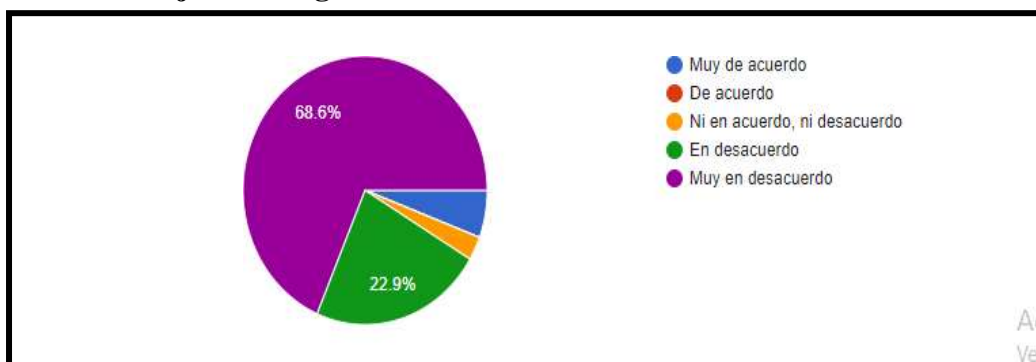
7. ¿La Dirección del GAD cantonal de Santa Elena proporciona información clara y oportuna sobre las metas y objetivos organizacionales?

Tabla 13. Objetivos Organizacionales.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	4	5.7%
De acuerdo	0	0%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	2	2.9%
En desacuerdo	16	22.9%
Muy en desacuerdo	48	68.6%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Gráfico 8. Objetivos Organizacionales.



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 7, sobre la información clara y oportuna sobre las metas y objetivos organizacionales, la mayoría de los encuestados pudieron referir que no existe una información que permita a los servidores públicos establecer las metas y objetivos en cada uno de los departamentos, más aun sabiendo que de ello depende mucho el rendimiento laboral y su eficiencia en el desarrollo de sus funciones específicas.

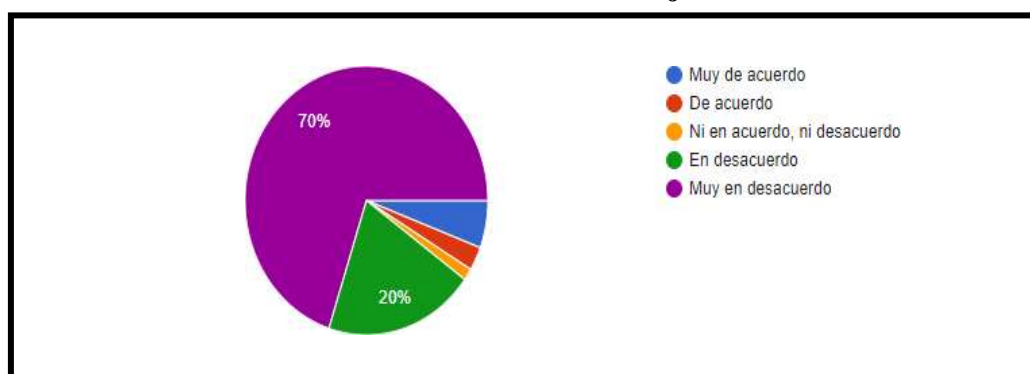
8. ¿Las comunicaciones internas fomentan un ambiente de trabajo colaborativo y cohesionado en el GAD Cantonal de Santa Elena?

Tabla 14. Comunicación interna fomenta el trabajo Colaborativo.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	4	5.7%
De acuerdo	2	2.9%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	1	1.4%
En desacuerdo	14	20%
Muy en desacuerdo	49	70%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Gráfico 9. Comunicación interna fomenta el trabajo Colaborativo.



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 8, sobre la comunicación interna y su incidencia en un ambiente de trabajo colaborativo y cohesionado en el GAD Cantonal de Santa Elena, se pudo determinar que la mayoría de los encuestados afirman de manera negativa que no existe una comunicación interna eficaz, por ende, aquello no permite que exista un trabajo mancomunado y participativo.

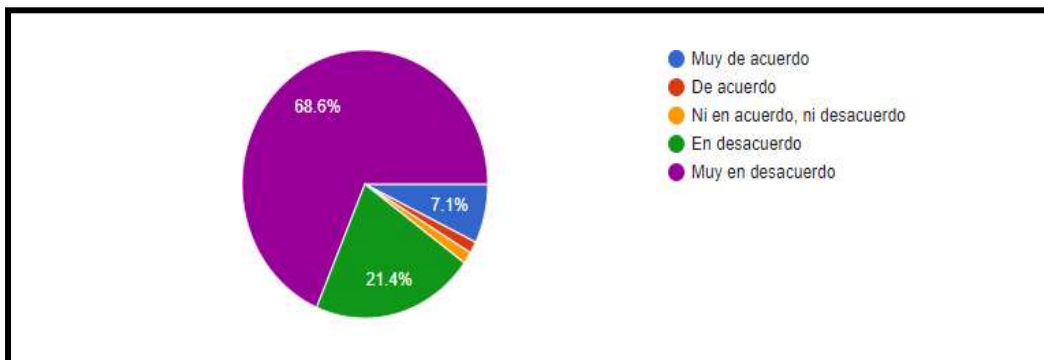
9. ¿La comunicación interna promueve el entendimiento de los roles y responsabilidades de los empleados en el GAD Cantonal de Santa Elena?

Tabla 15. Promoción de los roles y responsabilidades en los empleados.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	5	7.1%
De acuerdo	1	1.4%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	1	1.4%
En desacuerdo	15	21.4%
Muy en desacuerdo	48	68.6%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Gráfico 10. Promoción de los roles y responsabilidades en los empleados.



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 9, sobre la comunicación interna promueve el entendimiento de los roles y responsabilidades de los empleados en el GAD Cantonal de Santa Elena, es menester recordar de las preguntas anteriores que no existe una eficiente comunicación interna, por ende, en esta pregunta, de manera negativa respondieron la mayorparte de los encuestados que no se promueve los roles y funciones de cada uno de los servidores.

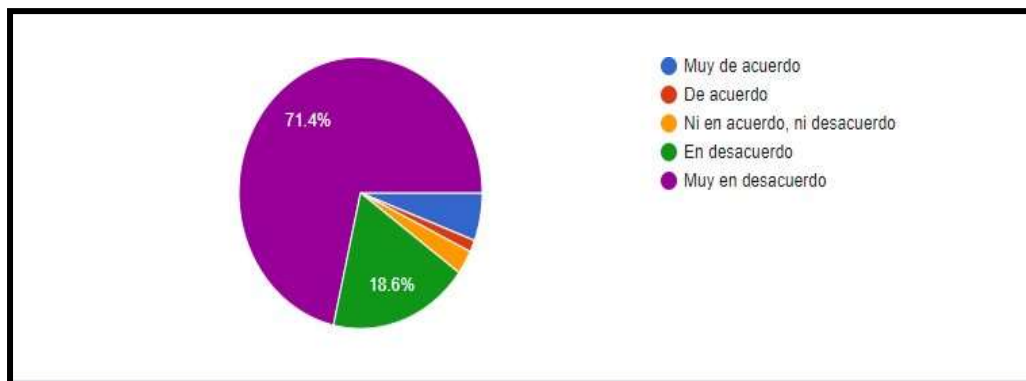
10. ¿Crees que la comunicación interna adecuada en el GAD Cantonal de Santa Elena ha mejorado tu capacidad para desempeñar tu trabajo de manera efectiva?

Tabla 16. Capacidad para mejorar el desempeño laboral.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	4	5.7%
De acuerdo	1	1.4%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	2	2.9%
En desacuerdo	13	18.6%
Muy en desacuerdo	50	71.4%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Gráfico 11. Capacidad para mejorar el desempeño laboral.



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 10, sobre si la comunicación interna adecuada en el GAD Cantonal de Santa Elena ha mejorado tu capacidad para desempeñar tu trabajo de manera efectiva, se evidenció de manera negativa en la mayor parte de los encuestados que no existe una comunicación interna que garantice el fortalecimiento de la capacidad en el desempeño laboral en los trabajadores.

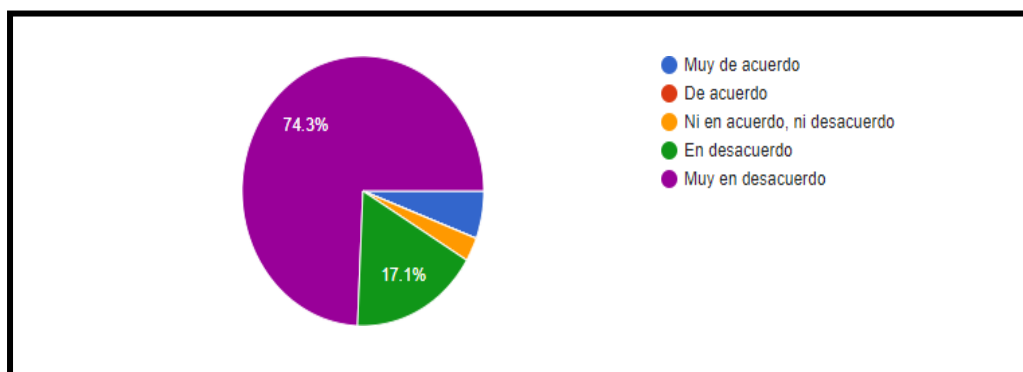
11. ¿Existe un buen proceso de reclutamiento y selección del personal que labora en la entidad?

Tabla 17. Proceso de Reclutamiento y selección del personal.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	4	5.7%
De acuerdo	0	0%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	2	2.9%
En desacuerdo	12	17.1%
Muy en desacuerdo	52	74.3%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Gráfico 12. Proceso de Reclutamiento.



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 11, sobre el proceso de reclutamiento y selección del personal que labora en la entidad, de acuerdo a la investigación realizada en el Gad del Cantón de Santa Elena dirigida al personal operativo administrativo y gestores, se pudo determinar que la mayor parte de la población indica que no existe un buen proceso en cuanto a la gestión de talento humano al momento de contratar a un nuevo personal.

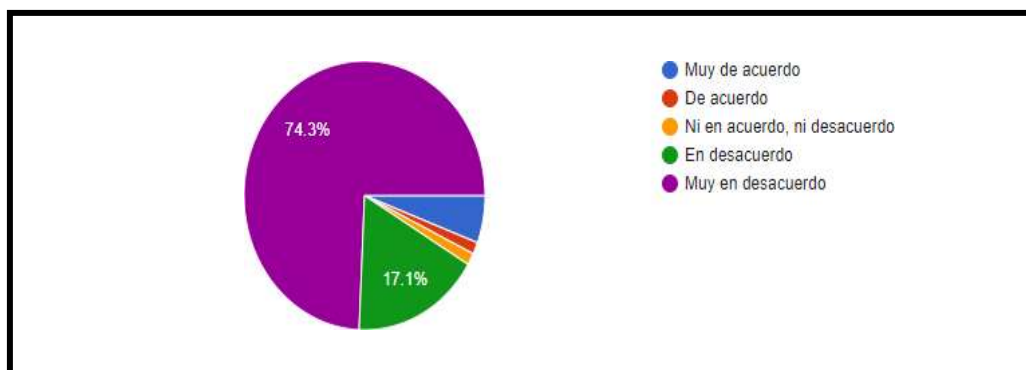
12. ¿Conoce usted las funciones específicas en su puesto de trabajo?

Tabla 18. Funciones específicas en su puesto de trabajo.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	4	5.7%
De acuerdo	1	1.4%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	1	1.4%
En desacuerdo	12	17.1%
Muy en desacuerdo	52	74.3%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Gráfico 13. Funciones específicas en su puesto de trabajo.



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 12, sobre las funciones específicas en su puesto de trabajo, de forma categórica y negativa respondieron los encuestados que no existen funciones en cada uno de los puestos, lo que incide en el desempeño que deben desarrollar en la entidad.

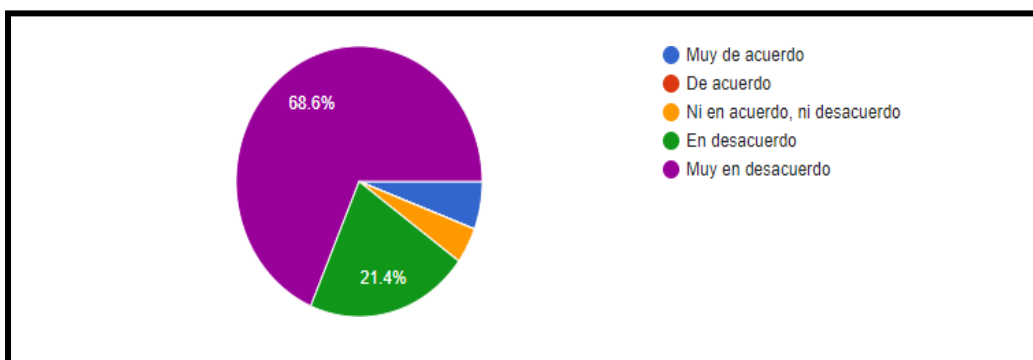
13. ¿Existe un buen ambiente laboral que motive a rendir de manera óptima en las funciones asignadas?

Tabla 19. Buen ambiente laboral.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	4	5.7%
De acuerdo	0	0%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	3	4.3%
En desacuerdo	15	21.4%
Muy en desacuerdo	48	68.6%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Gráfico 14. Buen ambiente laboral.



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 13, sobre el buen ambiente laboral que motiva rendir de manera óptima en las funciones asignadas, de acuerdo a la investigación realizada en el Gad del Cantón de Santa Elena dirigida al personal operativo administrativo y gestores, se identificó una gran mayoría de respuesta que infieren en que no hay un buen ambiente laboral que afecta el rendimiento laboral del talento humano.

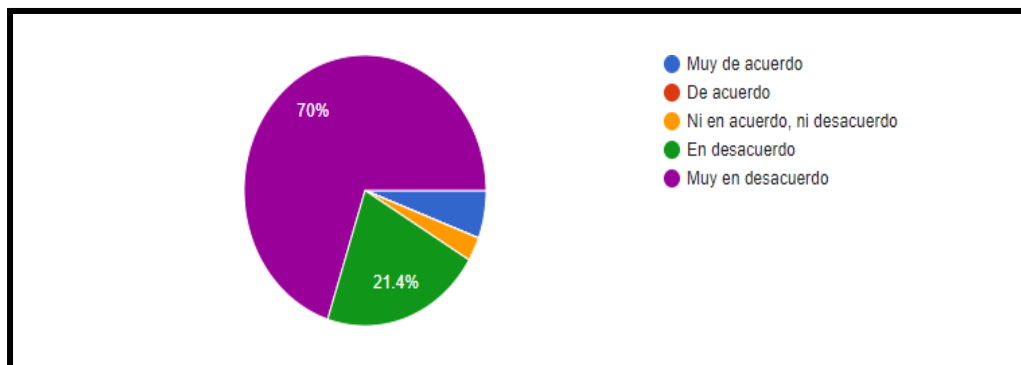
14. ¿Existe incentivos y reconocimientos por la labor que desarrollan los servidores públicos en la entidad?

Tabla 20. Incentivos y reconocimientos por la labor de los Servidores Públicos.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	4	5.7%
De acuerdo	0	0%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	2	2.9%
En desacuerdo	15	21.4%
Muy en desacuerdo	49	70%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Gráfico 15. Incentivos y reconocimientos por la labor de los Servidores Públicos.



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 14, sobre los incentivos y reconocimientos por la labor que desarrollan los servidores públicos en la entidad, de acuerdo a la investigación realizada en el Gad del Cantón de Santa Elena dirigida al personal operativo administrativo y gestores, se pudo determinar que la mayor parte de la población indica que no existen incentivos ni reconocimientos por las funciones, aun cuando existen empleados que si tienen un buen desempeño.

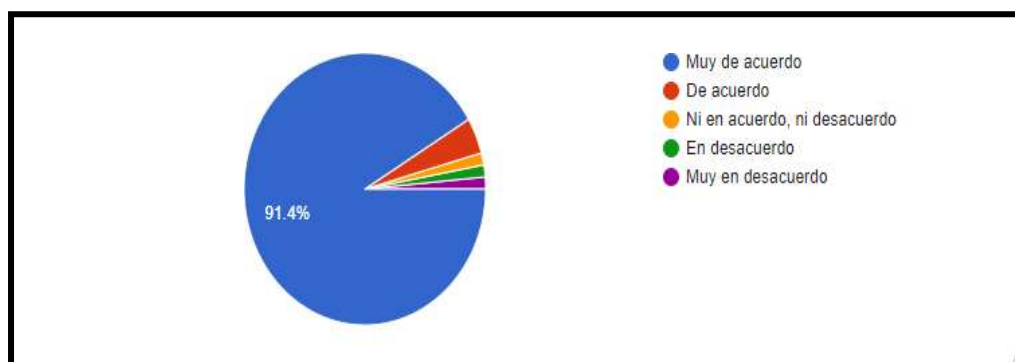
15. ¿Cree usted que depende de una buena gestión de talento humano para que el servidor público rinda satisfactoriamente?

Tabla 21. Gestión de Talento Humano.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	64	91.4%
De acuerdo	3	4.3%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	1	1.4%
En desacuerdo	1	1.4%
Muy en desacuerdo	1	1.4%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Gráfico 16. Gestión de Talento Humano.



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo administrativo del GAD del cantón Santa Elena.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 15, sobre de que depende de una buena gestión de talento humano para que el servidor público rinda satisfactoriamente, de acuerdo a la investigación realizada en el Gad del Cantón de Santa Elena dirigida al personal operativo administrativo y gestores, se pudo determinar que la mayor parte de la población indica que muy de acuerdo que al haber una buena gestión de talento humano para que rinda de manerasatisfactoria.

3.2 Análisis de las entrevistas realizadas

Entrevistado: Ing. Karen Rivera

Cargo: Directora de Talento Humano

Especialidad: Talento Humano

Entrevistador: Lcda. Katherine González.

Tabla 22. Análisis de la entrevista realizada a la Directora de Talento Humano

Preguntas	Respuesta
1.- ¿Considera usted que es esencial que exista una comunicación interna clara y concisa dentro de las organizaciones?	Es relevante el que exista una comunicación interna efectiva porque solo aquello va a permitir que todos trabajen en equipo y consecuente a ello habrá un desempeño en todas las funciones encomendadas.
2.- ¿Aplican en la organización la comunicación interna?	Lamentablemente se considera una de las debilidades y por ello, se han ocasionado conflictos entre departamentos, por el mismo hecho de que no se informa de manera correcta lo que se requiere informar.
3.- ¿Existen el reconocimiento de autoridad y responsabilidades	Se conoce a ciencia cierta quienes son las autoridades y los jefes departamentales, sin embargo, cada uno trabaja por su lado, pero los

por parte de los servidores públicos?	servidores públicos muchas veces ni tratan con los jefes y autoridades.
4.- ¿Cree usted que es relevante que exista una línea de comunicación que permita mejorar la gestión del talento humano?	Es necesaria y urgente su aplicación, porque esto va a evitar de que existan conflictos cuando se exigen resultados y no se presentan con eficiencia por el mismo hecho de no mantener una línea de comunicación entre los departamentos y sus dirigidos.
5.- ¿Considera usted importante la buena gestión del talento humano en las organizaciones?	Considero que es una de las áreas que son muy importantes, muchas empresas las consideran como el capital humano, porque es el quien aporta de sus habilidades para el desarrollo de los resultados y de los objetivos que la empresa como tal debe cumplir sea a corto, mediano o largo plazo.
6.- ¿Cómo evaluaría el apoyo y la orientación que se brinda en relación con la comunicación interna y la gestión del talento humano en el GAD cantonal de Santa Elena?	Como se ha referido en el inciso anterior, es una de las debilidades que tiene la organización pública, sin embargo, precisa que sea evaluada para encontrar los indicadores de necesidad y realizar los correctivos necesarios, de esa manera se logrará tener un talento humano eficiente y su gestión de calidad.

7.- ¿En qué medida cree que la comunicación interna afecta la motivación de los servidores	Es un impacto altamente negativo el que no exista una comunicación interna efectiva, y por supuesto, que afecta a los servidores públicos del Gad
públicos en el GAD Cantonal de Santa Elena?	Cantonal de Santa Elena, lo que hace que no rindan de manera adecuada y por ende presenten ineficiencia en los procesos que desarrollan dentro de las actividades encomendadas.
8.- ¿Cree usted que una buena comunicación interna fortalecerá la gestión del talento humano frente al desempeño laboral dentro de la organización?	Por supuesto, que aplicar de manera correcta la comunicación interna va a permitir que la gestión del talento humano sea óptima, a más de considerarse su beneficio directo en el desempeño laboral de los servidores públicos.
9.- ¿Considera usted que una buena comunicación interna fortalecería la gestión del talento humano en el perfil de su desempeño laboral e institucional?	En de vital necesidad el que exista una buena comunicación interna, dado a que aquello propicia el fortalecimiento de la gestión del talento humano, implicando que el servidor público realice sus actividades con eficiencia y se brinde a la comunidad un servicio de calidad.

Entrevistado: Ing. Diana Angulo.

Cargo: Directora Administrativa

Especialidad: Administrativa

Entrevistador: Lcda. Katherine González.

Tabla 23. Análisis de la entrevista realizada a la Directora Administrativa

Preguntas	Respuesta
1.- ¿Considera usted que es esencial que exista una comunicación interna clara y concisa dentro de las organizaciones?	En calidad de jefe, es importante que exista una línea de comunicación principalmente interna, para poder establecer responsabilidades al momento que algún servidor público no responda a los objetivos que como entidad municipal está direccionada frente a brindar un servicio de calidad a la comunidad.
2.- ¿Aplican en la organización la comunicación interna?	De manera como parte de una política de organización, no, dado a que no se imparten las comunicaciones o petitorios de manera conjunta, esto es lo que ha ocasionado de manera permanente que existan conflictos en el cumplimiento de las funciones específicas que se delimita en cada cargo municipal.

3.- ¿Existen el reconocimiento de autoridad y responsabilidades por parte de los servidores públicos?	Si se reconoce las líneas de autoridad, sin embargo, presentan ciertas falencias, dado a que se deben considerar que no solo se debe reconocer, sino que al momento de desarrollar las actividades éstas respondan a los lineamientos establecidos y no a la forma en la que ellos puedan hacerlo, de esa forma, es que muchas veces han presentado ciertos informes lo que ha ocasionado problema internamente.
4.- ¿Cree usted que es relevante que exista una línea de comunicación que permita mejorar la gestión del talento humano?	Es más que necesario una exigencia a priori, dado a que es menester considerar que para que el talento humano responda con eficiencia y eficacia, requiere que se realice una buena gestión, siendo uno de los pilares fundamentales como es la comunicación interna.
5.- ¿Considera usted importante la buena gestión del talento humano en las organizaciones?	La gestión del talento humano debe ser uno de los ejes de mayor importancia y centrar los esfuerzos de la alta gerencia el cuidar de esa línea, dado a que representan el recurso humano para el desarrollo de los programas, porque puede haber una excelente planificación de proyectos en beneficio de la comunidad, pero al no existir un personal capacitado y motivado, entonces los resultados no serán los mismos que se pretenden alcanzar.

6.- ¿Cómo evaluaría el apoyo y la orientación que se brinda en relación con la comunicación interna y la gestión del talento humano en el GAD cantonal de Santa Elena?	No existe el compromiso aún de la alta gerencia, en este caso el cuerpo de la alcaldía y sus áreas departamentales, el fortalecer la comunicación interna entre departamentos, por ende, esto implica que no haya eficiencia en la gestión del talento humano, porque si el personal no tiene los lineamientos y directrices claro, entonces no pueden responder al fiel cumplimiento de las metas y objetivos.
7.- ¿En qué medida cree que la comunicación interna afecta la motivación de los servidores públicos en el GAD Cantonal de Santa Elena?	Afecta de manera directa, dado a que, si el personal no se encuentra debidamente motivado, entonces no va a desarrollar sus funciones de manera eficiente, y presentará irregularidades que muchas veces no son propias de ellos, sino que dependerá mucho si la alta gerencia establezca de manera clara una comunicación interna efectiva

3.3 Discusión

En relación a las encuestas y entrevistas realizadas en el Gad del cantón Santa Elena se pudieron obtener los siguientes resultados desde el enfoque de la necesidad de que exista una buena comunicación interna para fortalecer la gestión del talento humano en la entidad en análisis:

En cuanto a la efectiva comunicación que debe establecerse dentro de una entidad Paredes (2021) establece los criterios de líneas de comunicación y que estos vayan de la mano con la línea de jerarquía de la organización de esta manera poder obtener una comunicación eficaz y eficiente de ello es que de la población encuestada la mayoría establece que no existe una comunicación efectiva dentro de la organización.

Desde el enfoque de la gestión del talento humano y que esta sea efectiva dentro de una organización sea pública o privada, se destaca la óptima aplicación de estrategias que ayuden a fortalecer el rendimiento laboral de los servidores, de tal manera que esto de manera directa ayude a que la organización cumpla con los objetivos establecidos es por ello que Hernández (2020) refiere la oportunidad que debe tener la alta gerencia de fortalecer el desempeño laboral frente a una buena comunicación desde ese enfoque los resultados de las encuestas permitieron evidenciar que la mayoría está de acuerdo que exista una buena comunicación y que esto ayude a fortalecer el desempeño laboral de los mismos.

En razón de las habilidades que deben tener la organización sea el enfoque y la misión que deba cumplir deben existir dentro de la organización estrategias que ayuden a que esta fortalezca la comunicación interna de allí es que del personal encuestado la mayoría está de acuerdo de que se establezcan las habilidades de manera oportuna lo que Balarezo (2019) establece como una necesidad imperante en cuanto a que la alta gerencia aplique de manera efectiva habilidades y estrategias que ayuden a fortalecer la gestión administrativa de la empresa.

Para poder identificar el nivel de comunicación interna que existe en el Gad cantonal de Santa Elena y a la vez que esta sea efectiva se pudo evidenciar en el personal encuestado que la mayoría considera que la comunicación interna no es efectiva y de ello es la necesidad de que

existan estrategias que conlleven a fortalecer el desempeño laboral y mejorar la gestión del talento humano.

Uno de los ejes fundamentales para fortalecer la comunicación interna dentro de la organización están de que se proporcione información clara y oportuna sobre las metas objetivos política y sobre todo los procedimientos y los perfiles de cargos que deben tener cada uno de los funcionarios públicos de esta manera se puede exigir el fin cumplimiento de lo mismo y que exista una acción en cuanto a mejorar el rendimiento laboral desde ese enfoque la mayoría de los encuestados pudo opinar que no existe información clara que conlleve a conocer el enfoque y objetivos a corto y largo plazo que tenga la entidad pública.

En cuanto a los roles y responsabilidades que deben tener los funcionarios públicos del gas cantonal de Santa Elena ellos en esta pregunta refieren que no existe una comunicación interna que promueva el entendimiento de tales elementos y de ello Álvarez y Santamaría (2021) refieren la importancia de establecer una promoción de roles y responsabilidades y que sobre todo exista una inducción en cuanto al puesto que se establece y la forma en cómo debe desempeñarse cada una de las áreas sean administrativas o productivas.

En cuanto a las funciones específicas que se deben identificar en los puestos de trabajo así como el proceso de reclutamiento y selección del personal se pudo identificar dentro de la respuesta de los servidores públicos encuestados que la mayoría opina que no existe un buen proceso de reclutamiento y que no conocen de manera específica el desempeño que deben realizar en cada una de sus áreas de ello Estupiñán (2021) refiere la importancia de que exista un departamento que ayude a fortalecer el conocimiento de cada uno de los trabajadores frente al área de desempeño y los logros que la empresa como tal exige.

Así mismo en relación al ambiente laboral que motiva a los funcionarios públicos del Gad cantonal de Santa Elena a desarrollar un buen rendimiento laboral se pudo identificar que la mayoría está en desacuerdo en cuanto a ese criterio dado a que no existe la motivación oportuna que conlleve a que ellos cumplan con eficiencia las funciones al cual son asignadas de ello Avella (2017) opina que un ambiente laboral siempre va a ser oportuno para el cumplimiento de los objetivos dado a que al personal no se le exige sino que se le motiva a rendir de manera eficiente pero para ello deben haber premios y regalías que conlleven a mejorar su rendimiento laboral.

En relación a las entrevistas realizadas a cada una de los actores que involucran el problema en análisis del presente trabajo de investigación se pudo evidenciar que desde la óptica como funcionarios públicos principales que son trabajan en función de mejorar esa línea de comunicación que no ha sido fuerte y que conlleva a que los funcionarios públicos no cumplan con eficiencia.

Zambrano y Esquivel (2022) establecen los criterios que conllevan a una buena eficiencia laboral y que esto determine una gestión de talento humano efectiva pero que deben existir por parte de la organización elementos que se cumplan uno de ellos la comunicación interna lo que en las entrevistas a la alta gerencia se evidenció la necesidad de que se establezcan estrategias para mejorar la comunicación interna y que esto vaya de la mano con estrategias efectivas que ayuden al personal a mejorar su rendimiento laboral.

Conclusiones

- Se identificaron los medios y canales de comunicación que se utilizan en los procesos de comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena conociendo sus debilidades y las necesidades de fortalecer la comunicación interna para que incida positivamente en la gestión del talento humano, en este caso, solo existe una línea directa entre los jefes departamentales y sus directores, pero en cuanto al resto de los servidores públicos, no están claras las líneas, en cuanto a las debilidades aún no establecen los medios que permitan que el resto del personal tenga una comunicación efectiva.
- Se determinó mediante el análisis situacional la línea de comunicación interna existente en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena, evidenciando la falta de comunicación entre departamentos lo que ha ocasionado que las funciones y actividades no se desempeñen con eficacia.
- Se conoció el nivel de desempeño de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena en función de los procesos comunicacionales donde se evidenció claramente que no existe un buen nivel de desempeño porque no hay una comunicación interna efectiva y eficiente, presentando un nivel de rendimiento laboral no tan eficiente, puesto que la experiencia y el profesionalismo hacen que cumplan con lo solicitado.

Recomendaciones

- En cuanto a los medios y canales que se deben aplicar para el mejoramiento en cuanto al desempeño que deben tener los servidores públicos en el Gad Municipal de Santa Elena, es preciso considerar la línea de jerarquía y conocer las líneas de comunicación que se deben tener, eso ayudará a saber de dónde vienen las órdenes ya quién deben responder.
- Al identificar el nivel de eficiencia que presenta la comunicación interna, se precisa un análisis oportuno para aplicar estrategias que ayuden a fortalecer la línea de comunicación, de tal manera que el desempeño administrativo y laboral sea eficiente y se pueda cumplir con los objetivos institucionales.
- Finalmente, desde el enfoque de desempeño laboral en los servidores públicos, es pertinente que exista una evaluación constante de desempeño al mejorar la comunicación interna, para sostener el criterio de incidencia que tiene el presente trabajo de investigación en cuanto que al mejorar la comunicación interna, esta ayude a fortalecer el desempeño laboral.

Bibliografía

- Alva, A. (2022). *Gestión de los recursos humanos para el mejoramiento del valor público en la administración de la UNSM*. Obtenido de Universidad Nacional de San Martín, Doctorado en Gestión Empresarial: https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/4339/1/2.-%20Tesis%20de%20Doctorado_impresionn%20tesis%20doctoral.pdf
- Álvarez, E., & Santamaría, M. (2021). *Gestión del talento humano para la generación de valor en la Empresa Sinergia S.A.A de la ciudad de Barranquilla*. Obtenido de Universidad de La Costa, Departamento de Ciencias Empresariales, Administración de Empresas: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8754/GESTI%c3%93N%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20PARA%20LA%20GENERACION%20DE%20VALOR%20EN%20LA%20EMPRESA%20SINERGIA%20S.A.S%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20BARRANQUILLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aragadvay, M. (2022). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado, Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17744/1/T-UCSG-POS-MGSS-324.pdf>
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). *Gestión de administración de los Recursos Humanos, Management of Human Resources*. Obtenido de Universidad y Sociedad vol.11 no.4 Cienfuegos oct.-dic. 2019 Epub 02-Sep-2019, Artículo Original: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Avella, F. (2017). *Propuesta de un Modelo de Gestión de Talento Humano por Competencias para la Facultad de Estudios a Distancia de la U.P.T.C*. Obtenido de Universidad

Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología, Facultad de Ciencias Económicas, Maestría en Administración de Negocios con énfasis en Talento Humano: <https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/598/Fanny%20Avella.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

Balarezo, B. (enero de 2019). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativa, Escuela de Maestría de Ingeniería en Empresas: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>

Barrenechea, A., & Gamonal, A. (16 de noviembre de 2022). *La gestión de la comunicación interna para incentivar el compromiso y productividad de los colaboradores en el trabajo híbrido*. Obtenido de Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Comunicaciones, Programa Académico de Comunicación e Imágen Empresarial: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/667359/Barrenechea_IA.pdf?sequence=17&isAllowed=y

Barroso, C., & Pérez, C. (2023). *Análisis de la implementación de la Norma Oficial Mexicana-035 y de las estrategias de comunicación utilizadas en el interior de una empresa privada*. Obtenido de Revista Internacional de Relaciones Públicas, 2023, 25 (13), 189-200| ISSN: 2174-3681: <https://revistarelacionespublicas.uma.es/index.php/revrrpp/article/view/803/573>

Bedregal, P., Besoain, C., Reinoso, A., & Zubarew, T. (2017). La investigación cualitativa: un aporte para mejorar los servicios de salud. *Rev Med Chile*(145), 373-379. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872017000300012&lng=es&nrm=iso>

Bonilla, A. (2021). *Modelo de Gestión de Talento Humano por competencias aplicado a la*

- política de la organización del talento humano de Consultorios Monte Sinaí*. Obtenido de Universidad del Azuay, Maestría en Gestión de Talento Humano: <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10699/1/16246.pdf>
- Cabezas, C. (2022). *Gestión de Talento Humano y rendimiento laboral*. Obtenido de Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Departamento de Posgrado, Maestría en Administración de Empresas: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/5005/1/TM-ULVR-0441.pdf>
- Cadena Iñiguez, P., Rendón Medel, R., Aguilar Ávila, J., Salinas Cruz, E., de la Cruz Morales, F. d., & Sangerman Jarquín, D. M. (septiembre-noviembre de 2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263153520009>
- Calderón, G. (2020). *Gerencia del Talento Humano en el sector público: Análisis en entidades públicas de Manizales, Pereira y Armenia*. Obtenido de Cuad. Adm. Bogotá (Colombia), 17 (28): 71-90, julio-diciembre de 2020: <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v17n28/v17n28a04.pdf>
- Campo, J., & Jaik, A. (2020). *Gestión del Talento Humano en Mipymes de Durango en 2020*. Obtenido de Congreso Internacional de Ciencias Administrativas, Área de investigación: Administración de la micro, pequeña y mediana empresas: <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2022/1.02.pdf>
- Carrión, B. (2022). *Optimización del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional: Gestión Administrativa y Gestión del Talento Humano de las Clínicas Odontológicas Institucionales*. Obtenido de Universidad Nacional de Chimborazo, Vicerrectorado de Investigación, Vinculación y Posgrado, Dirección de Posgrado: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10039/1/Carrion%20Salazar%2c%20B%2>

Optimizaci3n del sistema de gesti3n de seguridad y salud ocupacional Gesti3n administrativa y gesti3n del talento h

Charry, H. (2020). *La gesti3n de la comunicaci3n interna y el clima organizacional en el sector p3blico*. Obtenido de versi3n impresa ISSN 2219-7168, Comuni@cci3n vol.9 no.1 Puno ene./jun. 2018:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20interna%20es%20una%20base%20de%20la%20instituci%C3%B3n.

Coca, K. (2020). *Comunicaci3n Interna activa entre el Talento Humano y Marketing, en busca del compromiso organizacional en el Centro Artesanal Huambal3*. Obtenido de Universidad T3cnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Maestría en Ingeniería de Empresas:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2117/1/566%20ING.pdf>

Contreras, O., & Garibay, N. (2020). *Comunicaci3n organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcci3n en Am3rica Latina*. Obtenido de versi3n impresa ISSN 1510-5091 versi3n On-line ISSN 1688-8626:
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-86262020000100043

C3rdova, J. (octubre de 2022). *La comunicaci3n interna y su incidencia en la gesti3n del personal del Gobierno Aut3nomo Descentralizado de Baba*. Obtenido de Universidad Estatal de Milagro, Vicerrectorado de Investigaci3n y Posgrado, Maestría en Administraci3n P3blica en Desarrollo Institucional:
<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/6533/1/RIZZO%20OVACO%20FRANCIS.pdf>

- Espinoza, G., & Yactayo, R. (2022). *La comunicación interna y su aporte en la imagen corporativa de CAFAE PJ en el primer periodo del 2022*. Obtenido de Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Ciencias de la Educación:
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5970/G.Espinoza_R.Yactayo_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estupiñán, M. (2021). *Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Muisne, Esmeraldas, 2019*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas, Maestría en Gestión de Talento Humano:
[https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2791/1/Estupi% c3% b1% c3% a 1n% 20Murillo% 20Maira% 20Leonela.pdf](https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2791/1/Estupi%c3%b1%c3%a1n%20Murillo%20Maira%20Leonela.pdf)
- Fernández, C. (2019). *La comunicación en las organizaciones*. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara, Sistema de Universidad Virtual.
- Gabriel Ortega, J. (2017). *Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación*°. *J. Selva Andina Res. Soc.* , 8(2). Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&nrm=iso>.
- Guerrero, M. (2019). *La comunicación interna: una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización*. Obtenido de Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Información, Tesis Doctoral:
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/62469/1/T41953.pdf>
- Guzmán, M. (2020). *Alineación de la gestión del Talento Humano a la responsabilidad social corporativa como elemento de la sostenibilidad organizacional*. Obtenido de Universidad UTE, Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de Talento Humano:

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/18816/1/71033_1.PDF

Hernández, Ó. (2020). *“Diseño de un Modelo de comunicación interna para la Red de Sucursales de una Financiera en México.* Obtenido de Universidad La Salle, Facultad de Negocios, Ciudad México: <https://repositorio.lasalle.mx/bitstream/handle/lasalle/2157/Modelo%20Comunicacion%20Tesis%20-%2030Ago.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Herrera, L., Velázquez, R., & Torralbas, A. (2018). *Perfeccionamiento de la gestión del capital humano en áreas económicas de universidades.* Obtenido de Facultad de Ingeniería Industrial, Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, Cujae.: <https://www.redalyc.org/journal/3604/360458817003/html/>

Hurtado, P. (febrero de 2022). *Formulación de un Plan de Comunicación Organizacional Interno para la Empresa Contrachapados de Esmeraldas S.S. CODESA.* Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas, Dirección de Investigación y Posgrados: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3177/1/Hurtado%20Meza%20Katty%20Paola.pdf>

Ibarra, A. (2018). *Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa en las II.EE. del nivel secundario de la RED 09 de Puente Piedra-Lima-2017.* Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad del Perú. Decana de América, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado: <https://core.ac.uk/download/pdf/323347327.pdf>

Intriago, D. (2018). *Gestión del talento humano y el desarrollo de competencias profesionales en las Instituciones De Educación Superior, Zona 4 – Ecuador, periodo 2014-2016.* Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad del Perú. Decana de América, Dirección General de Estudios de Posgrado, Facultad de Ciencias

Administrativas, Unidad de Posgrado :
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9611/Intriago_md.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Liechti, N., Sesé, A., & Sureda, J. (2022). *La gestión del talento humano docente en España: Una herramienta de medición*. Obtenido de Universitat de les Illes Balears, Tesis Doctoral, Programa de Doctorado en Educación:
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/675729/Liechti_Garcia_Nathalie.pdf?sequence=1

López, P., Díaz, Z., Segredo, A., & Pomares, Y. (2019). *Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano, Evaluation of the human talent management in the Cuban hospital setting*. Obtenido de Investigación • Rev. cub. salud pública 43 (1) Jan-Mar 2019: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2017.v43n1/3-15/>

Morales, C. (2018). *Modelo de gestión del talento humano aplicado al sector de servicios de transporte de la provincia de Tungurahua*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27621/1/465%20O.E..pdf>

Moreno, E. (2019). *La influencia de la comunicación interna asertiva en el fortalecimiento de valores organizacionales de confianza en la empresa ANDICONS Constructora Andina Cía. Ltda. Sede Quito para el último trimestre del 2016*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, Área de Gestión. Maestría en Desarrollo del Talento Humano: <http://hdl.handle.net/10644/5843>

Moreno, E. (2020). *Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, Área de Gestión, Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano : <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7485/1/T3274->

MDTH-Moreno-Incidencia.pdf

Olivos, L., Jiménez, M., Cortéz, F., & Campos, J. (Vol. XXIX, No. 1, Enero - Marzo 2023. pp. 277-288, FCES - LUZ ISSN: 1315-9518 ISSN-E: 2477-9431). *Perspectivas de la gestión del talento humano en el sector público de Perú*. Obtenido de Revista de Ciencias Sociales (RCS),: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/39752/44912>

Ortega, M., León, R., & Almeida, A. (2019). *Propuesta de un modelo de gestión del talento humano en la administración pública ecuatoriana*. Obtenido de Universidad Central del Ecuador – Yachay Tech, Quito - Ecuador, Revista electrónica ISSN: 1390-938x, N° 20: Octubre - diciembre 2019: <https://yura.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2019/10/20.4-Propuesta-de-un-modelo-de-gesti%C3%B3n-del-talento-humano-en-la-administraci%C3%B3n-p%C3%BAblica-ecuatoriana-1.pdf>

Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2019). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas*. Obtenido de Dom. Cien., ISSN: 2477-8818, Vol. 3, núm. 4, octubre, 2017, pp. 296-309, Ciencias económicas y empresariales: <https://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>

Paredes, E. (2021). *La comunicación interna y el compromiso institucional en la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Barranca*. Obtenido de Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4415/EDITH%20GLORIA%20JOSEFINA%20PAREDES%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Piza Burgos, N. D., Amaiquema Marquez, F. A., & Beltrán Baquerizo, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Revista*

- Conrado*, 15(70), 455-459. Obtenido de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Sandoval, G., & Cáceres, E. (2021). *Incidencia de la Comunicación Interna y la Gestión por Procesos en el Servicio al Cliente*. Obtenido de Artículo Científico, V6-N2 (mar-abr) 2021, pp. 203-212 | Recibido: 06 de enero de 2021 - Aceptado: 28 de febrero de 2021 (2 ronda rev.): [oi.org/10.33386/593dp.2021.2-.469](https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2-.469)
- Vélez, K., Loor, G., & García, R. (2021). *Desempeño y gestión por competencias del talento humano en la Fundación Fondo Ecuatoriano Popularum Progressio*. Obtenido de Performance and management by competences of the human talent at the Fondo Ecuatoriano Popularum Progressio Foundation, Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación, ISSN 1390-9150/ Vol. 8 / Nro. 3 / julio-septiembre / Año. 2021: <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1969/1747>
- Vera, L., Rivera, L., & Reyes, M. (2021). *Gestión del talento humano para la mejora de los servicios turísticos*. Obtenido de Artículo Científico, Universidad Regional Amazónica, Ecuador: <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869301006/637869301006.pdf>
- Zambrano, A., & Esquivel, R. (2022). *Comprehensive human talent management model to strengthen the job performance of public sector officials*. Obtenido de Pol. Con. (Edición núm. 70) Vol 7, No 9, Septiembre 2022, pp. 2388-2400: <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/4700/11297>

ANEXOS

Anexo 1: Carta Aval

UPSE | Instituto de Postgrado

La Libertad, 13 de noviembre 2023
Oficio N. ° 601-DIR-IPG-2023

Ing. María Del Carmen Aquino Merchán, Mgtr.

Alcaldesa

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena – Santa Elena

En su despacho.

Reciba un cordial saludo del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, conocedor de su alto espíritu de pertinencia con la academia y principalmente con nuestra institución tenemos a bien solicitar de la manera más comedida se extienda una **Carta de Autorización** a la Sra. **Katherine Lisbeth González Tomalá**, con C.I. **2400144289**, maestrante del Programa en Administración Pública, cohorte 4, a fin de que la misma le permita a la interesada el levantamiento de información en su jurisdicción para el desarrollo del tema de investigación en modalidad Informe de Investigación: "**La Gestión y la Comunicación Interna en el GAD Cantonal de Santa Elena, 2022**", la que le permitirá titularse como Magister en Administración Pública.

Seguro de contar con lo solicitado anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,



Ing. Carlos Balmaseda Espinosa, Ph.D.
Director del Instituto de Postgrado
Universidad Estatal Península de Santa Elena
CC. Archivo.
MgF.

UPSE - Salinas, Av. Carlos Espinoza Larrea s/n. Cdlra
La Milina, diagonal al Estadio Camilo Gallegos Domínguez @PostgradoUPSE
0960081712 / 0982495331 www.upse.edu.ec/postgrado
postgrado@upse.edu.ec / infopostgrado@upse.edu.ec

icrece SIN LÍMITES!

Anexo 2. Cronograma

Actividades	Noviembre 2022	Diciembre 2022-Enero 2023	Febrero 2023	Marzo 2023
Idea y tema				
Desarrollo del Anteproyecto				
Presentación del anteproyecto				
Revisión del Anteproyecto por parte de la Comisión				
Aprobación del anteproyecto				
Tutorías del proyecto:				
Argumentos teóricos				
Argumentos metodológicos				
Resultados				
Conclusiones y Recomendaciones				
Entrega (archivo digital) de trabajo final				
Sustentación y Defensa del Trabajo de Titulación				

Anexo 3. Presupuesto

RUBROS	FUENTE		TOTAL
	Fuente 1		
	Especie	Dinero	
Equipos y Software			
Computadora	\$ 2.300,00		\$ 2.300,00
Impresora	\$ 330,00		\$ 330,00
Licencia Word		\$ 45,00	\$ 40,00
Internet		\$ 23,00	\$ 23,00
Materiales de Oficina			
Libros		\$ 180,00	\$ 180,00
Tinta	\$ 48,00		\$ 48,00
Códigos		\$ 200,00	\$ 200,00
Otros			
Movilidad y Subsistencia		\$ 140,00	\$ 140,00
TOTAL	\$ 2.678,00	\$ 588,00	\$ 3.266,00

Anexo 3. Fundamentación legal

LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

TÍTULO PRIMERO: PRINCIPIOS GENERALES

Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública. - El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado. Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONGs), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley.

TITULO SEGUNDO DE LA INFORMACION PÚBLICA Y SU DIFUSIÓN Art. 5.-

Información Pública. - Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado.

Art. 6.- Información Confidencial. - Se considera información confidencial aquella información pública personal, que no está sujeta al principio de publicidad y comprende aquella derivada de sus derechos personalísimos y fundamentales, especialmente aquellos señalados en los artículos 23 y 24 de la Constitución Política de la República.

El uso ilegal que se haga de la información personal o su divulgación, dará lugar a las acciones legales pertinentes. No podrá invocarse reserva, cuando se trate de investigaciones que realicen las autoridades, públicas competentes, sobre violaciones a derechos de las personas que se encuentren establecidos en la Constitución Política de la República, en las declaraciones, pactos, convenios, instrumentos internacionales y el ordenamiento jurídico interno. Se exceptiona el procedimiento establecido en las indagaciones previas.

En el Título IV, de la Gestión de Talento Humano, de la Ley Orgánica de las Empresas Públicas, indica en el artículo 20 inciso 5 lo siguiente: [...] “Evaluación Periódica del desempeño de su personal, para garantizar que éste responda al cumplimiento de las metas de la empresa pública y las responsabilidades del evaluado en la misma y estructurar sistemas de capacitación y profesionalización del talento humano de las empresas públicas”.

En el artículo anterior se establece que toda empresa pública debe regirse al principio que orienta la administración de la misma, por lo tanto, el desempeño de los colaboradores debe estar en frecuente evaluación. De esta manera se constatará el cumplimiento de las actividades y de la responsabilidad que se atribuyen los mismos al momento de ingresar a trabajar en la entidad.

Anexo 4. Instrumentos de investigación



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS INSTITUTO DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRIA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA: COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA, 2022

TÉCNICA: Encuesta con escala de Likert

INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: El siguiente instrumento de recolección de información que se presentará a continuación tiene como finalidad la breve investigación para el conocimiento de la población y muestra del estudio a investigar sobre la comunicación interna con enfoque en la gestión del Talento Humano del personal operativo administrativo y gestores de actividades internas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena.

Escala de Likert: Muy de acuerdo (1) De acuerdo (2) Ni en acuerdo, ni desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de desacuerdo (5)

N.	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que dentro de la organización existe una efectiva comunicación?					
2	¿Usted aporta frecuentemente con ideas para proyectos de la organización?					
3	¿Conoce usted la importancia de una buena comunicación para mejorar el rendimiento laboral de los servidores públicos?					
4	¿Cree usted que existe una comunicación interna clara y concisa dentro de la organización?					

5	¿Considera usted que debe existir habilidades fundamentales para crear una buena comunicación interna?					
6	¿Es efectiva la comunicación interna en el GAD cantonal de Santa Elena para mantener a los servidores públicos informados sobre los asuntos relacionados con su trabajo?					
7	¿La Dirección del GAD cantonal de Santa Elena proporciona información clara y oportuna sobre las metas y objetivos organizacionales?					
8	¿Las comunicaciones internas fomentan un ambiente de trabajo colaborativo y cohesionado en el GAD Cantonal de Santa Elena?					
9	¿La comunicación interna promueve el entendimiento de los roles y responsabilidades de los empleados en el GAD Cantonal de Santa Elena?					
10	¿Crees que la comunicación interna adecuada en el GAD Cantonal de Santa Elena ha mejorado tu capacidad para desempeñar tu trabajo de manera efectiva?					
11	¿Existe un buen proceso de reclutamiento y selección del personal que labora en la entidad?					
12	¿Conoce usted las funciones específicas en su puesto de trabajo?					
13	¿Existe un buen ambiente laboral que motive a rendir de manera óptima en las funciones asignadas?					
14	¿Existe incentivos y reconocimientos por la labor que desarrollan los servidores públicos en la entidad?					
15	¿Cree usted que depende de una buena gestión de talento humano para que el servidor público rinda satisfactoriamente?					



**UNIVERSIDAD ESTADAL
PENINSULADE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS INSTITUTO DE
POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRIA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

TEMA: COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA, 2022

TÉCNICA: Entrevista

INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: El siguiente instrumento de recolección de información que se presentará a continuación tiene como finalidad la breve investigación para el conocimiento de la población y muestra del estudio a investigar sobre la comunicación interna con enfoque en la gestión del Talento Humano del personal operativo administrativo y gestores de actividades internas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena.

Entrevista

do:

Cargo:

Especialidad:

ad:

Entrevistador:

Preguntas	Respuesta	Observación
1.- ¿Considera usted que es esencial que exista una comunicación interna clara y concisa dentro de las organizaciones?		
2.- ¿Aplican en la organización la comunicación interna?		
3.- ¿Existen el reconocimiento de autoridad y responsabilidades por parte de los servidores públicos?		

4.- ¿Cree usted que es relevante que exista una línea de comunicación que permita mejorar la gestión del talento humano?		
5.- ¿Considera usted importante la buena gestión del talento humano en las organizaciones?		
6.- ¿Cómo evaluaría el apoyo y la orientación que se brinda en relación con la comunicación interna y la gestión del talento humano en el GAD cantonal de Santa Elena?		
7.- ¿En qué medida cree que la comunicación interna afecta la motivación de los servidores públicos en el GAD Cantonal de Santa Elena?		
8.- ¿Cree usted que una buena comunicación interna fortalecerá la gestión del talento humano frente al desempeño laboral dentro de la organización?		
9.- ¿Considera usted que una buena comunicación interna fortalecería la gestión del talento humano en el perfil de su desempeño laboral e institucional?		

Anexo 5. Control de Tutorías



INSTITUTO DE POSGRADOS

MAESTRIA PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MODALIDAD DE TITULACIÓN: INFORME DE INVESTIGACIÓN

CONTROL DE TUTORÍAS

NOMBRE DEL DOCENTE: Ph.D. León Benigno Arguello Núñez

MES: nov-23

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Lcda. Katherine Lisbeth González Tomalá, CPA.

Nº. SESION	FECHA	ACTIVIDADES DE LA TUTORÍA	OBSERVACIONES Y TAREAS ASIGNADAS	Nº HORAS
1	20-jul-23	Cambio del campo de estudiar, definición del problema, coordinación en cuanto al avance del proyecto y cronograma de tutorías		3
2	4-ago-23	Revisión de la situación problemática, formulación del problema, objetivos		2
4	20-ago-23	Presentación y revisión del Capítulo I		2
5	1-sep-23	Presentación y revisión del Capítulo II		3
6	15-sep-23	Presentación y revisión del Capítulo III		1
7	27-sep-23	Presentación y revisión de los instrumentos		2
8	17-oct-23	Presentación y revisión de los resultados, análisis y datos		3
9	7-nov-23	Revisión del trabajo final		3
10	20-nov-23	Presentación del trabajo final		1
TOTAL DE HORAS				20

Por la presente certifico que el Estudiante cumplió con el proceso de tutoría con el tema:
"La Gestión Y La Comunicación Interna En El Gad Cantonal De Santa Elena, 2022"

Para constancia de lo actuado firman:



LEON BENIGNO
ARGUELLO NUNEZ

Ph.D. León Arguello Núñez
CL 1708242233

TUTOR



KATHERINE LISBETH
GONZALEZ TOMALA

Lcda. Katherine Lisbeth González Tomalá, CPA.
CL 2400144289

POSTGRADISTA MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Anexo 6. Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Comunicación Interna y su incidencia en la Gestión del talento humano, Gobernación Santa Elena, 2022	¿Cómo incide la comunicación interna en la gestión del talento humano en la Gobernación de la Provincia de Santa Elena, año 2022?	Objetivo General Diagnosticar la calidad de la comunicación interna y su incidencia en la gestión del talento humano frente al desempeño laboral de los servidores públicos de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena	Comunicación Interna es un proceso por el cual una empresa comunica su esencia y sus valores corporativos, lo hace enviando información a sus clientes y colaboradores dentro de los sistemas de producción y gestión de la empresa que deben compartir la misión de la empresa	Comunicación Organizacional	Generalidades de la comunicación organizacional Alcance de la comunicación Organizacional.	Tipo de Investigación: No experimental
		Objetivos Específicos • Identificar los medios y canales de comunicación que se utilizan en los procesos de comunicación interna de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena.		Tipos de Comunicación Organizacional	Comunicación Interna Comunicación Externa	Método de Investigación: Cuali-cuantitativo Técnicas: Entrevista Encuesta
				La Comunicación Interna Organizacional	Comunicación Interna Organizacional Propósito de la Comunicación Interna Organizacional Objetivos de la Comunicación Interna Organizacional	Población: 83 servidores público Muestra No probabilística: 68 servidores públicos

		<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de aceptación de los recursos utilizados en los procesos de comunicación interna por parte del usuario interno. • Conocer el nivel de desempeño de los servidores públicos de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena en función de los procesos comunicacionales. 	<p>Gestión del Talento Humano. La gestión del talento humano toma un papel protagónico en las diferentes industrias puesto que, dos de los cuatro factores que encaminan a la transformación digital, son su responsabilidad: gobernanza y cultura</p>	Gestión del Talento Humano	<p>Generalidades de la gestión del talento humano</p> <p>Importancia del Talento Humano</p>	
				Gestión de Talento Humano en las entidades del sector público	<p>Alcance de la gestión de talento humano en las entidades públicas del sector público.</p> <p>Resultados en la gestión de talento humano en las entidades públicas del sector público.</p> <p>Importancia de la comunicación interna en la gestión del talento humano en el sector público</p>	

Elaborado por: Katherine González.

Anexo 7. Evidencias de la aplicación de las entrevistas



