



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

**TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
INCIDENCIA DE LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN EL
DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL
DISTRITO 18D01 AMBATO-EDUCACIÓN**

AUTORA

Ing. Soria Granda Myriam Janeth

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del grado académico en

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TUTOR

PhD. García Regalado Jorge Osiris

LA LIBERTAD – ECUADOR

2025



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

FIRMAS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Mgtr. María Daniela García García
COORDINADORA DEL
PROGRAMA DE MAESTRIA

PhD. Jorge Osiris García Regalado
TUTOR

PhD. Margarita Ayala Bolaños
DOCENTE ESPECIALISTA

PhD. León Arguello Núñez
DOCENTE ESPECIALISTA

Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL
UPSE



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

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación: INCIDENCIA DE LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DISTRITO 18D01 AMBATO-EDUCACIÓN, bajo la modalidad de titulación informe de investigación, elaborado por la maestrando MYRIAM JANETH SORIA GRANDA, de la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – SEXTA COHORTE de la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, previo a la obtención del Título de Magíster en ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – SEXTA COHORTE, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

PhD. Jorge Osiris García Regalado.
C.I. 0918787318
TUTOR



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

YO, MYRIAM JANETH SORIA GRANDA

DECLARO QUE:

El trabajo de titulación, “**INCIDENCIA DE LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DISTRITO 18D01 AMBATO-EDUCACIÓN**”, previo a la obtención del título en **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría. En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Santa Elena, a los 30 días del mes de mayo de 2025.

Ing. Myriam Janeth Soria Granda

AUTORA



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
AUTORIZACIÓN**

DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Myriam Janeth Soria Granda,

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de **INCIDENCIA DE LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DISTRITO 18D01 AMBATO-EDUCACIÓN**, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este informe de investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

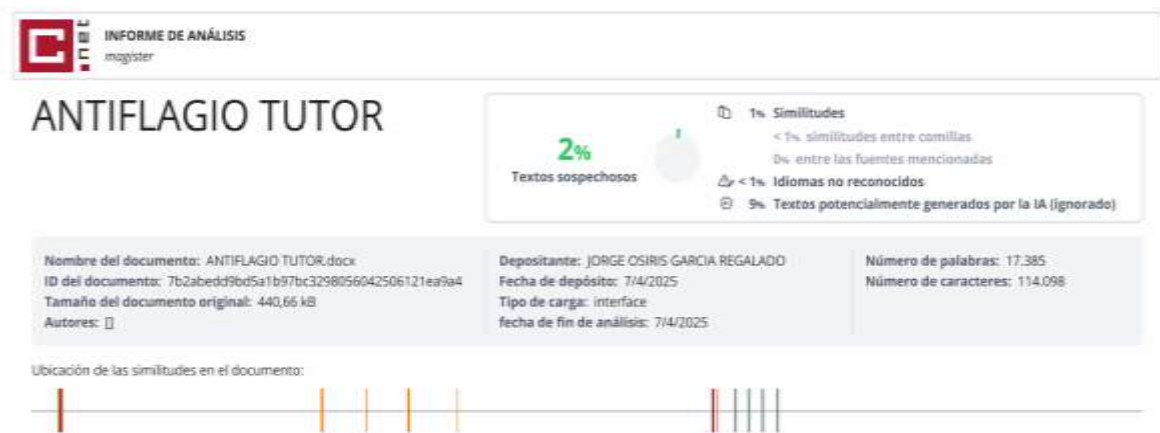
Santa Elena, a los 09 días del mes de abril 2025

**Ing. Myriam Janeth Soria Granda
C.I. No. 1803385606
AUTORA**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
CERTIFICADO ANTIPLAGIO**

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Incidencia de las técnicas de comunicación en el desempeño laboral en el personal administrativo del Distrito 18D01 Ambato-Educación**, presentado por la estudiante, Ing. Myriam Janeth Soria Granda, fue enviado al Sistema Antiplagio COMPILATIO, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 2%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación



**PhD. Jorge Osiris García Regalado
C.I. 0918787318
TUTOR**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios quien ha sido mi guía y mi fortaleza en este camino dándome sabiduría, entendimiento, a mi esposo Eduardo López, a mi hijo Francisco Sebastián, por su paciencia, cariño y apoyo constante e incondicional en este proyecto profesional. A mi familia por sus oraciones, consejos y palabras de aliento para seguir adelante en mis sueños y metas.

Myriam Janeth Soria Granda

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por darme la salud y vida, la presente investigación se logró consolidar gracias al apoyo de muchas personas permitiendo la mejora en mi vida profesional, además mi profundo agradecimiento a mi tutor PhD. Jorge Osiris García Regalado, por sus valiosos conocimientos, sus consejos y aportaciones han sido fundamental para el desarrollo de este trabajo y a todos los docentes de los diferentes módulos, por su guía y por inspirarme a seguir aprendiendo con pasión y compromiso, quienes con sus experiencia y enseñanzas hicieron que pueda crecer día a día como profesional.

Myriam Janeth Soria Granda

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	III
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	IV
AUTORIZACIÓN.....	V
DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR.....	V
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	VI
DEDICATORIA.....	VII
AGRADECIMIENTO	VIII
ÍNDICE.....	IX
LISTA DE TABLAS.....	XII
LISTA DE FIGURAS.....	XIV
RESUMEN	XV
ABSTRACT.....	XVI
INTRODUCCIÓN.....	1
SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	1
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	2
JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	3
OBJETIVOS	3
OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
HIPOTESIS	4
PLANTEAMIENTO HIPOTETICO.....	4
MARCO TEORICO.....	5
Antecedentes de investigación.....	5
La comunicación organizacional y el desempeño en una empresa de servicios	5

La influencia de la comunicación organizacional y el desempeño laboral	6
Impacto de la comunicación organizacional en los niveles de desempeño laboral	7
Comunicación y desempeño laboral dentro de una empresa financiera	8
La comunicación interna en el desempeño dentro de una institución pública	9
Bases teóricas y conceptuales.....	10
Técnicas de comunicación organizacional.....	10
Desempeño laboral.....	21
METODOLOGIA.....	29
Tipo de investigación.....	29
Investigación correlacional.....	29
Investigación descriptiva	29
Enfoque de investigación.....	29
Diseño de investigación.....	30
Método de investigación.....	30
Población y muestra.....	31
Técnica de investigación	31
Procedimiento.....	32
Método de análisis dado a estadística descriptiva.....	33
Aspecto ético.....	33
RESULTADOS.....	34
Análisis correlacionales sobre las variables y dimensiones de estudio.....	34
Evaluar el impacto de las técnicas de comunicación en el desempeño laboral del personal administrativo del distrito 18D01 Ambato- Educación.....	34
Examinar la correlación entre la técnica de comunicativos del Distrito 18D01 Ambato- Educación y el nivel de compromiso, trabajo en equipo, satisfacción laboral y motivación del personal administrativo.	35
Correlación entre la técnica de comunicación y el compromiso laboral.	35
Correlación entre la técnica de comunicación y el trabajo en equipo	36
Correlación entre la técnica de comunicación y la satisfacción laboral	37
Correlación entre la técnica de comunicación y la motivación laboral	38

Resultados de la encuesta	39
Dimensión 1: Comunicación descendente	39
Dimensión 2: Comunicación ascendente	41
Dimensión 3: Comunicación horizontal	43
Dimensión 4: Liderazgo	45
Dimensión 1: Compromiso laboral.....	47
Dimensión 2: Trabajo en equipo	49
Dimensión 3: Satisfacción laboral.....	51
Dimensión 4: Motivación laboral.....	53
CAPÍTULO IV. PROPUESTA.....	55
Objetivo de la propuestas.....	55
Objetivo general.....	55
Objetivo específicos.....	55
Justificación de la propuesta.....	55
Cargos y responsabilidades para la propuesta.....	56
Insumo y materiales.....	56
Desarrollo.....	58
Plan de comunicación interna	58
Cronograma del trabajo.....	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
Conclusiones	66
Recomendaciones.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS	74
Anexo 1. Carta Aval.....	74
Anexo 2. Cronograma de Trabajo de Investigación.....	75
Anexo 3. Cuestionario de preguntas para Encuesta	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principios de la comunicación organizacional.....	12
Tabla 2. Principios de la gestión del desempeño laboral.....	22
Tabla 3. Teorías relacionadas a la motivación para el desempeño	28
Tabla 4. Cálculo de la población finita.....	31
Tabla 5. Impacto positivo entre las técnicas de comunicación y el desempeño laboral	34
Tabla 6. Impacto entre técnica de comunicación y compromiso laboral	35
Tabla 7. Impacto entre técnica de comunicación y trabajo en equipo	36
Tabla 8. Impacto entre técnica de comunicación y satisfacción laboral	37
Tabla 9. Impacto entre técnica de comunicación y la motivación laboral.....	38
Tabla 10. Capacitaciones constantes.....	39
Tabla 11. Comunicar temas de relevancia organizacional.....	40
Tabla 12. Organización a los altos mandos	41
Tabla 13. Reuniones que se realiza en su centro de trabajo.....	42
Tabla 14. Ejecución eficiente de actividades dentro y fuera de la institución	43
Tabla 15. Respeto y consideración en las actividades a realizar	44
Tabla 16. Liderazgo empleado en su centro de trabajo	45
Tabla 17. Mantener de manera primordial las relaciones armónicas entre los miembros ..	46
Tabla 18. Metas trazadas por el área donde labora	47
Tabla 19. Dominio y habilidad en el trabajo.....	48
Tabla 20. Demostración si alguien del equipo estaba equivocado	49
Tabla 21. Trabajo de equipo al realizar una tarea	50
Tabla 22. Recompensas salariales que recibo por mi trabajo.....	51
Tabla 23. Tiempo otorgado para el cumplimiento de las tareas encomendadas	52

Tabla 24. Motivación para el desarrollo de las tareas dentro de la empresa	53
Tabla 25. Premiar a los colaboradores más destacados del área	54
Tabla 26. Roles y tareas dentro de la empresa.....	56
Tabla 27. Elementos y materiales empleados en la elaboración del diseño de la propuesta.	57
Tabla 28. Plan de estratégico para la comunicación ascendente	58
Tabla 29. Plan de estratégico para la comunicación descendente	60
Tabla 30. Plan de estratégico para la comunicación horizontal.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elementos de la comunicación.....	10
Figura 2. Modelo de comunicación organizacional.....	17
Figura 3. Ciclo de la gestión de rendimiento	23
Figura 4. Capacitaciones constantes	39
Figura 5. Comunicar temas de relevancia organizacional	40
Figura 6. Organización a los altos mandos.....	41
Figura 7. Reuniones que se realiza en el centro de trabajo	42
Figura 8. Ejecución eficiente de actividades dentro y fuera de la institución.....	43
Figura 9. Respeto y consideración en las actividades a realizar.....	44
Figura 10. Liderazgo empleado en su centro de trabajo	45
Figura 11. Mantener de manera primordial las relaciones armónicas entre los miembros.	46
Figura 12. Metas trazadas por el área donde labora	47
Figura 13. Dominio y habilidad en su trabajo.....	48
Figura 14. Demostración si alguien del equipo estaba equivocado	49
Figura 15. Trabajo de equipo al realizar una tarea	50
Figura 16. Recompensas salariales que recibo por mi trabajo	51
Figura 17. Tiempo otorgado para el cumplimiento de las tareas encomendadas.....	52
Figura 18. Motivación para el desarrollo de las tareas dentro de la empresa	53
Figura 19. Premiar a los colaboradores más destacados del área.....	54
Figura 20. Planificación y cronograma	65

RESUMEN

La comunicación laboral es el mecanismo a través del cual los individuos comparten pensamientos, emociones y puntos de vista e información con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales. Por esa razón, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general evaluar el impacto de las técnicas de comunicación en el desempeño laboral del personal administrativo del distrito 18D01 Ambato- Educación. Para ello se utilizó un diseño metodológico de tipo correlacional- descriptivo, con un enfoque cuantitativo, no experimental, implementando el uso de las encuestas sobre una muestra a conveniencia de 87 colaboradores perteneciente al Distrito, el cuestionario obtuvo una confiabilidad de 0.94 según el alfa de Cronbach. En los resultados obtenidos para las variables técnicas de comunicación y desempeño laboral se obtuvo un Rho de Spearman con un .785**, y una significancia bilateral de $p < 0,001$, permitiendo identificar que existe una relación positiva alta entre los dos elementos de estudio. Como propuesta se diseñaron diversas técnicas de comunicación considerando los tipos ascendente, descendente y horizontal mediante matrices de planificación estratégica.

Palabras claves: técnica de comunicación, desempeño laboral, comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal.

ABSTRACT

Workplace communication is the mechanism through which individuals share thoughts, emotions, points of view and information in order to achieve organizational objectives. For this reason, the general objective of this research work was to evaluate the impact of communication techniques on the work performance of the administrative staff of district 18D01 Ambato-Education. For this, a correlational-descriptive methodological design was used, with a quantitative, non-experimental approach, implementing the use of surveys on a convenience sample of 87 employees belonging to the District, the questionnaire obtained a reliability of 0.94 according to Cronbach's alpha. In the results obtained for the technical variables of communication and work performance, a Spearman's Rho was obtained with .785**, and a bilateral significance of $p < 0.001$, allowing us to identify that there is a high positive relationship between the two study elements. As a proposal, various communication techniques were designed considering ascending, descending and horizontal types through strategic planning matrices.

Keywords: communication technique, job performance, upward communication, downward communication, horizontal communication.

INTRODUCCIÓN

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Sobre el problema del desempeño laboral a nivel mundial de acuerdo a la ONU (2022), los estudios indican que el 33% de trabajadores no muestran el desempeño adecuado esto porque no existen las debidas comunicaciones entre los colaboradores y empleadores tanto en el desarrollo de las actividades como en el reconocimiento del trabajo.

Por otra parte, en Latinoamérica, los niveles de productividad se encuentran por debajo del promedio mundial demostrando una tasa del 26.6, presentando una brecha de 40 puntos en comparación de países como Japón con el 62.5. en el que los países con mayores índices se encuentran Brasil, Chile, Costa Rica y República Dominicana (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

De acuerdo al Foro Económico Mundial, el Ecuador se encuentra en la mitad y con una tendencia a la baja, ubicando al Ecuador en la ubicación 76 en relación a una lista de 140 países obteniendo un 4.07 sobre 7 en la investigación. De esa manera se pone en relevancia que la problemática al que se ven enfrentadas las empresas hoy en día es en el de aumentar y mantener los niveles de productividad adecuados para el crecimiento de la empresa.

Por esa razón el presente estudio se ubica en el Ministerio de Educación, debido a que se muestra en el último periodo una disminución en los niveles de productividad afectando los niveles de eficiencia con respecto al personal administrativo ubicado en el distrito 18D01, Ambato. Entre los efectos se identifica

Por esa razón dentro del aspecto de los resultados y productividad el Ministerio de Educación, tiene por meta realizar las mejoras considerando las posibles causas como:

- Falta de procesos debidamente estandarizados
- Falta de socialización a los servidores sobre la manera en que se espera el desarrollo de las actividades.
- Falta de documentación que estandarice las actividades de los procesos.
- Falte del uso de las técnicas de comunicación entre el área administrativa

Al realizar una revisión dentro de las actividades se identifica como los servidores y personal administrativo no realizan las actividades de forma adecuada, debido a que no existe una comunicación fluida entre las partes causando problemas como:

- Cuellos de botellas
- Mala realización de las actividades de trabajo
- Incumplimiento de los tiempos de los trabajos
- Mala distribución de las cargas de trabajo.
- Entre las posibles causas que dan lugar a los problemas de comunicación entre los colaboradores:

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye las técnicas de comunicación en el desempeño laboral del personal administrativo del Distrito 18D01 Ambato-Educación?

1. ¿Qué son las técnicas de comunicación y el desempeño laboral?
2. ¿Qué relación existe entre la efectividad de estas técnicas de comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Distrital 18D01?
3. ¿Cuál es las respectivas propuestas que se debe plantear para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Distrital 18D01?
4. ¿De forma se puede determinar que la propuesta planteada es efectiva para el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Distrital 18D01?

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Desde el aspecto científico se procederán a realizar diversas teorías relacionadas como es el de la escuela de Frankfurt, el cual indica que aparte de los mensajes debe existir la técnica o el medio adecuado para generar la efectividad esperada de parte de quienes son los receptores (Aguado, 2024).

Desde el desempeño se establecen los diversos modelos propuestos por lo que de forma general se encuentran Campbell el cual determina al desempeño desde 8 factores desde el cumplimiento en las tareas hasta las que tienen que ver con el contexto en el que se encuentra el colaborador. Por otra parte, la comunicación oral y escrita el cual tiene que ver con la forma en que se escribe el mensaje. También aspectos relacionados al trabajo y esfuerzo del colaborador al realizar una labor inclusive la disciplina y el enfoque del trabajo en equipo.

Borman y Motowidlo, desarrollaron un modelo basado en dos pilares el desempeño enfocado en la labor encomendada y el contexto en el que se desarrolla. Viswesvaran diseño

uno más de corte militar referente al tecnicismo, habilidades del soldado, liderazgo, disciplina y el porte militar.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La justificación desde el aspecto práctico se centra en mejorar el desempeño laboral de los servidores administrativos dentro del distrito 18D01 ubicado en Ambato, permitiendo así realizar actividades y trabajos de forma coordinada, debidamente sustentada y en función de los objetivos estratégicos planteados. Desde el ámbito económico, la productividad es un indicador que se mide en toda organización con el objeto de obtener los respectivos réditos en el que se invierte el respectivo personal de servidores públicos y recursos, por ello la necesidad de mejorar y aumentar la eficiencia de las actividades de negocio.

Desde el aspecto social, es necesario que las organizaciones tengan las técnicas de comunicación adecuadas para así socializar adecuadamente las obligaciones, funciones y deberes a realizar para que se desarrollen dentro del distrito de educación en estudio. Es necesario recordar que la sociedad es un colectivo de personas que requiere mantener una comunicación adecuada y asertiva para generar los resultados esperados.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Como objetivo general se describe:

Evaluar el impacto de las técnicas de comunicación en el desempeño laboral del personal administrativo del distrito 18D01 Ambato- Educación

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Como objetivos específico se menciona:

- Determinar los conceptos y fundamentos relacionados a las variables técnicas de comunicación y desempeño laboral.
- Examinar la correlación entre los procesos comunicativos del Distrito 18D01 Ambato-Educación y el nivel de compromiso, trabajo en equipo, satisfacción laboral y motivación del personal administrativo.
- Proponer técnicas de comunicación adecuadas para las actividades diarias de los servidores administrativos del Distrito 18D01 Ambato-Educación.

HIPOTESIS

H0: No existe un impacto positivo entre las técnicas de comunicación y el desempeño laboral

en el personal administrativo del Distrito 18D01 Ambato –Educación

H1: Existe un impacto positivo entre las técnicas de comunicación y el desempeño laboral en el personal administrativo del Distrito 18D01 Ambato –Educación

PLANTEAMIENTO HIPOTETICO

El uso de canales de comunicación claros y eficientes reduce los errores administrativos y aumenta la productividad.

La capacitación en habilidades de comunicación interpersonal incrementa la satisfacción laboral y la cohesión del equipo.

La implementación de tecnologías de comunicación moderna (correo electrónico, plataformas de colaboración en línea, etc.) optimiza la gestión del tiempo y facilita la coordinación de tareas.

La retroalimentación constructiva y regular por parte de los jefes departamentales mejora el desempeño y el compromiso del personal administrativo.

La comunicación transparente y abierta en la Dirección Distrital 18D01 disminuye el estrés laboral y mejora el clima organizacional.

MARCO TEORICO

Antecedentes de investigación

Existen diversos estudios que abordan la necesidad de la comunicación organizacional y como esta se relaciona con el desempeño de los trabajadores con el objeto de realizar las respectivas mejoras dentro del proceso que se desarrolló dentro de una empresa sea esta una pequeña, grande o mediana. A continuación, se describen 5 investigaciones:

La comunicación organizacional y el desempeño en una empresa de servicios

El trabajo realizado por Huamanlazo (2023), se aborda enfatizando como la comunicación es un factor primordial cuando se trata de llevar un liderazgo dentro de los grupos de trabajo permitiendo aumentar la responsabilidad, el compromiso porque mediante el adecuado mensaje se puede enseñar a las personas que trabajaran la visión, valores y lo que se espera del empleado para cumplir con los objetivos de la empresa.

El estudio metodológicamente se enfocó en evaluar la relación entre la comunicación dentro de una empresa de servicios y el desempeño laboral, siendo un trabajo de tipo correlacional, transversal considerando una muestra de 176 colaboradores aplicando la técnica de la encuesta, en el que se consideraron las dimensiones de desempeño en la función, características individuales y orientación a los resultados.

Los resultados mediante la técnica de Rho de Spearman el cual es positiva con un $Rho=0.635$ y una significancia menor al factor de riesgo ($0.000 < 0.05$), lo que indica que la relaciona es mediana, donde es necesario aumentar sobre los medios y la forma en que se dirigen los directivos con los trabajadores. Sobre los niveles de comunicación organizacional el mayor porcentaje es medio 35.8% y bajo con el 35.2%, sobre el desempeño laboral es medio con el 44.3% y bajo con 34.7% (Huamanlazo, 2023),

La relación significativa alta dentro de las dimensiones estudiadas es la comunicación ascendente, lo que quiere decir que los trabajadores buscan mantener informado a los altos mandos sobre el desarrollo de las actividades y los resultados, Por lo tanto, el estudio descrito, indica como dentro de la empresa los niveles de comunicación son de tipo intermedio determinando la necesidad de mejorar el aspecto comunicativo al aumentar los canales de transmisión de información, estandarización del proceso de informes oficiales y descripción clara, sencilla y práctica de lo que se pretende comunicar, a los trabajadores.

La influencia de la comunicación organizacional y el desempeño laboral

La investigación realizada por Corrales (2020) se desarrolló con el objetivo general de determinar la influencia entre la comunicación organizacional en el desempeño de los trabajadores dentro de una institución, en el que la premisa del autor fue que, si existe una influencia directa entre ambas variables, para plantear la relevancia de la comunicación dentro de una empresa.

Para el estudio se realizó una investigación de tipo descriptiva y correlacional, el cual se aplicó sobre un total de 104 trabajadores dentro de una institución financiera, siendo definida mediante la muestra a conveniencia. Por ello, se aplicó la herramienta de un cuestionario para analizar ambas variables de estudio. Como los datos obtenidos presentan una distribución normal permitiendo la aplicación de un estudio mediante el análisis de Pearson (Corrales, 2020).

Mediante el estudio se pudo exponer que existe una influencia directa positiva entre ambas variables identificando una magnitud grande con un r de Pearson con el 0,759 y el nivel de significancia es de ($p=0,0000 < 0,05$), por lo que la comunicación si ejerce un resultado representativo entre ambas variables, lo que significa que la organización ha realizado los esfuerzos adecuados para mantener una buena comunicación con sus trabajadores.

Por lo tanto, en el caso de la investigación, se identificó que la empresa realizó un adecuado proceso de comunicación dentro de la empresa, y este como resultado obtuvo un alto desempeño dentro de la empresa. Esto se realizó mediante el diseño de un manual de comunicaciones en el que se establece un estándar para que todos los intervinientes puedan enviar las comunicaciones y recibirlas, definiendo las firmas digitales y los mensajes de recepción utilizando los medios digitales para agilizar la transferencia de comunicación.

Impacto de la comunicación organizacional en los niveles de desempeño laboral

De acuerdo al estudio de Cárdenas (2022), con el objeto de presentar la importancia de la comunicación dentro de las entidades empresariales y como sus resultados son efectivos es adecuadamente gestionada, para ello tuvo como objetivo general analizar el impacto entre ambas variables. La motivación del trabajo se planteó sobre como en diversas empresas existen problemas los cuales en su mayoría son originados por malas comunicaciones.

El trabajo se diseñó para el estudio de campo mediante un trabajo no experimental de tipo correlacional y como este tiene un efecto en el desempeño de los trabajadores, aplicando como herramientas de levantamiento de información se utilizó una encuesta diseñada a modo de cuestionario a una muestra no paramétrica de 50 trabajadores dentro de la empresa. Las dimensiones determinadas de la comunicación son tipos de comunicación, fuentes, relaciones, canales y niveles de satisfacción de los colaboradores.

Para el cuestionario de desempeño laboral se determinó las dimensiones de competencias, motivación, condiciones laborales, condiciones personales, entre los resultados se identifica como un 46% de los encuestados indican que es frecuente que las indicaciones que realiza el jefe sean entendidas. De igual manera entre la manera en cómo se transmite la información entre los pares con un 58% (Cárdenas, 2022),.

Sobre el desempeño se expresa que los cumplimientos puntuales de las tareas se realizan con un 46% de forma frecuente, y otro 52% indica que esta se cumple a cabalidad lo indicado. Como efecto los directivos con un 34% de trabajadores indican que realizan un reconocimiento de los trabajos que se realizan enfocándose en las estrategias de la organización.

Por lo tanto, el trabajo expone como es necesario que existe una comunicación clara y precisa para que se obtengan los resultados esperados de los trabajadores, por otra parte, los mensajes de reconocimiento son importantes para valorar la buena labor de quienes realizan las actividades. Por esa razón el estudio descriptivo indica como es muy buena la comunicación en la organización y como los desempeños tienen el mismo nivel.

Comunicación y desempeño laboral dentro de una empresa financiera

La investigación de Crispín (2019), en el estudio se presenta la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral, debido a que la problemática que motiva al estudio es que los altos mandos no son eficaces en el proceso de transmisión de información generando problemas en el desarrollo del flujo de trabajo, dando lugar a que el objetivo del estudio es analizar la medida en que exista una comunicación organizacional y el desempeño de los trabajadores dentro de una institución financiera.

La problemática de una mala comunicación dentro de la unidad de estudio se debe a la falta de confianza de los colaboradores al momento de querer realizar una pregunta por no entender una tarea, dando como resultados problemas en la coordinación, pérdidas de tiempos y cuellos de botellas en el desarrollo de los trabajos encomendados afectando en los tiempos y en la productividad.

La metodología aplicada se realizó mediante una investigación de tipo básica, aplicando un diseño no experimental considerando un enfoque cuantitativo sobre una muestra a conveniencia de 30 trabajadores en el que se evalúa la comunicación descendente, ascendente, horizontal y el liderazgo que se lleva a cabo dentro de una empresa. En cambio, sobre el desempeño se consideró el cumplimiento de las tareas, el compromiso, la cooperación y la motivación del trabajador (Crispín, 2019).

Sobre los niveles de comunicación organizacional se encuentra con el nivel medio a un 60%, desempeño laboral medio con un 46.7%, lo que a nivel descriptivo se identifica que la institución requiere mejoras porque no es alta la efectividad de la comunicación. Sobre los desempeños, se encontró con un Rho de Spearman de 0,918 de impacto alto dentro de la empresa y sobre la significancia es ($p < 0.00$), lo que indican que la relación es directa y positiva.

Por lo tanto, aunque los niveles de la comunicación y los desempeños son medios, se evidencia la alta necesidad que tienen las empresas en mejorar el tono, los canales y estándares dentro del proceso comunicacional para que los trabajadores puedan cumplir a cabalidad las tareas que se encomiendan, en el tiempo indicado además de generar confianza entre el equipo de trabajo.

La comunicación interna en el desempeño dentro de una institución pública

El estudio de Balarezo (2024), se encuentra dentro de una institución ubicada en la provincia de Cotopaxi, Ecuador, la cual se encarga de brindar capacitaciones, pero a lo largo del tiempo se han presentado novedades relacionadas a la deficiente comunicación organizacional, por esa razón el objetivo general del trabajo es la de identificar problemas relacionados a la comunicación dentro de una entidad.

El marco de investigación mediante un estudio descriptivo y correlacional sobre los 30 trabajadores dentro de la empresa en la que se consideró al personal de nivel bajo, medio y alto, mediante un cuestionario segmentado en los ítems de comunicación: objetivos, funciones, flujos tipos y elementos y sobre el desempeño se midió el cambio, el trabajo en equipo la cultura organizacional, el clima de trabajo y el liderazgo desde la percepción de los encuestados (Balarezo, 2024).

El estudio arroja que los problemas de la comunicación organizacional afectan el cómo se coordinan las actividades (46.67%) dando lugar a una falta de productividad (50%) repercutiendo en la conducta y el comportamiento de los colaboradores (47%). También se identificó como pocos trabajadores desconocen cuáles son los medios de comunicación oficiales para recibir mensajes o informaciones internas (60%), los cuales a veces se dan de forma oral y pocas mediante mensajes o correos electrónicos.

Por ello en función de las falencias detectadas se realizó una propuesta en el que se consideró: la atribución de las responsabilidades, la concepción de los mensajes, la elección de los instrumentos, y la evaluación control de los procesos establecidos, todos planteados desde la gerencia y la jefatura del área de recursos humanos. También se determinó un conjunto de charlas, capacitación en el uso de la tecnología y mejoras de los medios de comunicación para que esto no falle.

Por lo tanto, de acuerdo al estudio se identifica como existen una serie de problemas debido a la falta de comunicación causando confusión y problemas en el desarrollo coordinado de las actividades, y como es responsabilidad de los altos mandos establecer una línea de trabajo en el que se usen de manera oficial los medios adecuados para exponer información, así como las ordenes de trabajo establecidas.

Bases teóricas y conceptuales

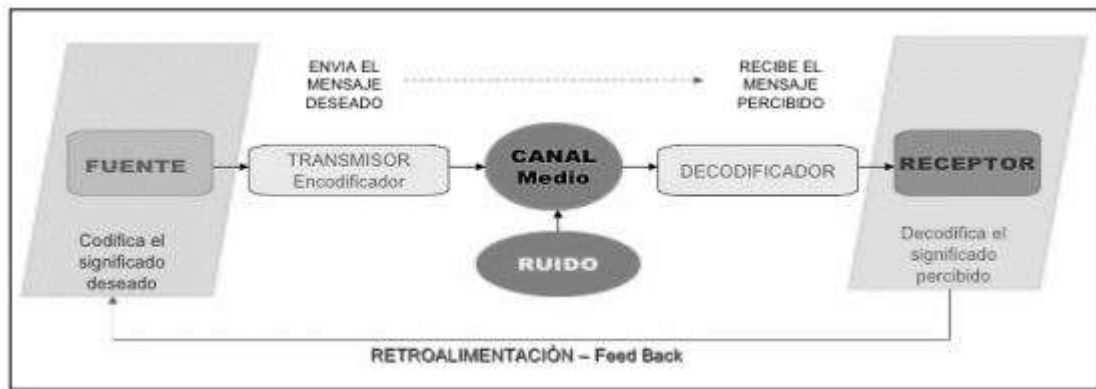
Las variables de estudio que se revisan mediante los diversos estudios bibliográficos permiten conocer los conceptos y teorías que se relacionan las técnicas de comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo las cuales son parte fundamental del tema investigación del presente trabajo.

Técnicas de comunicación organizacional

La comunicación dentro del contexto de labores y trabajo como lo indica García y Gutiérrez (2023) es la agrupación de los mensajes que se envían entre los individuos dentro de una entidad, en su ambiente considerando los niveles y formas comunicación (pág. 10). Sobre el contexto organizacional, se refiere al proceso comunicativo que se encarga de administrar el traspaso de información sea esta interna o externa dentro de las instituciones sean estas públicas o privadas permitiendo tener una mayor coordinación y efectividad dentro de los procedimientos para así alcanzar los objetivos propuestos (Ayón et al., 2022).

Elementos de la comunicación organizacional

Figura 1. Elementos de la comunicación



Nota: tomado de (Crispín, 2019).

La comunicación de forma general se lo define como la acción en el que una persona tiene interacción con otra mediante el intercambio de información, dentro del proceso se identifica los siguientes elementos:

- Emisor: El individuo que envía un mensaje.
- Receptor: Quien recibe los mensajes.
- Mensaje: Es la información que es trasladada.
- Canal: Es el medio que es utilizados para transferir el mensaje.

- Código: Es la representación de la comunicación sea esta mediante símbolos que tienen un significado para enviar el mensaje.
- Contexto: Es la situación que se presenta la comunicación. (Universidad de Extremadura, 2023).

El uso de las técnicas y estrategias junto con los respectivos insumos adecuados además de permitir el trabajo cooperativo y la transmisión de información, sino que implícitamente busca crear un ambiente positivo y adecuado para que las personas se encuentre con un clima organizacional que motive al personal, permitiendo así el alcance de los objetivos. La participación y comunicación dentro de los grupos sociales son un elemento fundamental dentro de los aspectos de la vida en el ámbito personal o profesional, y como objeto de que las interacciones alcancen el resultado esperado, las técnicas se presentan como una herramienta que permiten expresar ideas, pensamientos, emociones y mensajes de manera adecuada (Hotmart, 2023).

Por ello, la comunicación es el proceso en el que dos individuos o más pueden compartir sus ideas, pensamientos, sentimientos y opiniones lo que permite que las personas puedan trabajar y desenvolverse en diversos aspectos interactuando en el día a día. Uno de los factores de gran relevancia es dentro de los espacios laborales, porque es importante que la información pueda ser al alcance de todos los trabajadores para que estos puedan cumplir con sus responsabilidades y en conjunto puedan alcanzar las metas de la organización. Dentro de la empresa se permite el dialogo, el aumento de la confianza y la transmisión de las opiniones para que así se establezcan buenas relaciones dentro y fuera de la organización (Gil y Martínez, 2022).

Se aplican varias modalidades y herramientas que permitan transferir los mensajes de manera clara, efectiva y específica, sea esta en el área laboral y profesional haciendo uso de las habilidades como el lenguaje verbal y no verbal, el uso de la empatía, la escucha activa, la capacidad de influir en las personas, la adaptación de las persona que recibe el mensaje, la selección de las palabras y la retroalimentación, las cuales son de aporte en escenarios en los que se requiere el liderazgo y el trabajo en equipo, para así alcanzar los objetivos.

Funciones de la comunicación organizacional

Dentro de las entidades sean públicas o privadas se establecen las siguientes funciones según Gil y Martínez (2022) son:

Control, la comunicación permite establecer un marco de control sobre la conducta de las personas, grupos y organizaciones, mediante la transmisión de normativas y procedimientos.

Motivación, la comunicación da lugar a que se brinde la respectiva motivación, para que se pueda influenciar de manera positiva a una persona para mejorar sus resultados, desempeño y se les propone el alcance de los objetivos y resultados adecuados.

Expresión de emociones, la comunicación permite expresar y presentar los sentimientos de satisfacción e insatisfacción lo que permite generar empatía lo que permita responder a las necesidades sociales.

Información, mediante la comunicación se puede obtener datos lo que permite la toma de decisiones tanto personales como para grupos para así analizar y determinar las acciones a realizar.

Teoría de principios de la comunicación organizacional

De acuerdo a la teoría de la comunicación organizacional planteado por Nosnik estas se basan en tres principios como se describen en la siguiente tabla:

Tabla 1. Principios de la comunicación organizacional

Principio de la comunicación organizacional	Descripción
Comunicación íntegra	Se realiza una comunicación bajo los criterios de calidad para que se analice la información recibida, por lo que debe estar realizada mediante hechos verificable.
Comunicación integral	Se busca cumplir que la comunicación sea satisfactoria para todas las personas que recibirán el mensaje sean estos desde adentro de la empresa como desde afuera. De esa forma se da la posibilidad de que la institución mediante sus comunicaciones tengan una imagen positiva dentro de la organización.

Comunicación integrada	Se busca establecer una forma de gestionar la información que se comunicará el cual permite coordinar las acciones para que las organizaciones puedan alcanzar mayores niveles de competitividad, así la comunicación organizacional de esa forma se pueden realizar mejoras y transformaciones estratégicas.
------------------------	---

Nota: tomado de (Soria, 2019).

Formas de la comunicación organizacional

La comunicación formal, es la que se realiza mediante el uso de un marco laboral el cual es de alta importancia para el desarrollo de las actividades dentro de las organizaciones, como es el caso cuando un gerente pide a los empleados que realice una actividad específica o también se lo identifica cuando un colaborador se comunica con su superior mediante los medios formalmente establecidos dentro de la empresa (Escobedo y Segovia, 2020).

La comunicación informal, es una forma de transmitir información que no está regulada por las jerarquías o estructuras dentro de una entidad, esta se presenta en casos como las conversaciones entre los trabajadores en el lugar de comidas o los pasillos. El tipo de comunicación se establece como dos objetivos: el primero es que permite a los empleados satisfacer la necesidad de la interacción social; el segundo es mejorar el desempeño el cual puede verse como canales alternos el cual es más rápido y eficaz (Universidad Nacional de la Plata, 2020).

Fases de la comunicación organizacional

De acuerdo al estudio de Saldarriaga (2020) se identifican tres fases de la comunicación a nivel organizacional, considerando los niveles de una organización:

Comunicación ascendente: es el tipo de comunicación que parte desde los niveles bajos a medios dentro de una organización, se brinda con el objeto de informar a los altos mandos sobre el avance en las tareas o actividades operaciones relacionados al cumplimiento de los objetivos incluyendo las novedades o problemas que se presentan en el trabajo. De esa forma también los directivos, gerentes o coordinadores pueden saber lo que sucede dentro de la empresa, sus colaboradores y toda actividad inherente, como canales de

comunicación se encuentran los emails, entrevistas con el personal, buzón de comentarios o sugerencias y retroalimentaciones grupales.

La comunicación descendente, parte de los niveles altos de la organización y se transfiere a los niveles bajos, el cual los directores o gerentes lo utilizan para liderar sobre los colaboradores de la empresa mediante la definición de las metas, se comparten instrucciones o normas, guiar a los colaboradores o subordinados y dar mejoras a las operaciones, mediante ello, los directivos realizan reuniones activas para escuchar a los colaboradores.

Comunicación lateral, se da cuando la comunicación se realiza entre los trabajadores del mismo nivel como puede ser trabajadores del mismo nivel o los gerentes del mismo nivel para ello, se utilizan herramientas como las comunicaciones directas verbales, uso de correos y reuniones grupales. Dentro del modelo administrativo y de gestión pública aplicado desde los 90 en el Ecuador, considerando la necesidad de la comunicación lateral el gobierno de Sixto Duran Ballén, promovió una estructura organizacional descentralizada, horizontal porque de esa forma se rompen estructuras jerárquicas que puedan afectar al flujo de trabajo dentro de la organización, por ello la comunicación lateral aporta a la efectividad y calidad de los procesos (Lopez, 2017).

Niveles de la comunicación organizacional

Dentro de la comunicación se determinan cuatro niveles de acuerdo a los objetivos que persigue como son: el nivel relacional el cual busca generar una relación y concordancia fluida entre los colaboradores y jefes mediante los canales correctos. Sobre el nivel operativo, esta es de aporte para trasladar la información a través de los diferentes niveles existentes de forma ágil y comprensible. Por otra parte, el nivel motivacional, tiene por objeto crear un impulso e influencia correcto a los trabajadores, con el objeto de que exista un medio adecuado enfocado a la calidad y así aumentar la competitividad. Como último aspecto, se encuentra el nivel actitudinal, el cual implica la socialización y empoderamiento de los colaboradores con respecto a los objetivos y valores que persigue la empresa (Ñopo, 2020).

Por otra parte, el uso de la comunicación interna pueda dar lugar a que se prevengan escenarios en el que existan rumores y disputas que se puedan crear entre los colaboradores para que así no exista una afectación a la institución, permitiendo alcanzar un crecimiento productivo, de calidad en el servicio que presta y también en el desarrollo profesional de las

personas porque los colaboradores permiten que se cree un ambiente positivo o negativo dependiendo de conducta y actitud (Vilca y De la Cruz, 2021).

Otro aporte lo realiza el portal Hubspot (2023) en el que describe los niveles desde otro aspecto:

- Nivel básico: es cuando existe una interacción sea en el interior y en el exterior, y se realiza de manera formal porque se desarrolla mediante protocolos que permite definir como se define la comunicación.
- Nivel intermedio: se realiza una interacción de forma habitual y esta puede realizarse de manera formal e informal, porque esta se puede desarrollar por los canales oficiales periódicamente u ocasional cuando se presenta la necesidad que las áreas interactúen entre sí.
- Nivel alto: se da cuando existe una mayor interacción, la cual es constante y duradera esta se presenta en las empresas cuando realizan campañas para informar al exterior e interior de manera formal y cuando es informal es cuando existe la participación de los colaboradores sin considerar las normas de comunicación que la empresa establece.
- Nivel estratégico: es una comunicación total e integradora, abierta y con objetivos. Es el nivel al que deben aspirar los negocios porque así es más fácil gestionar los esfuerzos por comunicar tanto al exterior como al interior.

Técnicas de comunicación organizacional

7 técnicas de comunicación que se deben poner en práctica según (Hotmart, 2023)

- Define a tu audiencia: se procede a identificar al público objetivo y se busca conocer aspectos relacionados como las necesidades, intereses y conductas, permitiendo que se puede adaptar los mensajes a las técnicas de comunicación para que se cumpla el objetivo.
- Selecciona los canales adecuados: se determinan que canales o medios se utilizan para que la comunicación llegue a la audiencia.
- Crea tu mensaje: se procede a la realización del mensaje el cual se debe aplicar de forma clara y sencillo aplicando de forma lógica y razonable de acuerdo a los objetivos de comunicación o lo que se espera de la audiencia.

- **Selecciona las tácticas de comunicación:** se identifica a las tácticas que sean las adecuadas para los objetivos y al segmento de personas al que está dirigido.
- **Planifica tu calendario:** Realiza una agenda en que se establezca la estrategia de comunicación considerando, los canales, tiempos, técnicas y recursos a utilizar.
- **Mide tus resultados:** Se realiza un monitoreo de los resultados con el objeto de identificar oportunidades de mejora para el cumplimiento de los objetivos, una forma de medir es mediante la revisión del desempeño.

Las estrategias comunicacionales dentro de las empresas cuando se realizan de forma correcta genera altos niveles de confianza entre los trabajadores lo que converge en resultados óptimos para las empresas, por ello se recomienda las siguientes técnicas como lo indica Prieto (2023):

Medio adecuado, se busca determinar diversos medios de comunicación para las empresas y establecer los objetivos de cada canal, es relevante que los canales (en persona, correo o reunión grupal) a utilizar se apliquen porque mediante ello, se puede obtener los resultados esperados.

Propósito bien definido, las comunicaciones que se realizan dentro de una organización tienen que responder a un objetivo, en el caso que existan diversos temas se puede categorizar el uso de los medios de comunicación de acuerdo a su fin.

Valor al esfuerzo, mediante la comunicación quienes llevan la delantera deben valorar los resultados de los proyectos y actividades, con el objeto de motivar y guiar los esfuerzos de los colaboradores para alcanzar los objetivos y que den el máximo en el desarrollo del trabajo.

Consistencia y coherencia, las comunicaciones y mensajes que se realicen internamente y externamente debe ser el fiel reflejo de la cultura organizacional y de los valores de las empresas el cual se presenta mediante los manuales, materiales, correos y uso de redes sociales.

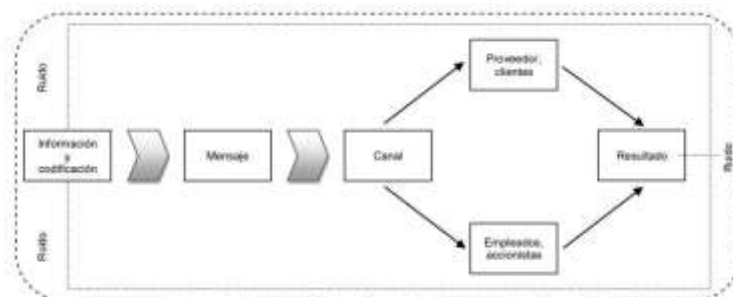
Empatía, la capacidad de las personas para ponerse en el lugar de los demás permite que dentro del entorno laboral se establezcan conexiones que rompan el paradigma de las actividades laborales a conocer lo que piensan, creen y sienten las personas dentro del ambiente laboral.

Mensajes claros, las comunicaciones deben ser transparentes, sencillas con el objeto que puedan ser entendibles y así puedan aumentar la confianza, con el objeto de que no exista confusiones, ambigüedades y problemas en el desarrollo de las actividades.

Uso de tecnología, las herramientas tecnológicas son de apoyo para establecer una comunicación eficaz entre los trabajadores. Mediante el uso de las TIC, se pueden realizar una conexión entre las partes creando redes de comunicación para transferir información.

Modelo de comunicación organizacional

Figura 2. Modelo de comunicación organizacional



Nota: descripción del flujo de la comunicación. Tomado de: (Soria, 2019).

De acuerdo al modelo en el que fluye la información, el emisor específicamente, el alto mando, se encarga de obtener la información requerida para así analizarla y luego mediante la aplicación de las técnicas de codificación se transmite un mensaje haciendo uso diversos canales considerando el segmento al que se quiere llegar, como pueden ser los proveedores y clientes en el caso de decisiones externas y por otra parte, los empleados y accionistas cuando se trata de aspectos internos, con el objeto de que se alcance el objetivo del mensaje y se obtengan los resultados esperados. Luego de que cada persona de interés obtiene el mensaje se procede a la retroalimentación, creando así un ciclo que parte de un ambiente de ruido en el entorno de la organización, porque la forma en que la información se desarrolla es dinámica y evoluciona constantemente (Soria, 2019).

Barreras de la comunicación organizacional

Entre las barreras de la comunicación organizacional están:

Falta o ausencia de planeación, se presenta frecuentemente cuando dentro de las empresas, no existe un correcto liderazgo o persona que no haya definido las estrategias y el uso de herramientas adecuadas para comunicarse dentro y fuera de la empresa. Para que dentro de una organización se dé una comunicación efectiva esta debe ser el resultado de

una correcta planeación fundamentada en el análisis, el diseño de los objetivos y el alcance de las metas de una empresa (QuestionPro, 2023).

Supuestos o hechos confusos: en ciertos momentos o escenarios, ocurre que la comunicación es incompleta y ambigua lo que genera errores de interpretación dentro de una organización y cuando esta información no es aclarada pueden crearse problemas de gran tamaño causando confusiones y afectando negativamente a la organización.

Información expresada deficientemente: existe otro caso que la información es completa y expone las ideas, pero se escoge palabras incorrectas o también que no se explique ciertos aspectos y se desvirtúe los datos, porque puede causar grandes problemas.

Barreras de contexto internacional: cuando se presenta una comunicación esta también de considerar elementos contextuales como el idioma, la cultura que es parte del segmento de quienes recibirán el mensaje. Un ejemplo es el uso de jergas, lemas o conceptos técnicos que pueden ser diferente de un lugar a otro y existen casos en que se pueden considerar insultos si no se gestionan adecuadamente.

Pérdida de información por retención limitada: ocurre cuando la información es enviada de persona a otra persona, perdiendo precisión a lo largo de las transmisiones, creando malentendidos o problemas comunicacionales graves dentro de una empresa. Por ello, es importante respaldar la información de alto valor, para que se pueda repetir además de utilizar los canales oficiales para que así exista un registro de las comunicaciones realizadas.

Uso no estratégico de canales de comunicación: cuando se realizan comunicaciones mediante canales que no son los formales puede generar desconfianza y confusión entre los trabajadores de la empresa. Por ejemplo, en el caso que un gerente envíe comunicaciones u órdenes mediante canales no formales por los grupos de whatsapp, puede tener como resultado que los trabajadores duden del mensaje, que no llegue a todos e inclusive no se acaten.

Desconfianza o temores en la comunicación: existen casos en que quienes llevan el liderazgo no se han enfocado en crear un ambiente laboral positivo, confiable pueda dar como resultado un clima organizacional hostil o amenazante como resultado de la desconfianza y actitudes que pueden afectar la comunicación.

Exceso de información: cuando la información que se crea es de alto volumen puede generar ruido y dificultar la comprensión de los colaboradores. Por esa razón, es necesario

que cuide el contenido y esencia de la información que se desea transmitir de manera clara, sencilla y fundamentada en objetivos claros para que se realicen acciones en función de esta.

Relación entre comunicación y cultura organizacional: los aspectos culturales y comunicacionales dentro de una empresa son factores que se deben retroalimentar enfocado en la mejora, porque la cultura de una empresa debe ser trasladada mediante la comunicación y su importancia es tal que tiene por objeto el establecimiento del sistema y la forma en como trabajará la organización.

Por ello, mediante las comunicaciones se definen las percepciones de los colaboradores dentro de una organización, se construye una cultura organizacional para que se cree un empoderamiento de los trabajadores para con la organización aumentando así el compromiso de los colaboradores para el logro de los objetivos. La cultura de una empresa u organización, no solo se debe exponer mediante los carteles, sino que los principios deben ser parte de los colaboradores para que sean parte de las acciones y fines establecidos.

Estrategias para mejorar la comunicación organizacional

Con el objeto de eliminar las barreras comunicacionales a continuación se plantean las siguientes acciones para mejorar la comunicación organizacional:

1. Identificar problemas en la comunicación

Dentro del ambiente laboral se puede presentar que la comunicación puede tener un sinnúmero de barreras u obstáculos que en ocasiones no se pueden identificar con claridad, por ello es relevante realizar una evaluación de los factores que generan problemas para la comunicación para así poder hacer los ajustes adecuados.

En el caso que se utilicen medios de comunicación erróneos y se utilicen lenguajes inadecuados e inclusive se omite la respectiva formación a los trabajadores se puede presentar el escenario en el que los colaboradores no puedan familiarizarse con la organización creando un desinterés y un aislamiento entre las áreas de una empresa. Por esa razón, el área de talento humano, debe realizar supervisiones continuas para conocer la percepción de los trabajadores y así determinar que canales de comunicación son los correctos y que como debe ser el mensaje con el fin que este sea clara y no generen confusión.

2. Promover la receptividad

Dentro de los ambientes laborales se encuentra una diversidad de relaciones entre los individuos sea esta horizontales aumentando así la interacción entre las partes, pero se puede dar el caso que en las comunicaciones verticales se puede presentar desventajas a los trabajadores en los bajos niveles con respecto a los altos mandos, por ello es importante

promover la retroalimentación y receptividad de parte de los líderes porque de esa forma se puede conocer a los colaboradores, las experiencias laborales y así establecer mejoras.

Por otra parte, es importante crear un espacio en el que los trabajadores de bajos niveles en la estructura organizacional se sientan seguros de expresar críticas constructivas e inconformidades creando nuevos espacios de aprendizajes estableciendo ambientes laborales de trabajo en equipo y colaboración. Por ello, se deben crear medios como los buzones de comentarios en las áreas para así identificar novedades y errores que pueden ser evitados al futuro.

3. Capacitar a los recursos humanos

Las metas y objetivos organizacionales estan en constante cambio debido a que las empresas se enfrentan a los requerimientos del mercado y el desarrollo de la tecnologia, por esa razón las misiones y principios organizacionales cambian en función del paso del tiempo. Por esa razón, los trabajadores deben estar debidamente capacitados y actualizados para responder en el uso de métodos, tecnologías y de esa forma puedan comunicarse en los términos correctos, también se debe enseñar a los colaboradores sobre el uso de las habilidades blandas.

4. Mantener informados a los miembros de la compañía

Es importante que el área de talento humano, se encargue de crear un canal que permita dar información actualizada sobre cambios en los principios y valores, los objetivos organizacionales o cambios en las estructuras, grupos de trabajo y demás aspecto que se decidieron por los altos mandos. Por ello, utilizar la red interna para crear un canal de ultimas noticias para la empresa permite mantener informado a todo el personal sobre cambios o incorporaciones que se hayan realizado para que todos los trabajadores estén al tanto.

5. Implementar tecnologías para la comunicación

El uso de las TIC permite ser de apoyo para la mejora de la comunicación organizacional dando lugar a la mejora de los procesos y la coordinación de las actividades debido a que se utilizan sistemas centralizados eliminando errores como la pérdida de datos, duplicidad de información y omisión permitiendo que los participantes cuenten con información actualizada sobre los procesos que se estan realizan y los tiempos en que el resultado final estará listo. Otro aspecto es el uso del internet para romper con las barreras geográficas y asi poder establecer reuniones en línea entre los colaboradores (Hubspot, 2023).

También el uso de las redes sociales permite que las empresas puedan establecer comunicaciones con el ambiente externo de una organización y así crear comunidades de clientes y de personas interesadas. Aspecto que cobró mayor fuerza por la pandemia del Covid-19, debido a que el confinamiento obligó a que las empresas se comuniquen con sus consumidores mediante las plataformas de social media.

Desempeño laboral

El desempeño laboral (DL), tiene relación sobre la ejecución de una tarea que realiza un colaborador con respecto a una tarea encomendada. De esa forma, se evalúa si un individuo es el adecuado para ocupar un rol específico, el desempeño guarda un estrecho vínculo con la efectividad, la excelencia y la eficiencia de su labor (Velázquez, A. 2018). Los factores que influyen en el desempeño son los factores físicos, emocionales y prácticos. Por ello, la comunicación en el entorno laboral debe ser abierta, para que se pueda dar a conocer los objetivos organizacionales y así los trabajadores puedan aplicar sus habilidades y ser de apoyo para el éxito empresarial.

Por ello se puede definir al DL como el “conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja” por otra parte, la productividad y la eficacia solo expresan son el reflejo de los comportamientos y las conductas de las personas (Omar y Casé, 2021). El desempeño laboral, se lo considera como la capacidad del trabajador el cual permite realizar sus responsabilidades con eficiencia enfocado en la calidad siendo un pilar para el desarrollo y fortalecimiento empresarial (Mero y Barcia, 2024).

El desempeño laboral es parte de las mediciones de trabajo para conocer al recurso humano, como se siente dentro del rol que ocupa, como se siente con los resultados obtenidos, cuales son los niveles de cumplimiento en los objetivos y si se cumplan en términos de eficacia y eficiencia para así plantear mejoras para el desarrollo de un mejor ambiente laboral (Navarrete y Galarraga, 2023).

Por lo tanto, el desempeño laboral si permite analizar y medir si un colaborador ha realizado correctamente su trabajo, dentro del desarrollo de los estudios relacionados tiene un vínculo con la psicología industrial y organizacional y este se relaciona con la administración del personal y también de evaluar a una persona desde un enfoque profesional (Cabezas y Brito, 2021).

El desempeño laboral tiene un vínculo directo con la forma en que se cumplen y en los resultados de los deberes en el trabajo. Por otra parte, aspectos como la formación y capacitación más las habilidades intrínsecas del recurso humano son vertientes que influyen en el desempeño laboral incluyendo en el desarrollo de las tareas físicas así como la moral de los trabajadores y los niveles de estrés (Ortega y Altamirano, 2024).

Gestión del desempeño laboral

Dentro de la gestión de recursos humanos se encuentra de forma prioritaria es el desempeño de las personas, siendo esta una fuente de información adecuada para desarrollar planes de compensación, formación y carrera para que los colaboradores se sientan con la capacidad y la respectiva motivación para que contribuyan a la organización (Longo, 2020).

Por ello la optimizar el desempeño laboral no solo es parte de un sistema de administración del personal, sino que es parte del eje central, en el que tiene como prioridad estratégica, analizar el desempeño es requerido por esa razón los sistemas de gestión se enfocan en fortalecerlo y potenciarlo. La siguiente tabla describe características relacionados a la gestión del desempeño:

Tabla 2. Principios de la gestión del desempeño laboral

Características	Descripción
Énfasis en la mejora del desempeño	La medición del desempeño solo sirve cuando aporta al cumplimiento del propósito, en los casos que no lo tendría es cuando la medición perjudica directa o indirectamente afectarlo, por lo que cuando se aborda al desempeño siempre debe estar enfocado en la mejora como pilar del sistema de gestión de recursos humanos.
Desempeño individual contribuye al desempeño organizativo	La gestión del desempeño debe ser considerada como un proceso articulado que aporta a los objetivos organizacionales, porque se ubican al servicio de la estrategia organizacional.
Directivos gestionan el desempeño de las personas a cargo	Las actividades para el filtrado de los objetivos organizacionales y la conversión para la revisión del desempeño individual solo se pueden evaluar y dar seguimiento desde la proximidad, lo que quiere decir que debe realizarse desde un rol o dirección cercano el cual asegure la formación

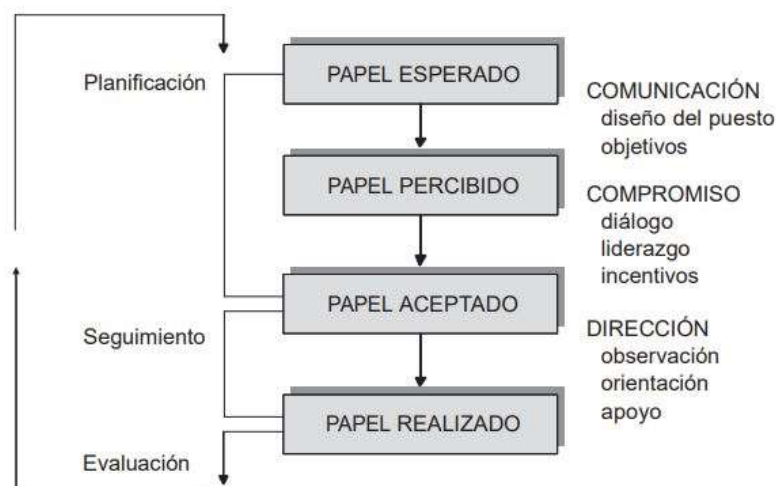
del colaborador y la observación de sus actos y resultados.

Nota: tomado de (Longo, 2020).

Ciclo integrado del desempeño laboral

El desempeño laboral, puede ser definido y evaluado desde diversas percepciones, la primera conocida como 'el papel esperado' donde la organización espera que el colaborador realice sus tareas y responsabilidades y lo haga bien y por otra parte el 'el papel realizado' el cual quiere decir sobre los resultados obtenidos por la persona el cual lo puede conseguir realizándolo de forma efectiva. Por ello, para que los trabajadores cumplan con lo que se espera de ello, los altos mandos deben llevar la delantera mediante las adecuadas comunicaciones con el objeto de aumentar el compromiso y establecer una dirección que genere resultados.

Figura 3. Ciclo de la gestión de rendimiento



Nota: Tomado de (Longo, 2020)

Gestión de la comunicación, mediante ella se realizan los ajustes respectivos para que se iguale sobre el papel esperado y el recibido y así conocer como el colaborador percibe su trabajo y esto se realiza mediante la comunicación interpersonal. En primera instancia se recomienda diseñar el puesto de trabajo, porque mediante él se informa y comunica sobre lo que se espera del cargo que se ocupará, para que se realice, los altos mandos deberán

determinar y comunicar adecuadamente los objetivos organizacionales, de esa manera se crea un marco del desempeño que se espera dentro de un periodo determinado además de determinar las tareas prioritarias y los resultados estandarizados.

Gestionar el compromiso, el compromiso parte del dialogo entre el trabajador y el directivo, en el que se esclarece los objetivos tanto de la organización como del trabajador para que puedan ser atendidas las características de los intervinientes dentro de la empresa y su entorno. Para ello se requiere que los altos mandos apliquen sus habilidades personales y sociales para que los diálogos sean exitosos.

El liderazgo se entiende como la habilidad de influir, motivar e inspirar a las personas con el objeto de que puedan realizar una misión encomendada tal como se espera de los trabajadores, otra forma de persuadir positivamente por los trabajadores se encuentra en las recompensas económicas que los altos mandos puedan brindar a los trabajadores por alcanzar alguna meta.

Gestión de la dirección: el tener la responsabilidad de dirigir a las personas requiere que las personas aprendan a observar y dar seguimiento al desempeño con el fin de que se identifiquen posibles cambios para que se puedan replantear las acciones y así se cumplan los objetivos y estándares. También deben ser capaces de ser receptivos a las necesidades que tengan los trabajadores y de cualquier barrera u obstáculo existente, como velar por capacitación o requerimientos de recursos e insumos (Longo, 2020).

Modelos del desempeño laboral

Modelo general, es uno de los resultados y conceptualizaciones que se planteó por Murphy en la década de los 90, en el que se realiza una diferenciación del modelo de productividad y el de desempeño laboral, en el que el primer término se refiere a la razón entre la producción real y los costos materiales, humanos relacionados al producto resultante, en cambio el desempeño se enfoca en las conductas y comportamientos los cuales se orientan a las responsabilidades encomendadas como al puesto de trabajo, aspectos interpersonales y de relaciones dentro de la empresa (Omar y Casé, 2021).

Campbell en 1990 también desarrolló un modelo basado en 8 dimensiones las cuales son:

- Habilidad específica de la tarea, se relaciona al grado en el que un individuo se desempeña para el cumplimiento de las tareas técnicas dentro del trabajo;

- Habilidades no específicas de la tarea, se refiere a las conductas que no tienen una relación directamente con las tareas laborales, pero se esperan de parte de la empresa o la organización;
- Comunicación oral y escrita, son las capacidades de los colaboradores para comunicarse sobre las temáticas de interés
- Demostración de esfuerzo, se trata de las habilidades interpersonales de una persona como la perseverancia y consistencia para cumplir las tareas encomendadas;
- Mantenimiento de la disciplina personal, se busca evitar conductas y comportamientos negativos dentro del trabajo;
- Facilitación del desempeño en equipo, es la habilidad de trabajar colaborativamente y en equipo;
- Supervisión, el cual es el monitoreo de la organización para el cumplimiento de los objetivos; y
- Gerenciamiento y administración, se determina las normas y políticas organizacionales.

Modelo de efectividad militar, para 1993, Borman y Motowidlo definieron un modelo en el que se segmentó el desempeño en el primero enfocado en la tarea y el segundo en el contexto, el cual se refiere a la conducta directa e indirectamente que aporta el aspecto social y psicológico de la empresa (Navarrete y Galarraaga, 2023).

En 1996, Viswesvaran planteó una estructura que se basa en diversos elementos enfocados en la efectividad militar, los cuales son:

- Habilidad relacionada al núcleo técnico,
- Habilidades generales de soldado
- Esfuerzo y liderazgo
- Disciplina personal,
- Aptitud física y porte militar.

Borman en la década del 80, creó un modelo basado en cuatro dimensiones los cuales se subdividieron en las siguientes dimensiones: desempeño en la tarea, lealtad, trabajo en equipo y determinación. Sobre la lealtad tiene relación con el compromiso organizacional y con el trabajo en equipo busca unificar la moral como aporta a la socialización.

Al-Homayan, Shamsudin, Subramaniam e Islam en el, 2013, propusieron un modelo operacional basado en dos articulaciones: el desempeño en la tarea y desempeño en el contexto. La primera busca analizar y examinar la provisión de la información, el trabajo realizado con cuidado, la ayuda y la implementación técnica. La segunda, en cambio, se trata de la ayuda interpersonal, la ayuda en las tareas laborales, la atención al trabajo y el trabajo voluntario.

Enfoque explicativo propuesto por Al-Makhaita Ahmed y Hafez (2014) describe el modelo mediante los factores de: liderazgo, cuidado crítico, enseñanza y/o colaboración, relaciones interpersonales, comunicación y desarrollo profesional (Navarrete y Galarraga, 2023).

Modelo profesional, para el 2014, Hettiarachchi realiza una segmentación del desempeño laboral en tres aspectos: (a) las características el cual tiene que ver con el conocimiento del trabajo, el trabajo colaborativo, las relaciones interpersonales y las habilidades de la comunicación; (b) comportamientos el cual es la capacidad de planificar, organizar las actividades, enfoque en la calidad, atención y puntualidad; y (c) resultados el cual busca que el resultado se establezca mediante la eficiencia y el cumplimiento del tiempo.

Dimensiones del desempeño laboral

Considerando los diversos modelos propuestos que buscan dimensionalizar el desempeño laboral, la mayoría convergen en tres aspectos específicos el cual permiten delimitar y analizar el comportamiento de los trabajadores el cual son los siguientes: desempeño en la tarea, desempeño en el contexto, y comportamientos laborales contraproducentes.

El desempeño en la tarea, factor relevante dentro del desempeño del trabajo el cual se identifica en los modelos que explican el constructo, el cual se refiere a las capacidades y comportamientos de los trabajadores mientras realizan las labores encomendadas aplicando como medio las habilidades técnicas, desempeño en el cargo y capacidades específicas para la realización de las tareas.

El desempeño en el contexto, se refiere al comportamiento de los trabajadores en la realización de las actividades que estan directamente incluidas en la tarea específica, pero que tienen de igual forma un impacto esencial en la organización. Dichas tareas son comunes o generales y se encuentran en todos los trabajos el cual requieren que exista un ambiente social e interpersonal dentro del lugar del trabajo. Dicha conducta beneficia a la organización

y supera las expectativas sobre lo que se desea y espera de la organización, por lo tanto, se identifican como comportamientos cooperativos que, aunque no son formalmente exigidos o recompensados si es implícito en el desarrollo de un clima organizacional favorable para la organización.

Comportamientos laborales contraproducentes, se relacionan a conductas y comportamientos antisociales que pueden ser realizados por los trabajadores dentro del ambiente laboral, también se puede proceder en la violación de políticas y normas así como la amenaza de afectaciones a los otros compañeros. También pueden ser vistos como conductas desviadas mediante comportamientos intencionales que afectan los intereses legítimos de la empresa. Finalmente se aplicó el término de comportamientos laborales contraproducente para mencionar a las conductas voluntarias a transgredir las políticas y normas que amenazan tanto a la organización como de los colaboradores.

Desempeño laboral y la motivación

El desempeño laboral se relaciona con el comportamiento del trabajador mientras se enfoca en alcanzar los objetivos planteados por la organización, el cual se trata de la estrategia individual el cual requiere de características individuales como: las capacidades del trabajador, habilidades intrínsecas, necesidades personales y sociales y cualidades que puedan aplicarse dentro de la labor del trabajo y de la organización para así generar comportamientos que puedan influir en los resultados (Burgos, 2019).

Los principios de Motowid lo conceptualiza como el valor total que las organizaciones esperan de la forma en que se lleva a cabo una tarea dentro de un periodo determinado, también se considera como la relación que existe entre los trabajadores considerando como se comunican y cómo interactúan para conseguir los resultados. Otro factor relevante es la motivación el cual es el motor e impulso para alcanzar las metas, siendo esta un elemento que tienen entre sí una relación directa (Manzano y López, 2021).

Teorías relacionadas al desempeño

Conforme el paso del tiempo se han identificado varios estudios que estudian al desempeño como un elemento esencial y necesario dentro de las actividades de trabajo, el cual tiene un auge desde la revolución industrial a finales del siglo XIX. En la siguiente tabla se describen algunas teorías que guardan relación con el desempeño:

Tabla 3. Teorías relacionadas a la motivación para el desempeño

Aporte	Teorías
Necesidad: dentro de una empresa u organización, los seres humanos tienen la necesidad natural de satisfacer sus necesidades, por ello los altos mandos tienen la responsabilidad de colaborar en el cumplimiento de sus necesidades tanto físicas, económicas como emocionales.	Teoría de las necesidades de Maslow
	Teoría ERG de Alderfer
Diferencia individual: Cada colaborador cuenta con diversas características que lo distinguen como son los rasgos personales, valores y las actividades laborales que realizan.	Teoría de McClelland
	Teoría de Herzberg
Cognoscitiva: El conocimiento de los colaboradores sobre los objetivos existentes en la organización darán la respectiva motivación para que estos puedan ser alcanzados considerando las recompensas e incentivos.	Establecimiento de metas Teoría de las expectativas Teoría de la equidad

Nota: descripción de las teorías de la motivación para el desempeño. Tomado por: (Bohórquez y Pérez, 2020).

METODOLOGÍA

Tipo de investigación

Investigación correlacional

Sobre el tipo de investigación se realizó un diseño metodológico correlacional, cuyo objetivo es identificar la conexión o nivel de vinculación entre dos o más concepto, categorías o variables dentro de una muestra o contexto específico (Gómez, 2020). Por esa razón, la presente investigación se enfoca en analizar las técnicas de comunicación, con el propósito de determinar cómo influye en el desempeño laboral. Entre los aspectos a identificar se encuentra:

- Capacitaciones constantes
- Paneles para comunicación.
- Dominio y habilidad en el trabajo.
- Motivación para el desarrollo de las tareas dentro ámbito laboral.

Investigación descriptiva

El tipo de investigación que se realizó es descriptivo, como su nombre lo sugiere buscan identificar las cualidades y propiedades del fenómeno que se investigan, y se emplean para abordar problemas más claramente definidos (Corona y Fonseca, 2023). Por esa razón, la presente investigación se enfoca en examinar las técnicas de comunicación y su relación con el desempeño laboral. A través de un análisis detallado de cómo las diferentes formas de comunicación impactan en el rendimiento y eficacia de los empleados, buscando proporcionar una comprensión más profunda de los factores que influyen en la productividad dentro de los entornos laborales.

Enfoque de investigación

El enfoque cuantitativo del proyecto, utiliza la recopilación de información para verificar suposiciones a través de la cuantificación y el análisis estadístico, con el fin de identificar patrones de conducta y validar teorías (Huamán et al., 2022). Por ello, el estudio cuantitativo en el trabajo se centrará en la recopilación y análisis a través de la medición de la frecuencia, la efectividad y los métodos utilizados en las técnicas de comunicación dentro del entorno laboral, lo que busca establecer una relación con el rendimiento de los empleados en diversas áreas de su desempeño. Lo que permitirá identificar patrones específicos y verificar si las estrategias comunicativas influyen de manera significativa en el rendimiento

de los colaboradores, aportando información valiosa para la mejora de la productividad y la optimización de los procesos laborales.

Diseño de investigación

El diseño investigativo, de acuerdo al estudio de la investigación, tiene un corte transversal, recopilan información en un único instante temporal. Su objetivo es detallar las variables y estudiar su influencia y relación en un determinado momento (Hernández y Mendoza, 2020). Se determina que el diseño investigativo busca detallar cómo las diversas técnicas de comunicación implementadas en el entorno de trabajo afectan el rendimiento de los empleados en ese momento específico. A través de la recopilación de datos, se estudiará la relación entre la manera en que los trabajadores reciben y transmiten información, y cómo esto incide en su desempeño, permitiendo así una visión clara de la interacción entre ambas variables en un contexto puntual.

En este tipo de investigación se considera de tipo no experimental, el objetivo es analizar las posibles asociaciones o efectos entre la variable independiente sin manipular los factores que podrían generar un cambio en las dos variables (Ramos, 2021). Por esa razón, la presente investigación se enfoca en analizar las posibles asociaciones o efectos que busca observar cómo las diferentes técnicas de comunicación utilizadas en el ámbito laboral pueden influir en el desempeño de los empleados, sin intervenir directamente ni manipular las condiciones del entorno. Este estudio pretende identificar patrones o correlaciones entre el uso de ciertas estrategias de comunicación y la mejora o disminución en el rendimiento laboral, aportando así información relevante para la gestión organizacional y el desarrollo profesional.

Método de investigación

El razonamiento inductivo se ve como una herramienta poderosa para generar conocimiento, y su eficacia se basa principalmente en el proceso de generalización que lleva a cabo, lo que implica una forma de abstracción que se emplea para reconocer patrones, los cuales son fundamentales para la creación de nuevos saberes (García y Martínez, 2022). Por esa razón, la presente investigación utiliza el razonamiento inductivo para explorar cómo a través de la identificación de patrones en el uso de diferentes estrategias comunicativas dentro de un entorno de trabajo, lo que busca generalizar cómo estas prácticas impactan en la productividad y efectividad de los empleados. Este enfoque permitirá generar nuevos conocimientos sobre la relación entre ambas variables, aportando información clave para optimizar la comunicación organizacional y mejorar los resultados laborales.

Población y muestra

La población es un conjunto total de los sujetos como objetos, individuos, acontecimientos, entre otros, en los cuales se desea examinar el fenómeno (Esquivel et al., 2023). Por ello se establece una población de estudio de 112 funcionarios en el Distrito 18D0 para asegurar una representación adecuada y obtener resultados significativos a través del análisis, lo que busca evaluar cómo el uso de diversas técnicas de comunicación y como influye el desempeño de los funcionarios en el entorno laboral, permitiendo así obtener una visión más clara de los factores que pueden potenciar o limitar el trabajo de los colaboradores.

Una muestra es un grupo representativo extraído de la población, elegido para llevar a cabo una investigación (Mucha et al., 2020). Por ello, el trabajo se basa en una muestra a conveniencia de 87 colaboradores perteneciente al distrito en estudio para conocer como se pretende identificar las técnicas de comunicación que contribuyan al aumento del desempeño y eficacia en las tareas diarias, así como también cómo su implementación influye en el rendimiento general de los trabajadores dentro de las instituciones públicas.

Tabla 4. Cálculo de la población finita

Población de Estudio (Clientes) N	Nivel de Confianza (95%)	Proporción Esperada (p)	$q=1-p$	Precisión(d)	Tamaño de la muestra
112	1,96	0,50	0,50	0,05	87

Técnica de investigación

La encuesta se utiliza para obtener las percepciones, opiniones o puntos de vista de los participantes, elaborándose con preguntas tanto abiertas como cerradas, diseñadas de manera detallada y precisa; es fundamental que sean comprensibles y pertinentes para garantizar la obtención de la información necesaria (Valle y Revilla, 2022). Lo cual permite analizar aspectos clave, como las técnicas de comunicación utilizadas por los individuos en su entorno laboral y cómo éstas impactan en su desempeño laboral, ofreciendo una visión integral en diversas situaciones.

Para la variable técnica de comunicación se obtuvo el cuestionario del estudio de Crispín (2019), el cual está compuesta de 20 ítems distribuida en 4 dimensiones las cuales

son: Comunicación descendente, Comunicación ascendente, Comunicación horizontal, Liderazgo. Para el cuestionario, dentro del estudio de Crispín, se realizó una validación de 3 expertos para la confiabilidad de las preguntas y mediante los resultados obtenidos en el presente trabajo de campo se obtuvo una confiabilidad de Cronbach de 0.94, obteniendo así la confiabilidad y la validez adecuados para obtener la información pertinente.

Para la segunda variable de desempeño laboral se empleó la misma investigación, el cual consta de 20 preguntas que se distribuyeron en 4 dimensiones las cuales son: Compromiso laboral, trabajo en equipo, satisfacción laboral y motivación laboral. Para estructurar las respuestas se empleó un modelo de escala de Likert, con el fin de determinar la frecuencia de las preguntas, organizadas de la siguiente forma:

- Muy frecuentemente (5 pts)
- Frecuentemente (4 pts)
- Ocasionalmente (3 pts)
- Raramente (2 pts)
- Nunca (1 pts)

Procedimiento

A continuación se describe los siguientes procedimientos:

- Para el estudio se llevó a cabo una revisión bibliográfica, que consiste en reunir y examinar datos provenientes de libros, artículos científicos y estudios del arte, lo que contribuye a contar con un fundamento teórico sólido al contrastar diversas perspectivas sobre el tema. El objetivo de este proceso es sustentar el conocimiento con fuentes confiables y recientes.
- Para el trabajo de investigación se utilizó tipo de investigación, enfoque, un corte investigativo, la población, muestra y finalmente técnicas lo cual nos proporciona una fuente verificada y confiable.
- En la investigación se diseñó un cuestionario que facilitó la obtención de datos esenciales para llevar a cabo el análisis correspondiente de las técnicas de comunicación y ver como afecta la eficiencia en el desempeño laboral y su impacto en el Distrito 18D0.
- Se elaboró un cuestionario que evaluó la fiabilidad y validez, el cual fue sometido a un proceso de validación por especialistas en técnicas de comunicación y desempeño laboral. Además, se realizó una prueba

preliminar con un grupo pequeño de personas, lo que permitió detectar posibles modificaciones para optimizar la claridad y exactitud del cuestionario.

Método de análisis dado a estadística descriptiva

El método descriptivo se refiere a la exposición, clasificación, síntesis y visualización gráfica de los datos que forman parte del objeto de análisis (Ibáñez et al., 2023). Por ello se aplicó este enfoque para estudiar las dos variables, las técnicas de comunicación y el desempeño laboral, con el fin de identificar patrones y relaciones que permitan comprender cómo influyen estas variables en el contexto investigado.

Aspecto ético

A continuación, de acuerdo a, (Espinoza, 2022). Se describirá algunos puntos referentes a la ética:

- Las dificultades éticas relacionadas con los participantes surge debido a los problemas que podrían manifestarse si no se asegura la integridad y el consentimiento de los involucrados al investigar cómo las técnicas de comunicación influyen en el desempeño laboral, sin proporcionarles la libertad necesaria para tomar decisiones informadas sobre su participación.
- En el desarrollo de la investigación de manera objetiva, con el objeto y la disminución de errores de sesgo para mostrar así que la información sea transparente y confiable.
- El trabajo realizado, identifica los posibles dilemas éticos que surgen al momento, lo que incluye el derecho de los integrantes, la privacidad de la información y las repercusiones sociales del análisis.
- La estructura de la investigación debe ser coherente y alinearse con los principios éticos, lo que implica elegir enfoques que honren la integridad y los derechos de los involucrados.
- El trabajo de investigación, autorización, implica que deben recibir información clara y accesible sobre los propósitos de la investigación, los posibles riesgos y ventajas, así como su derecho a desistir en cualquier momento sin consecuencias.

RESULTADOS

Análisis correlacionales sobre las variables y dimensiones de estudio

Evaluar el impacto de las técnicas de comunicación en el desempeño laboral del personal administrativo del distrito 18D01 Ambato- Educación.

Prueba de Hipótesis

Ho: No existe un impacto positivo entre las técnicas de comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo del distrito 18D01 Ambato- Educación.

Hi: Existe un impacto positivo entre las técnicas de comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo del distrito 18D01 Ambato- Educación.

Tabla 5. Impacto positivo entre las técnicas de comunicación y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
Técnica de comunicación	Rho Spearman	,785**
	Sig. (bilateral)	<,001
	D	Alto
	N	87

Nota: datos tomados de encuesta de las técnicas de comunicación y el desempeño laboral. d: tamaño del efecto; N: Muestra; **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Criterio de decisión estadística:

Si $p < .01$: Se rechaza la Ho.

Si $p > .01$: Se acepta la Ho.

Decisión estadística: Se rechaza la Ho a nivel de significación de .01.

Interpretación: En la tabla 4, se identifica que en el análisis inferencial de la correlación entre técnicas de comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo del distrito 18D01 Ambato- Educación, se obtuvo un ($Rho=.785$; $p\text{-valor}<.01$); por lo tanto, se rechaza la Ho; por lo tanto, se evidencia que existe un impacto positivo entre las técnicas de comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo del distrito 18D01, con tamaño del efecto grande. Es decir, se debe realizar mejoras continuas en la Dirección Distrital para que la gestión de calidad exista en la institución. Por lo tanto, mientras exista mejoras continuas en los procesos y funciones mejor percepción se tendrá por parte de los usuarios sobre la gestión de la calidad del servicio.

Examinar la correlación entre la técnica de comunicativos del Distrito 18D01 Ambato-Educación y el nivel de compromiso, trabajo en equipo, satisfacción laboral y motivación del personal administrativo.

Correlación entre la técnica de comunicación y el compromiso laboral.

Prueba de Hipótesis

Ho: No existe relación positiva entre la técnica de comunicación y el compromiso laboral dentro del Distrito.

Hi: Existe relación positiva entre la técnica de comunicación y el compromiso laboral dentro del Distrito.

Tabla 6. Impacto entre técnica de comunicación y compromiso laboral

		Compromiso laboral
Técnica comunicación	Rho Spearman	,577**
	Sig. (bilateral)	<,001
	D	Medio
	N	87

Nota: datos tomados de encuesta de la técnica de comunicación y el compromiso laboral. d: tamaño del efecto; N: Muestra; **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 5, se identifica que, en el análisis inferencial de la correlación entre la técnica de comunicación y el compromiso laboral dentro del Distrito, se obtuvo un ($Rho=.577$; $p\text{-valor}<.01$); por lo tanto, se rechaza la Ho; por lo tanto, se evidencia que existe un impacto positivo entre las técnicas de comunicación y el compromiso laboral dentro del Distrito, con tamaño del efecto medio. Es decir, se debe concluir que las técnicas de comunicación utilizadas en el Distrito tienen una influencia positiva media con respecto al compromiso laboral, lo que sugiere que aún hay trabajo para mejorar los procesos de comunicación que puedan contribuir o incrementar el compromiso de los empleados con sus tareas y con la organización en general.

Correlación entre la técnica de comunicación y el trabajo en equipo

Prueba de Hipótesis

Ho: No existe relación positiva entre la técnica de comunicación y trabajo en equipo dentro del Distrito.

Hi: Existe relación positiva entre la técnica de comunicación y trabajo en equipo dentro del Distrito.

Tabla 7. Impacto entre técnica de comunicación y trabajo en equipo

Trabajo en equipo		
Técnica comunicación	Rho Spearman	,759**
	Sig. (bilateral)	<,001
	D	Alto
	N	87

Nota: datos tomados de encuesta de la técnica de comunicación y trabajo en equipo. d: tamaño del efecto; N: Muestra; **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 6, se identifica que, en el análisis inferencial de la correlación entre la técnica de comunicación y el trabajo en equipo dentro del Distrito, se obtuvo un ($Rho=.759$; $p\text{-valor}<.01$); por lo tanto, se rechaza la Ho; por lo tanto, se evidencia que existe un impacto positivo entre las técnicas de comunicación y el trabajo en equipo dentro del Distrito, con tamaño del efecto alto. Es decir, que las técnicas de comunicación tienen una fuerte influencia en el trabajo en equipo dentro del Distrito, lo que sugiere que mejorar la comunicación puede potenciar la colaboración y la coordinación entre los miembros del equipo, contribuyendo así a un entorno de trabajo más eficaz y cohesionado.

Correlación entre la técnica de comunicación y la satisfacción laboral

Prueba de Hipótesis

Ho: No existe relación positiva entre la técnica de comunicación y la satisfacción laboral dentro del Distrito.

Hi: Existe relación positiva entre la técnica de comunicación y la satisfacción laboral dentro del Distrito.

Tabla 8. Impacto entre técnica de comunicación y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Técnica comunicación	Rho Spearman	,739**
	Sig. (bilateral)	<,001
	D	Alto
	N	87

Nota: datos tomados de encuesta de técnica de comunicación y la satisfacción laboral. d: tamaño del efecto; N: Muestra; **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 7, se identifica que, en el análisis inferencial de la correlación entre la técnica de comunicación y la satisfacción laboral dentro del Distrito, se obtuvo un ($Rho=.739$; $p\text{-valor}<.01$); por lo tanto, se rechaza la Ho; por lo tanto, se evidencia que existe un impacto positivo entre las técnicas de comunicación y la satisfacción laboral dentro del Distrito, con tamaño del efecto alto. En otras palabras, es necesario llegar a la conclusión de que la técnica de comunicación tiene una fuerte influencia en la satisfacción laboral dentro del Distrito, lo que sugiere que mejorar la técnica de comunicación puede aumentar el bienestar y la satisfacción de los empleados con su entorno de trabajo, contribuyendo a una mayor motivación y rendimiento en sus funciones.

Correlación entre la técnica de comunicación y la motivación laboral

Prueba de Hipótesis

Ho: No existe relación positiva entre la técnica de comunicación y la motivación laboral dentro del Distrito.

Hi: Existe relación positiva entre la técnica de comunicación y la motivación laboral dentro del Distrito.

Tabla 9. Impacto entre técnica de comunicación y la motivación laboral

		Motivación laboral
Técnica comunicación	Rho Spearman	,678**
	Sig. (bilateral)	<,001
	D	Medio
	N	87

Nota: datos tomados de encuesta de la técnica de comunicación y la motivación laboral. d: tamaño del efecto; N: Muestra; **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 8, se identifica que, en el análisis inferencial de la correlación entre la técnica de comunicación y la motivación laboral dentro del Distrito, se obtuvo un ($Rho=.678$; $p\text{-valor}<.01$); por lo tanto, se rechaza la Ho; por lo tanto, se evidencia que existe un impacto positivo entre las técnicas de comunicación y la motivación laboral dentro del Distrito, con tamaño del efecto medio. Esto sugiere que las técnicas de comunicación tienen un impacto moderado en la motivación laboral, lo que implica que mejorar la comunicación dentro del Distrito podría tener un efecto positivo medio en el nivel de motivación de los empleados, contribuyendo a un entorno laboral más dinámico y comprometido.

Resultados de la encuesta

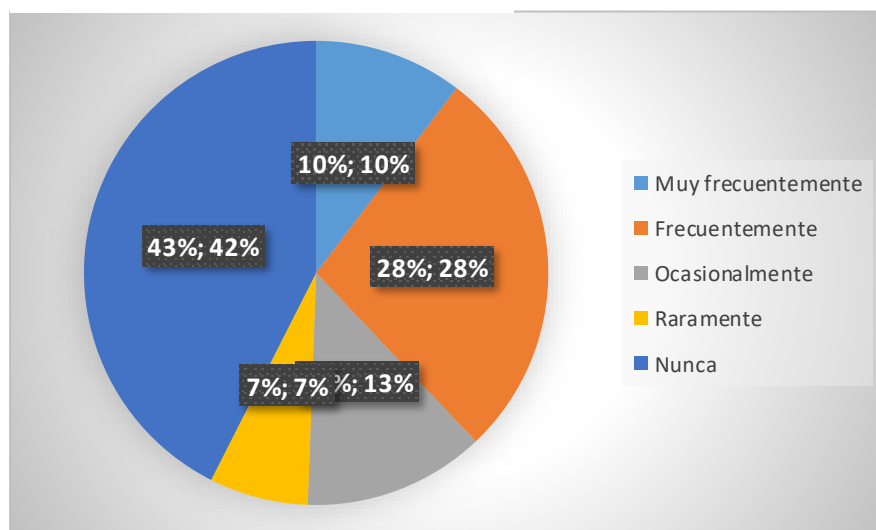
Dimensión 1: Comunicación descendente

1. ¿La empresa le brinda capacitaciones constantes?

Tabla 10. Capacitaciones constantes

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Muy frecuentemente	20	23%
Frecuentemente	37	43%
Ocasionalmente	14	16%
Raramente	15	17%
Nunca	1	1%
Total	87	100%

Figura 4. Capacitaciones constantes



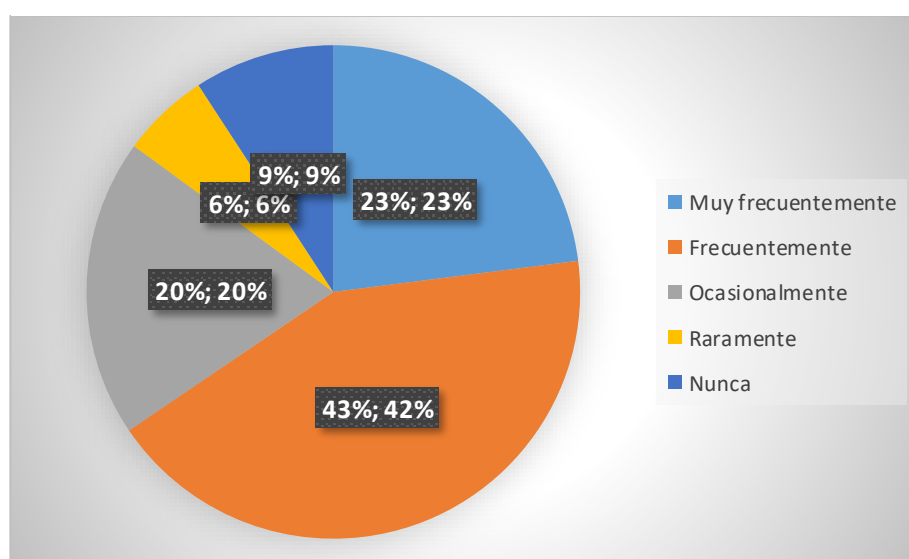
De acuerdo a la figura 4, sobre las entidades que brindan capacitación, los encuestados indican que un 23% de tamaño que es muy frecuente. Otro 43% menciona que se realiza frecuente y por último un 16% ocasionalmente. Lo que indica que, aunque la tendencia es positiva, aún hay áreas en las que la oferta de formación podría ser más constante, para garantizar que todos los interesados puedan acceder a estas oportunidades de manera más continua. Esto plantea la necesidad de seguir promoviendo la capacitación como un recurso clave para el crecimiento y desarrollo dentro de las organizaciones.

2. ¿El administrador de la empresa utiliza paneles para comunicar temas de relevancia organizacional?

Tabla 11. Comunicar temas de relevancia organizacional

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Muy frecuentemente	20	23%
Frecuentemente	37	43%
Ocasionalmente	17	20%
Raramente	5	6%
Nunca	8	9%
Total	87	100%

Figura 5. Comunicar temas de relevancia organizacional



Como se indica en la figura 5, sobre la utilización de paneles para comunicación de relevancia organizacional, los resultados indica con un 23% de representativamente que es muy frecuente. Otro 43% menciona que se realiza frecuente y finalmente un 20% ocasionalmente. Esto sugiere que, aunque la mayoría considera que los paneles son una herramienta valiosa para la comunicación dentro de la organización, todavía hay margen de mejora en cuanto a su implementación más constante. Mejorar la regularidad en el uso de estos paneles podría resultar en una comunicación más efectiva, asegurando que la información relevante llegue de manera oportuna a todos los miembros de la organización.

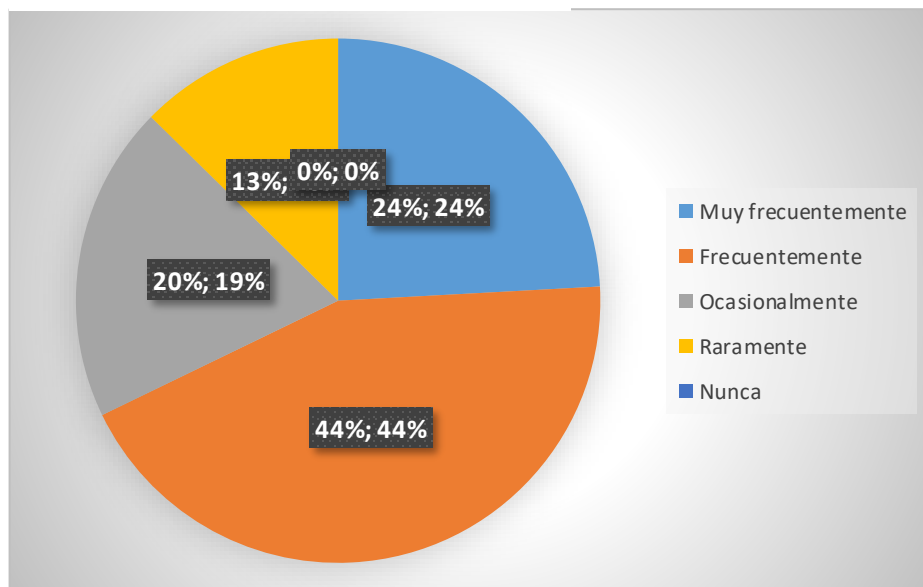
Dimensión 2: Comunicación ascendente

3. ¿El jefe sugiere ideas que contribuyan con la organización a los altos mandos?

Tabla 12. Organización a los altos mandos

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Muy frecuentemente	21	24%
Frecuentemente	38	44%
Ocasionalmente	17	20%
Raramente	11	13%
Nunca	0	0%
Total	87	100%

Figura 6. Organización a los altos mandos



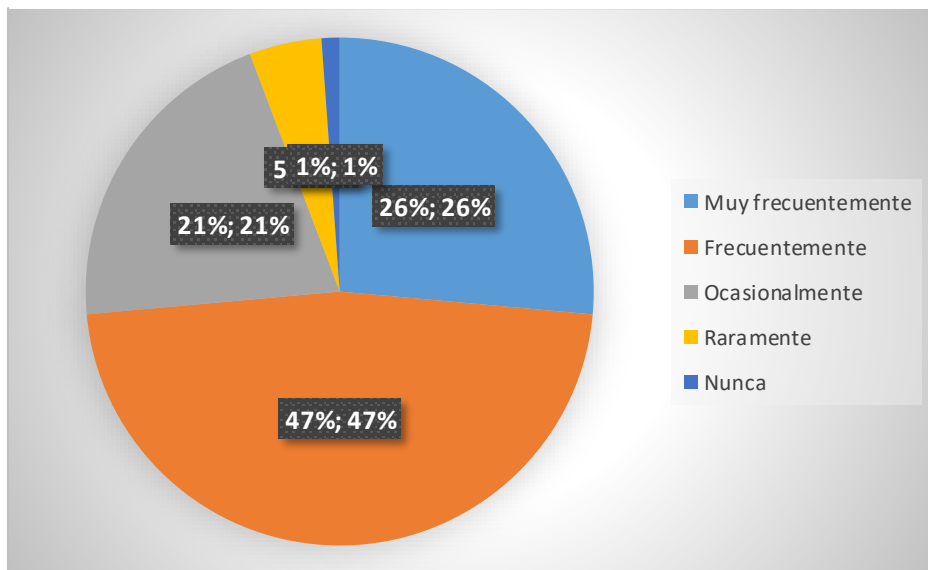
Como se describe a la figura 6, sobre la contribución que sugiere el jefe para la organización a los altos mandos, la población de estudio indica con un 24% de porcentaje que es muy frecuente. Otro 44% menciona que se realiza frecuente y por último un 20% ocasionalmente. Estos resultados muestran que una mayoría significativa de la población considera que la contribución de los jefes hacia los altos mandos es algo habitual o recurrente, lo que sugiere una dinámica constante de comunicación y colaboración en la toma de decisiones. Sin embargo, menciona que ocasionalmente aún existe espacio para mejorar en cuanto a la frecuencia de estas contribuciones, lo cual podría fortalecer la alineación y efectividad en desempeño laboral.

4. ¿Le es favorable participar en las reuniones continuas que se realiza en su centro de trabajo?

Tabla 13. Reuniones que se realiza en su centro de trabajo

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Muy frecuentemente	23	26%
Frecuentemente	41	47%
Ocasionalmente	18	21%
Raramente	4	5%
Nunca	1	1%
Total	87	100%

Figura 7. Reuniones que se realiza en el centro de trabajo



Como se expone la figura 7, sobre la participación en las reuniones organizadas en el área de trabajo, los encuestados indica con un 26% de representativamente que es muy frecuente. Otro 47% menciona que se realiza frecuente y finalmente un 21% ocasionalmente. Sugieren que la mayoría de los encuestados percibe una participación activa en las reuniones, lo cual es positivo para la comunicación dentro del equipo. Sin embargo, la presencia de respuestas que indican una participación ocasional señala que aún hay margen para mejorar la inclusión de todos los miembros del equipo en estos espacios, lo cual podría contribuir a una mayor integración y alineación en los objetivos organizacionales.

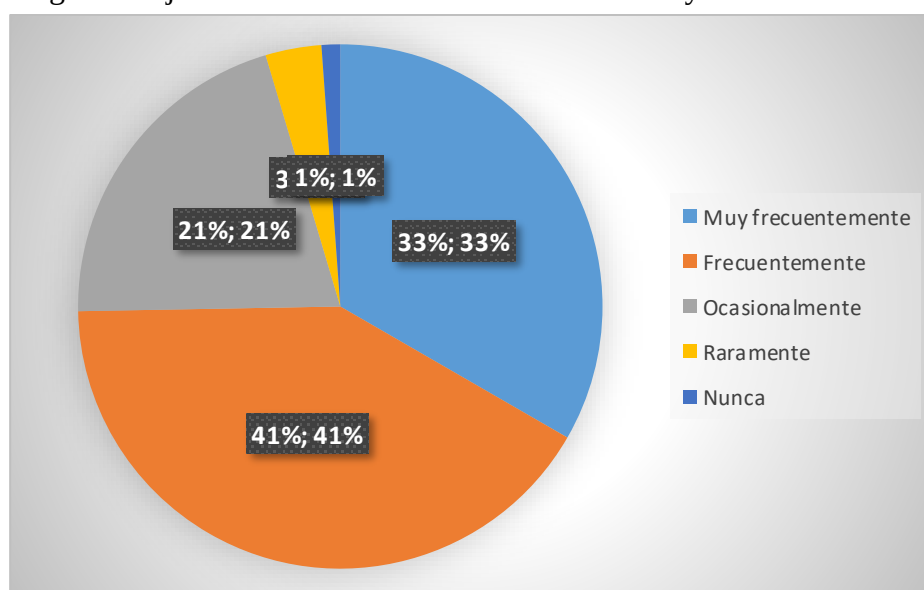
Dimensión 3: Comunicación horizontal

5. ¿La comunicación entre compañeros nos permite una ejecución eficiente de actividades dentro y fuera de la institución?

Tabla 14. Ejecución eficiente de actividades dentro y fuera de la institución

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Muy frecuentemente	29	33%
Frecuentemente	36	41%
Ocasionalmente	18	21%
Raramente	3	3%
Nunca	1	1%
Total	87	100%

Figura 8. Ejecución eficiente de actividades dentro y fuera de la institución



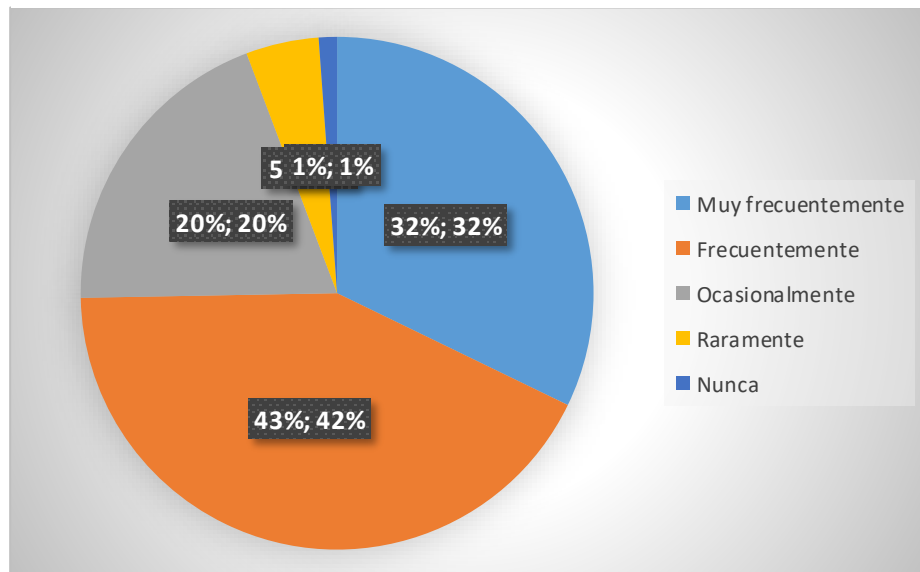
Como se presenta la figura 8, sobre la interacción entre compañeros que permita una ejecución de actividades eficiente dentro y fuera de la institución, quienes responden indica con un 33% de representatividad que es muy frecuente. Otro 41% menciona que se realiza frecuente y por último un 21% ocasionalmente. Muestran que la mayoría de los encuestados percibe una interacción continua y significativa entre compañeros, lo cual es clave para una ejecución eficiente de las actividades. También sugiere un ambiente colaborativo y bien coordinado. Sin embargo, lo que menciona ocasionalmente señala que aún existe espacio para mejorar en cuanto a la consistencia y regularidad de las interacciones, lo cual podría potenciar aún más la eficiencia y el trabajo en equipo dentro y fuera de la institución.

6. ¿Las opiniones e ideas entre compañeros se respetan y consideran en las actividades a realizar?

Tabla 15. Respeto y consideración en las actividades a realizar

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Muy frecuentemente	28	32%
Frecuentemente	37	43%
Ocasionalmente	17	20%
Raramente	4	5%
Nunca	1	1%
Total	87	100%

Figura 9. Respeto y consideración en las actividades a realizar



Como se describe la figura 9, sobre las opiniones e ideas de los compañeros son escuchadas y tomadas en cuenta en las actividades a desarrollar, los encuestados indica con un 32% de porcentaje que es muy frecuente. Otro 43% menciona que se realiza frecuente y por último un 20% ocasionalmente. Lo que sugiere que la mayoría de los encuestados percibe que sus opiniones e ideas son valoradas y consideradas en el desarrollo de las actividades, lo cual indica un ambiente de trabajo colaborativo. No obstante, el porcentaje que menciona que esto sucede de manera ocasional señala que aún existe espacio para mejorar la inclusión de todos los miembros en la toma de decisiones, lo que podría fomentar un ambiente más participativo y fortalecer el trabajo en equipo.

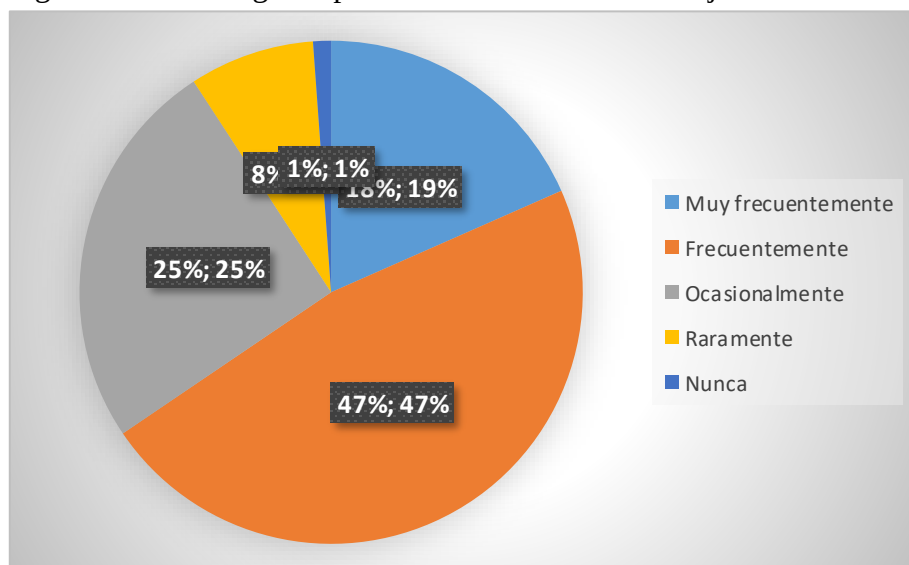
Dimensión 4: Liderazgo

7. ¿Cree usted que el liderazgo empleado en su centro de trabajo es el adecuado?

Tabla 16. Liderazgo empleado en su centro de trabajo

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Muy frecuentemente	16	18%
Frecuentemente	41	47%
Ocasionalmente	22	25%
Raramente	7	8%
Nunca	1	1%
Total	87	100%

Figura 10. Liderazgo empleado en su centro de trabajo



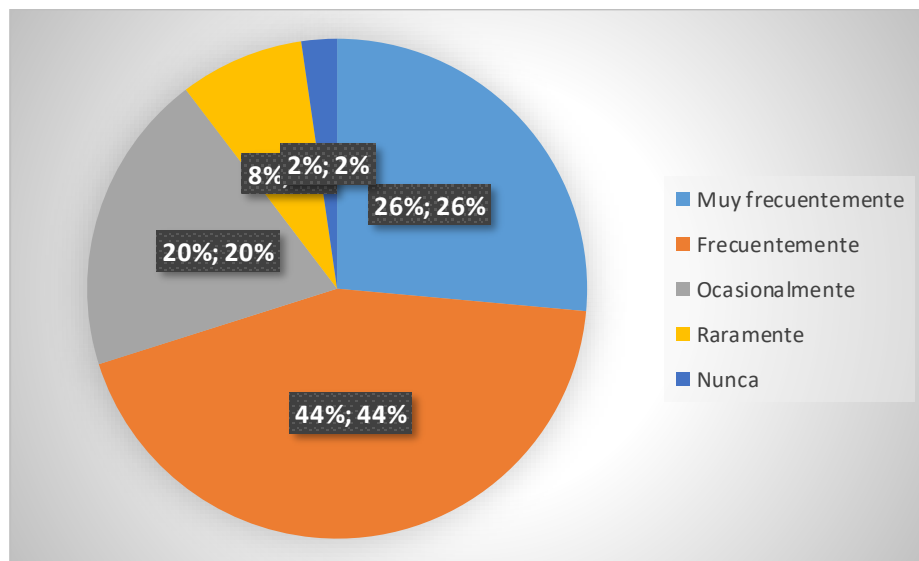
De acuerdo a la figura 10, sobre el estilo de liderazgo que se utiliza en tu lugar de trabajo, los encuestados indica con un 18% de tamaño que es muy frecuente. Otro 47% menciona que se realiza frecuente y finalmente un 25% ocasionalmente. Esto sugiere que el estilo de liderazgo en la organización es percibido de manera bastante regular, con una mayor proporción indicando que se aplica con frecuencia. Sin embargo, el porcentaje que menciona que el estilo de liderazgo es utilizado ocasionalmente señala que aún hay oportunidad para que se pueda implementar de forma más constante, lo que podría generar un ambiente de trabajo más cohesionado y alineado con los objetivos organizacionales.

8. ¿En su centro laboral se trata de mantener de manera primordial las relaciones armónicas entre los miembros?

Tabla 17. Mantener de manera primordial las relaciones armónicas entre los miembros

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Muy frecuentemente	23	26%
Frecuentemente	38	44%
Ocasionalmente	17	20%
Raramente	7	8%
Nunca	2	2%
Total	87	100%

Figura 11. Mantener de manera primordial las relaciones armónicas entre los miembros



Como se expone la figura 11, sobre, priorizar la conservación de relaciones armoniosas entre los integrantes del equipo. los encuestados indica con un 26% de porcentaje que es muy frecuente. Otro 44% menciona que se realiza frecuente y por último un 20% ocasionalmente. Esto demuestra que una gran parte de los encuestados considera que se da importancia regularmente a la conservación de relaciones armoniosas dentro del equipo, lo que es fundamental para mantener un ambiente laboral saludable. Sin embargo, el hecho de que algunos mencionen que esto ocurre de manera ocasional sugiere que todavía existen oportunidades para fortalecer estas prácticas, lo que contribuiría a mejorar la colaboración y el bienestar general dentro del equipo.

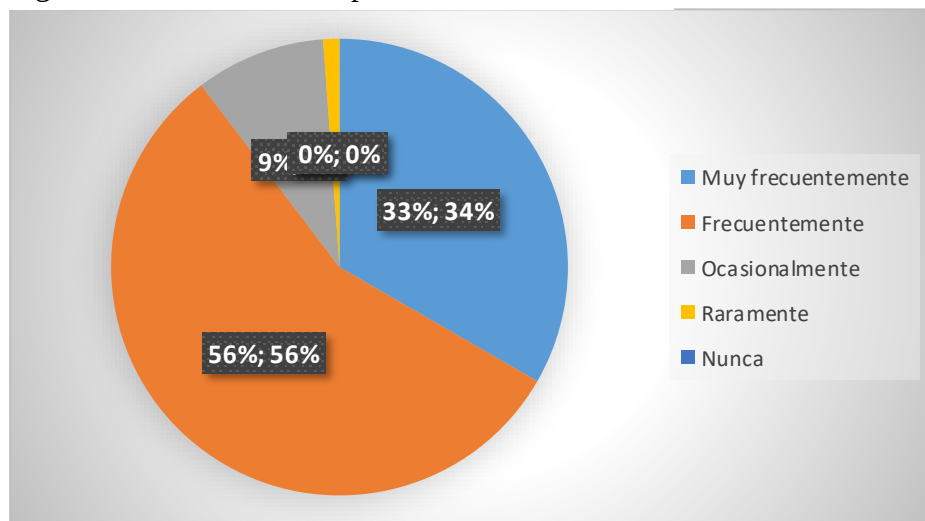
Dimensión 1: Compromiso laboral

9. ¿Cumple con las metas trazado por el área donde labora?

Tabla 18. Metas trazadas por el área donde labora

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Muy frecuentemente	29	33%
Frecuentemente	49	56%
Ocasionalmente	8	9%
Raramente	1	1%
Nunca	0	0%
Total	87	100%

Figura 12. Metas trazadas por el área donde labora



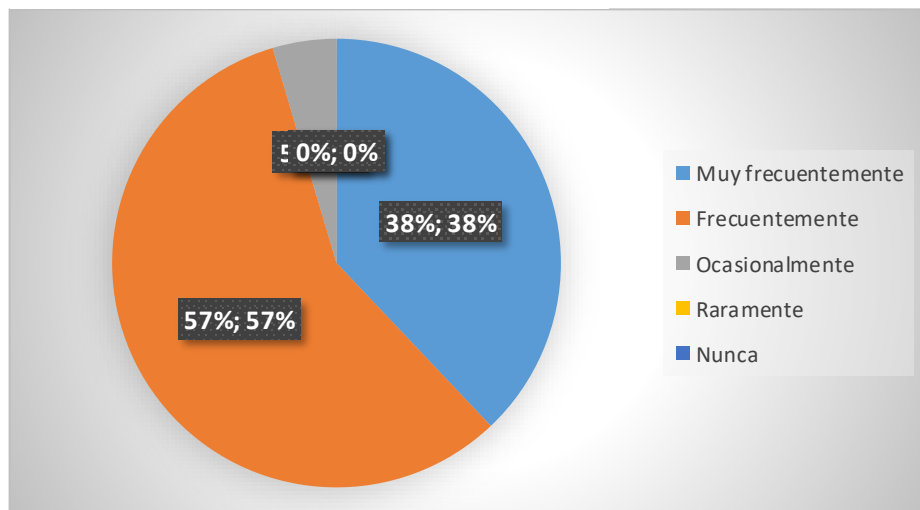
Como se describe la figura 12, sobre lograr los objetivos establecidos en el área en la que trabaja, los encuestados indica con un 33% de representativamente que es muy frecuente. Otro 56% menciona que se realiza frecuente y por último un 9% ocasionalmente. Esto considera que la mayoría de los encuestados percibe que el logro de los objetivos establecidos es una práctica regular en su área de trabajo, lo cual refleja un buen nivel de eficiencia y enfoque hacia las metas organizacionales. Sin embargo, el pequeño porcentaje que menciona que esto sucede de manera ocasional sugiere que aún se puede mejorar en algunas áreas, garantizando que el enfoque hacia el logro de objetivos sea aún más constante y alineado en todos los niveles del equipo.

10. ¿Usted demuestra dominio y habilidad en el trabajo?

Tabla 19. Dominio y habilidad en el trabajo

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Muy frecuentemente	33	38%
Frecuentemente	50	57%
Ocasionalmente	4	5%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	87	100%

Figura 13. Dominio y habilidad en su trabajo



De acuerdo la figura 13, sobre su desempeño laboral, demuestra competencia y destreza en las tareas que realiza, los encuestados indica con un 38% de tamaño que es muy frecuente. Otro 57% menciona que se realiza frecuente y finalmente un 5% ocasionalmente. Esto refleja que la mayoría de los encuestados percibe que el desempeño laboral es generalmente competente y hábil en las tareas asignadas, lo cual es un indicio de un equipo con buenos niveles de habilidad y preparación. Sin embargo, el pequeño porcentaje que menciona que esto ocurre ocasionalmente indica que existen áreas en las que se puede seguir fortaleciendo la capacitación o el apoyo, para garantizar que todos los miembros del equipo mantengan un desempeño de alta calidad de manera constante.

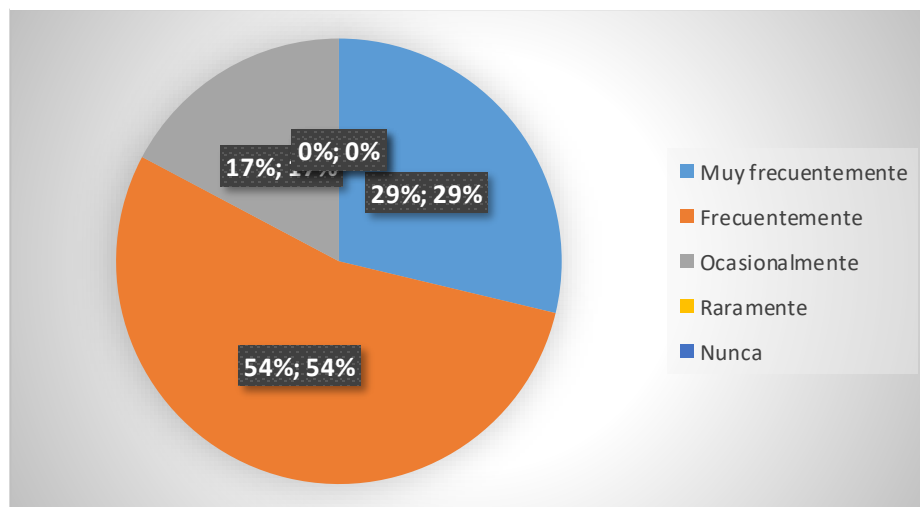
Dimensión 2: Trabajo en equipo

11. ¿Rectifico mis opiniones si alguien del equipo me demuestra que estaba equivocado?

Tabla 20. Demostración si alguien del equipo estaba equivocado

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Muy frecuentemente	25	29%
Frecuentemente	47	54%
Ocasionalmente	15	17%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	87	100%

Figura 14. Demostración si alguien del equipo estaba equivocado



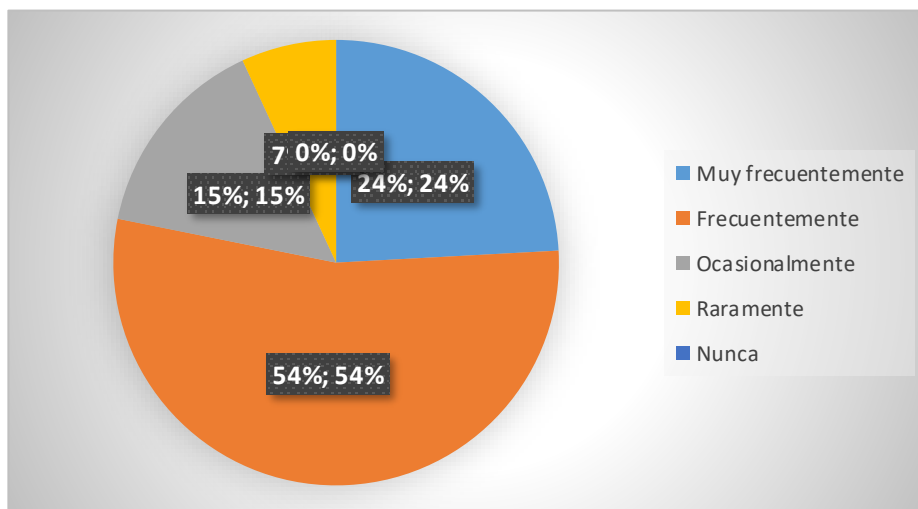
De acuerdo la figura 14, sobre la interacción con el equipo, corrige a los miembros cuando demuestra que están equivocados, los encuestados indica con un 19% de tamaño que es muy frecuente. Otro 54% menciona que se realiza frecuente y finalmente un 17% ocasionalmente. Esto muestra que la corrección de errores dentro del equipo es una práctica relativamente común, lo que refleja una actitud enfocada en mejorar el desempeño colectivo. Sin embargo, el hecho de que algunos mencionen que esto ocurre de manera ocasional sugiere que aún hay espacio para que las correcciones sean más consistentes, lo cual podría promover un ambiente de trabajo más constructivo y una mejora continua en el equipo.

12. ¿Existe un adecuado trabajo de equipo al realizar una tarea?

Tabla 21. Trabajo de equipo al realizar una tarea

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Muy frecuentemente	21	24%
Frecuentemente	47	54%
Ocasionalmente	13	15%
Raramente	6	7%
Nunca	0	0%
Total	87	100%

Figura 15. Trabajo de equipo al realizar una tarea



Como presenta la figura 15, sobre la colaboración en el equipo, trabaja de manera conjunta al realizar una tarea, la población de estudio indica con un 24% de representatividad que es muy frecuente. Otro 54% menciona que se realiza frecuente y por último un 15% ocasionalmente. Esto indica que la colaboración en equipo es una práctica común, lo que refleja un ambiente de trabajo cooperativo y orientado al trabajo conjunto. No obstante, el hecho de que algunos mencionen que esto ocurre de manera ocasional sugiere que hay áreas en las que la colaboración podría ser más consistente, lo cual fortalecería la cohesión del equipo y facilitaría el cumplimiento de los objetivos comunes de manera más eficiente.

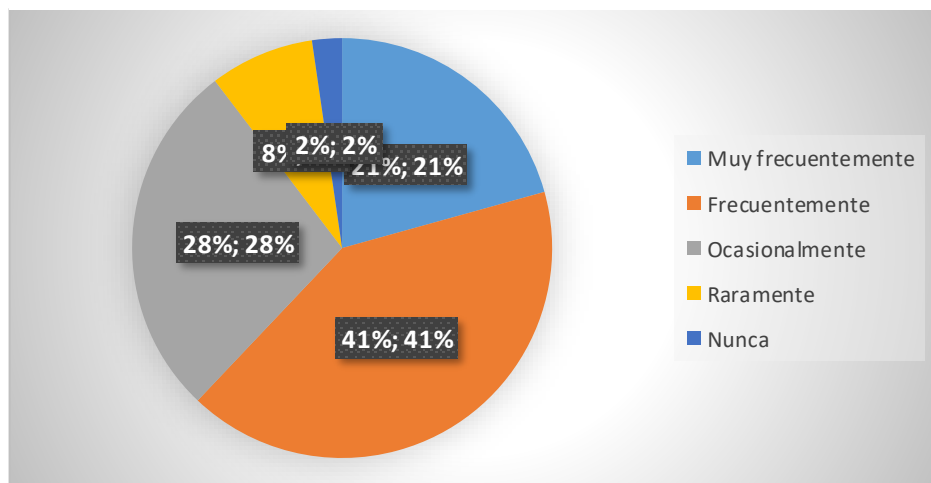
Dimensión 3: Satisfacción laboral

13. ¿Me siento satisfecho con las recompensas salariales que recibo por mi trabajo?

Tabla 22. Recompensas salariales que recibo por mi trabajo

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Muy frecuentemente	18	21%
Frecuentemente	36	41%
Ocasionalmente	24	28%
Raramente	7	8%
Nunca	2	2%
Total	87	100%

Figura 16. Recompensas salariales que recibo por mi trabajo



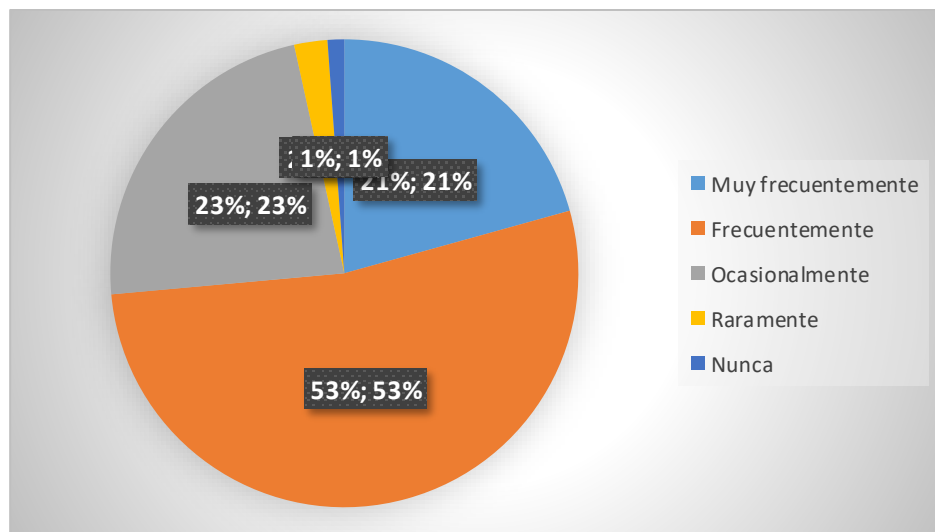
Como se describe la figura 16, sobre la satisfacción con las recompensas salariales que recibo por mi trabajo, la población de estudio indica con un 21% de representatividad que es muy frecuente. Otro 41% menciona que se realiza frecuente y por último un 28% ocasionalmente. Esto refleja que la percepción sobre la satisfacción con las recompensas salariales varía entre los participantes. Para algunos, recibir una compensación adecuada parece ser algo frecuente, lo que podría indicar un alto nivel de satisfacción en cuanto a las recompensas recibidas. Sin embargo, para otros, esta satisfacción no es tan constante, lo que podría señalar que no todos consideran sus salarios suficientes o adecuados, lo que resalta la necesidad de revisar las políticas salariales y mejorar la percepción general sobre este aspecto tan fundamental en el ámbito laboral.

14. ¿Me siento satisfecho con el tiempo otorgado para el cumplimiento de las tareas encomendadas?

Tabla 23. Tiempo otorgado para el cumplimiento de las tareas encomendadas

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Muy frecuentemente	18	21%
Frecuentemente	46	53%
Ocasionalmente	20	23%
Raramente	2	2%
Nunca	1	1%
Total	87	100%

Figura 17. Tiempo otorgado para el cumplimiento de las tareas encomendadas



De acuerdo a la figura 17, sobre el tiempo destinado para llevar a cabo las tareas asignadas, los encuestados indica con un 21% de porcentaje que es muy frecuente. Otro 53% menciona que se realiza frecuente y finalmente un 23% ocasionalmente. Esto indica que, en general, la mayoría de los encuestados considera que el tiempo destinado a las tareas asignadas es adecuado, reflejando una planificación efectiva de las actividades. Sin embargo, el hecho de que algunos lo mencionen solo ocasionalmente sugiere que en ciertos momentos podría haber presión o dificultades para cumplir con los plazos, lo que afectaría la eficiencia y el bienestar del equipo. Esto resalta la necesidad de ajustar la asignación de tiempos para lograr una mayor consistencia y optimizar el rendimiento.

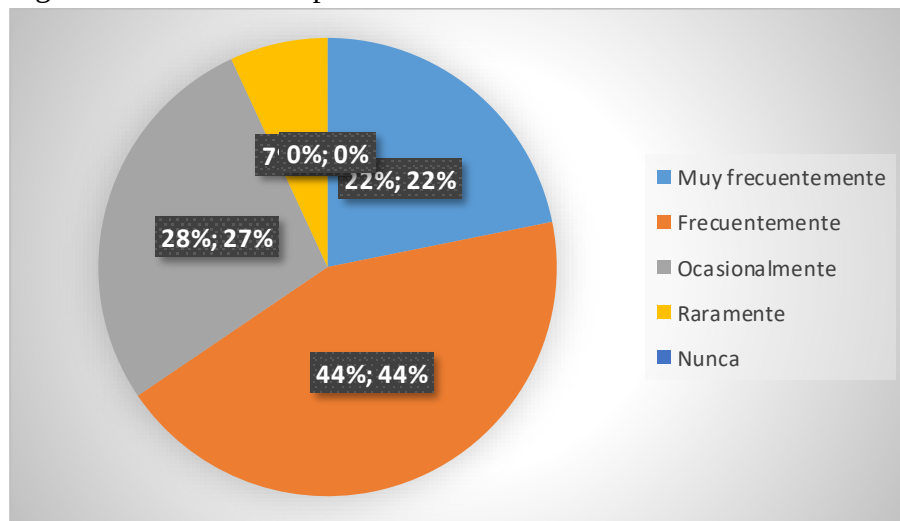
Dimensión 4: Motivación laboral

15. ¿Se siente motivado para el desarrollo de las tareas dentro de la empresa?

Tabla 24. Motivación para el desarrollo de las tareas dentro de la empresa

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Muy frecuentemente	19	22%
Frecuentemente	38	44%
Ocasionalmente	24	28%
Raramente	6	7%
Nunca	0	0%
Total	87	100%

Figura 18. Motivación para el desarrollo de las tareas dentro de la



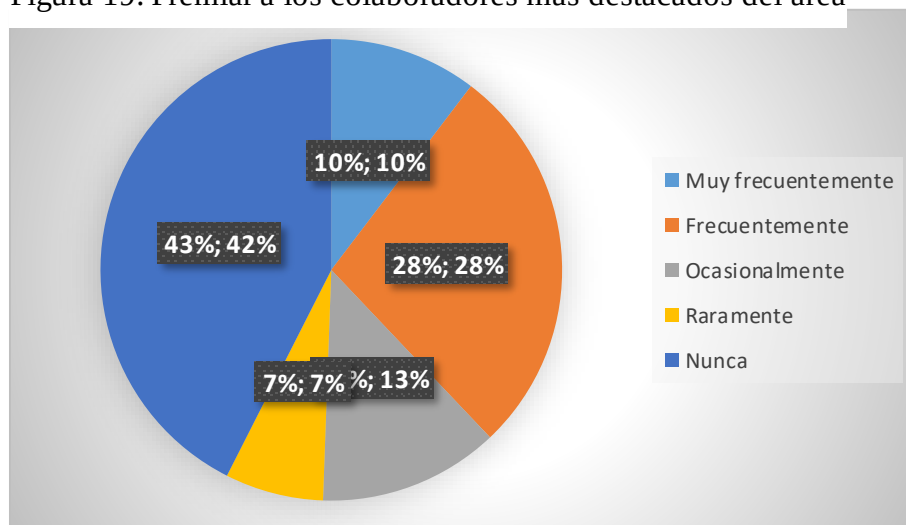
Como indica la figura 18, sobre el motivo para llevar a cabo las tareas dentro de la empresa, quienes responden indica con un 22% de tamaño que es muy frecuente. Otro 44% menciona que se realiza frecuente y por último un 28% ocasionalmente. Lo que indica que la mayoría de la población de estudio realiza las tareas dentro de la empresa con regularidad, lo que refleja un compromiso en su rol. Sin embargo, el hecho de que algunos mencionen que esto sucede solo ocasionalmente sugiere que existen momentos en los que la motivación o los incentivos pueden no ser suficientes, lo que podría afectar la productividad. Esto resalta la importancia de mantener una motivación constante y ofrecer las condiciones necesarias para que el compromiso y la realización de tareas sean consistentes a lo largo del tiempo.

16. ¿La empresa brinda premiaciones, viajes, regalos entre otros, para premiar a los colaboradores más destacados del área?

Tabla 25. Premiar a los colaboradores más destacados del área

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Muy frecuentemente	9	10%
Frecuentemente	24	28%
Ocasionalmente	11	13%
Raramente	6	7%
Nunca	37	43%
Total	87	100%

Figura 19. Premiar a los colaboradores más destacados del área



Como describe en la figura 19, sobre reconocer y recompensar a los colaboradores más sobresalientes del área, los encuestados indica con un 10% de tamaño que es muy frecuente. Otro 28% menciona que se realiza frecuente y finalmente un 13% ocasionalmente. Esto sugiere que, aunque el reconocimiento y la recompensa a los colaboradores destacados no se realizan de manera constante, existe una práctica frecuente de hacerlo. Sin embargo, el hecho de que algunos mencionen que esto ocurre solo ocasionalmente indica que puede haber áreas de mejora en cuanto a la regularidad con la que se reconocen los logros, lo que podría impactar en la motivación y el sentido de valoración de los empleados. Mejorar esta frecuencia podría fortalecer el compromiso y la satisfacción dentro del equipo.

CAPÍTULO IV. PROPUESTA

Objetivo de la propuestas

Objetivo general

El objetivo general de la propuesta es:

Proponer técnicas de comunicación adecuadas para las actividades diarias de los servidores administrativos del Distrito 18D01 Ambato-Educación.

Objetivo específicos

Las sucesiones formuladas en formas de objetivos específicos

- Identificar los roles, los suministro y la planificación del tiempo para la propuesta
- Determinar los recursos, insumos, tiempos para el desarrollo de las propuestas.
- Definición de los grupos en lo que se establece las comunicaciones.
- Diseñar un plan estratégico que permita aplicar la técnica de comunicación dentro de la entidad Distrital

Justificación de la propuesta

Una comunicación efectiva y transparente facilita que los trabajadores comprendan de manera más clara sus funciones, obligaciones y metas dentro de la compañía. Esto fomenta una sensación de apertura, ya que los equipos conocen cómo sus labores impactan en el proceso productivo y en el éxito global de la organización. Además, cuando los empleados tienen claridad sobre lo que se espera de ellos, experimentan mayor confianza y comodidad en sus responsabilidades, lo que potencia su rendimiento.

Una comunicación clara promueve un entorno donde los colaboradores se sienten apreciados y comprendidos. Con el tiempo, esto eleva su entusiasmo y lealtad hacia la empresa, lo que resulta en una mayor satisfacción en el trabajo y un rendimiento superior.

Una comunicación organizada contribuye a prevenir confusiones y disputas que podrían surgir por la escasez de datos o por mensajes poco claros. Esto no solo optimiza el rendimiento operativo, sino que también fortalece la cooperación y la credibilidad entre los integrantes del grupo.

Una comunicación interna eficiente es fundamental para crear un entorno de trabajo saludable y eficiente. Al establecer metas precisas y medir los resultados de forma objetiva, se asegura que todos los colaboradores estén en sintonía con los valores y propósitos de la organización, lo que optimiza el ambiente laboral y el rendimiento.

La forma en que se transmiten las fortalezas y aspectos a mejorar de los colaboradores es crucial para apoyarlos en su crecimiento y maximización de su capacidad. Prácticas como comentarios positivos y reuniones informales fuera del ámbito profesional pueden consolidar los lazos y optimizar tanto el rendimiento personal como el grupal.

Cargos y responsabilidades para la propuesta

Para ilustrar la distribución de los roles y tareas en el desarrollo del plan estratégico dentro de la empresa. Se destacan las responsabilidades de líderes, responsables de área y analista. Describiéndolo en la siguiente tabla:

Tabla 26. Roles y tareas dentro de la empresa

Roles	Tarea
Responsable de Comunicación (RC)	Administrar la interacción interna y externa dentro de la entidad. Este puesto abarca la organización táctica de los mensajes, la elección de los medios y la supervisión de la ejecución del plan.
Especialista en Contenidos	Elaborar y ajustar los mensajes principales para diversos entidades y plataformas. Esto implica redactar avisos, publicaciones en redes sociales, comunicados internos, entre otros.
Diseñador Gráfico o Creativo	Diseñar recursos visuales que refuercen los mensajes, como diagramas, videos, presentaciones y otros elementos gráficos.
Gestor de Crisis	Elaborar tácticas para gestionar situaciones críticas y resguardar la imagen dentro de la empresa. Esto abarca la preparación de mensajes fundamentales y la organización de respuestas inmediatas.

Insumo y materiales

Para la elaboración de la propuesta, se necesita el empleo de recursos que contribuyan al proceso de investigación. A continuación, se describen los materiales y componentes utilizados en la creación del diseño de la propuesta:

Tabla 27. Elementos y materiales empleados en la elaboración del diseño de la propuesta.

Tipo	Categoría	Recurso	Descripción	Monto
Cómputo	Infraestructura	Digital	Servicios de internet	\$75.00
	Infraestructura	Equipo	Laptop	
	Infraestructura	Equipo	Impresora	
	Infraestructura	Vehículo-Transporte Público	Para los desplazamientos hacia dentro de la entidad donde se llevarán a cabo las encuestas	\$100.00
	Suministros de oficina	Resma de hoja	Dos resmas de hojas	\$8.00
Materiales, transporte y gastos de movilización	Materiales	Cartuchos de tintas	Cuatro cartuchos de tintas de cada color	\$60.00
	Gastos de alimentación	Comida	Dos comidas diarias	\$360.00
Total				\$603.00

Desarrollo

Plan de comunicación interna

Comunicación ascendente

Para llevar a cabo el diseño de la propuesta se diseña un plan estratégico en la comunicación interna. A continuación, se determina el plan con base en la comunicación ascendente:

Tabla 28. Plan de estratégico para la comunicación ascendente

Plan de comunicación	Estrategias	Actividades	Encargado	Participantes	Frecuencia de ejecución	Indicadores
Comunicación Ascendente	Mejora de la recepción de información desde los trabajadores hacia la gerencia	Implementar un espacio en la intranet institucional para recibir propuestas y comentarios	Responsable de Comunicación	Encargados de tecnología + Trabajadores	Diaria	Número de sugerencias revisadas
		Establecer un sistema de retroalimentación sobre las actividades que se realizan	Coordinador de Recursos Humanos	Responsable de departamentos + Colaboradores	Semanales	Número de reuniones de alimentación
		Reunión con los gerentes departamental para escuchar las propuestas de cada sección	Responsable de Comunicación	Gerente + responsable de departamentos	Quincenales	Número de reuniones gerenciales

	Organizar reuniones operativas para evaluar el avance de las tareas semanales	Jefe Departamentales	Jefe Departamentales+ Empleados del Área	Semanales	Tasa de reuniones semanales
	Definir los procedimientos de operativo s para monitorear el progreso en la realización de las actividades	Jefe Departamentales	Jefe Departamentales+ Empleados del Área	Diaria	Tasa de monitoreo de actividades
Diseñar comunicación dentro de las áreas de trabajos en la entidad Distrital	Determinar canal de comunicación directa entre los trabajadores del área y los jefes departamentales	Jefe Departamentales	Jefe Departamentales+ Empleados del Área	Trimestrales	Tasa de comunicación al área

Nota: Propuesta basada en (Altamirano, 2020).

Comunicación descendente

Para el diseño de la propuesta se diseña un plan estratégico en la comunicación interna, presentando la determinación del plan con base en la comunicación descendente, como se da a continuación:

Tabla 29. Plan de estratégico para la comunicación descendente

Plan de comunicación	Estrategias	Actividades	Encargado	Participantes	Frecuencia de ejecución	Indicadores
Comunicación Descendente		Socializar mediante medios de comunicación visual física y los objetivos y la misión que persigue la empresa	Gerencia + responsable de comunicación + recursos humanos + gerencia de planificación estratégica	Recursos humanos	Anual	Nivel de conocimiento de la misión y objetivos
	Socializar la cultura organizacional de la empresa hacia los colaboradores	Describir los principios organizacionales y culturales de la entidad Distrital a los trabajadores	Gerencia + responsable de comunicación + recursos humanos	Gerente + empleados	Anual	Nivel de conocimiento de la cultura organizacional
		Capacitar a los trabajadores sobre las buenas prácticas de los procesos dentro de la empresa	Gerencia + responsable de comunicación + recursos humanos + Gerencia de calidad	Gerente + empleados	Trimestral	Satisfacción de los participantes
	Establecer líneas de comunicación que permita socializar acciones	Establecer un canal de comunicación digital para difundir acciones emergentes	Responsable de Comunicación	Encargados de tecnología + Gerente + empleados clave	Semanal	N.º de mensajes enviados, tasa de apertura

emergentes	Realizar reuniones virtuales o presenciales para explicar las nuevas acciones o cambios en la empresa	Responsable de Comunicación	Gerencia + Líderes de áreas + empleados clave	Trimestral	N.º de reuniones realizadas, retroalimentación positiva de los empleados
	Crear boletines internos o informativos sobre los resultados obtenidos y acciones a realizar	Responsable de Comunicación + Recursos Humanos	Todos los empleados	Mensualmente	N.º de boletines distribuidos, tasa de lectura y comprensión
	Reconocer el logro y desempeño laboral de los trabajadores mediante la comunicación	Responsable de Comunicación	Gerente + trabajadores destacados	Trimestral	N.º de reuniones para el acercamiento con los trabajadores
	Distribución de tarjetas personalizadas de felicitación a los empleados con las mejores calificaciones en su desempeño laboral	Coordinador de Recurso Humano	Coordinador de recursos humano + empleados con alto desempeño laboral	Mensualmente	N.º de tarjetas distribuidas, aumento en motivación y satisfacción laboral

Publicación en el sitio web una imagen con el nombre del empleado destacado de cada año como reconocimiento oficial	Especialista en Contenidos	Encargados de tecnología + Trabajadores	Anual	N.º de visitas al sitio web, comentarios de reconocimiento, aumento en el compromiso laboral.
---	----------------------------	---	-------	---

Nota: Propuesta basada en (Altamirano, 2020).

Comunicación Horizontal

Para el diseño de la propuesta se diseñó un plan estratégico en la comunicación interna, basándose en la determinación del plan a la comunicación horizontal, como se da a continuación:

Tabla 30. Plan de estratégico para la comunicación horizontal

Plan de comunicación	Estrategias	Actividades	Encargado	Participantes	Frecuencia de ejecución	Indicadores
Comunicación Horizontal	Mejorar el clima organizacional fomentando un ambiente de mayor seguridad y colaboración entre los colaboradores	Llevar a cabo dinámicas grupales que ayuden a consolidar vínculos de confianza, como excursiones, encuentros sociales, competencias deportivas, entre otras	Gerente de Recursos Humanos + Coordinador de Eventos + Líder del Área	Empleados + responsables de departamentos + Colaboradores	Trimestral	Nivel de satisfacción de los empleados, Resultados de encuestas de clima laboral, Participación en actividades grupales

	Incorporar en el Programa de formación, el entrenamiento en habilidades sociales y psicológicas para el trabajo colaborativo	Coordinador de Capacitación + Psicólogo organizacional + Líder de desarrollo organizacional	Empleados + Equipos de trabajo + Supervisores	Anual	Resultados de evaluaciones post-curso, Incremento en la cooperación interdepartamental, Mejoras en la comunicación interna
	Definir un periodo de 15 minutos de pausa activa por la mañana, en un área común, para promover la interacción libre entre los colaboradores.	Coordinador de Bienestar + Supervisor de área + Gerente de operaciones	Empleados, Equipos de trabajo, Colaboradores de distintas áreas	Diario	Incremento en interacciones entre empleados, Opiniones en encuestas de bienestar, Observación del uso de los espacios comunes
Mejorar la comunicación para la coordinación del trabajo en equipo	Determinar reuniones diarias para la asignación de las tareas para los trabajadores dentro del área y el flujo en el que se debe desarrollar	Responsable de Comunicación	Líder del área+ jefe departamental + Trabajadores	Diario	Asignación clara de tareas a cada miembro, tiempo de duración de las reuniones, cumplimiento de las tareas dentro del tiempo asignado

Mejorar la comunicación interna en los trabajadores	Estandarizar el proceso de comunicación formal entre los trabajadores del área	Responsable de Comunicación	Líderes del área + trabajadores	Semanal	Porcentaje de uso del proceso estandarizado, reducción de errores en la comunicación interna, nivel de satisfacción del equipo con la claridad de la comunicación
	Diseñar un planificador de actividades físico para visualizar el desarrollo de actividades en tiempo real	Diseñador Gráfico o Creativo	Líder del área+ jefe departamental + Trabajadores	Mensualmente	Uso efectivo del planificador, actualización diaria de actividades en el planificador, porcentaje de tareas completadas a tiempo
	Implementación de talleres para las habilidades de comunicación interpersonal	Coordinador de Recursos Humanos.	Empleados de todos los departamentos	Trimestral	Nº de talleres realizados, feedback de los participantes, mejora en las interacciones interpersonales.
	Llevar a cabo capacitaciones grupales para crear vínculos de confianza	Coordinador de Recursos Humanos.	Empleados de todos los departamentos	Mensualmente	N.º de capacitaciones realizadas, participación activa de los empleados, mejora en la percepción de confianza dentro del equipo

Desarrollar reuniones para implementar lluvias de ideas en función los problemas identificados dentro del área	Coordinador de Recursos Humanos	Empleado s de áreas específicas + equipos relevantes	Mensualmente	Nº de reuniones realizadas, número de ideas generadas, soluciones implementadas a partir de las lluvias de ideas
--	---------------------------------	--	--------------	--

Nota: Propuesta basada en (Altamirano, 2020).

Cronograma del trabajo

Para el cumplimiento de la propuesta, es fundamental gestionar el tiempo de manera eficiente para garantizar el éxito del proyecto. A continuación, se presenta el calendario de tareas:

Figura 20. Planificación y cronograma

	Semana 1	Semana 2	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12
Incidencia de las técnicas de comunicación en el desempeño laboral											
Determinación de roles y tareas dentro de la empresa											
Determinar los insumos y materiales para la elaboración del proyecto											
Mejora de la recepción de información desde los trabajadores hacia la gerencia											
Diseñar comunicación dentro de las áreas de trabajos en la entidad Distrital											
Socializar la cultura organizacional de la empresa hacia los colaboradores											
Establecer líneas de comunicación que permita socializar acciones emergentes											
Reconocer el logro y desempeño laboral de los trabajadores mediante la comunicación											
Mejorar el clima organizacional fomentando un ambiente de mayor seguridad y colaboración entre los colaboradores											
Mejorar la comunicación para la coordinación del trabajo en equipo											
Mejorar la comunicación interna en los trabajadores											

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se determinó sobre los conceptos y fundamentos relacionados con las variables técnicas de comunicación y desempeño laboral que son clave para el funcionamiento eficaz de las organizaciones. Las variables técnicas de la comunicación impactan de manera directa la relación entre los integrantes del equipo, influyendo en su desempeño laboral, ya que una transmisión efectiva de mensajes optimiza el flujo de datos, agiliza el proceso de toma de decisiones y promueve un entorno de trabajo más eficiente y cooperativo.

Se examinó mediante la correlación entre los procesos comunicativos del Distrito 18D01 Ambato-Educación y el nivel de compromiso, trabajo en equipo, satisfacción laboral y motivación del personal administrativo obteniendo en los estudios correlacionales un nivel de significancia de $p < 0.01$ permitiendo aceptar la hipótesis del investigador que describe que las técnicas de comunicación tienen una relación positiva con el desempeño laboral. Este análisis permitió evaluar la influencia de la comunicación en el desempeño y bienestar del equipo de trabajo. Asimismo, se identificó cómo la efectividad en la transmisión de información impacta en la colaboración y el sentido de pertenencia dentro de la institución. Los hallazgos obtenidos servirán como base para desarrollar estrategias que optimicen la comunicación interna y fortalezcan la productividad organizacional.

Se propuso las técnicas de comunicación adecuadas para las actividades diarias de los servidores administrativos del Distrito 18D01 Ambato-Educación, con el propósito de mejorar la interacción entre los colaboradores y garantizar un flujo de información claro y efectivo dentro de la institución. Estas estrategias fueron diseñadas para mejorar la comunicación para la coordinación del trabajo en equipo, fomentando la comunicación interna en los trabajadores, lo que a su vez contribuye a un ambiente laboral más seguro que permite la colaboración entre los colaboradores. Asimismo, la mejora de la recepción de información desde los trabajadores hacia la gerencia, el diseño de comunicación dentro de las áreas de trabajos en la entidad Distrital. La socialización cultural organizacional dentro de la empresa hacia los colaboradores y por último el reconocimiento del logro y desempeño laboral de los trabajadores mediante la comunicación.

Recomendaciones

Se recomienda la implementación de matrices estratégicas para el fortalecimiento de las técnicas de comunicación para el crecimiento del desempeño laboral.

También se recomienda proporcionar capacitaciones continuas en habilidades comunicativas para todos los integrantes de la organización. A través de talleres o cursos sobre comunicación efectiva, tanto verbal como escrita, se puede garantizar que los mensajes sean claros y bien entendidos, evitando confusiones que afecten la productividad. Una buena capacitación en este ámbito contribuirá a un mejor ambiente laboral y a un desempeño más eficiente de los empleados.

Aplicar el uso adecuado de la tecnología como parte de las técnicas comunicativas haciendo uso de la tecnología dentro del Distrito 18D01 Ambato-Educación, ya que los resultados han demostrado que existe una correlación positiva entre la efectividad de las técnicas de comunicación y diversos factores clave como el compromiso, el trabajo en equipo, la satisfacción laboral y la motivación del personal administrativo. Por lo tanto, optimizar las técnicas y canales de comunicación interna podría tener un impacto significativo en el desempeño laboral y el bienestar del equipo.

Implementar de manera estructurada y constante las técnicas de comunicación propuestas, con un enfoque integral en todos los niveles de la organización. También es esencial no solo introducir herramientas y estrategias de comunicación efectivas, sino también asegurarse de que estas sean adaptadas y promovidas de manera continua en el entorno laboral para lograr un impacto duradero.

Diseñar espacios informales en el entorno laboral como almuerzos o actividades fuera de la oficina que fomenten la integración del equipo para el mejoramiento de la comunicación y colaboración entre los miembros de diferentes departamentos, al incorporar estas prácticas en la organización de forma constante, no solo mejorarás la comunicación, sino que también estarás creando una cultura organizacional más saludable y eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguado, J. (24 de Mayo de 2024). *Teorías de la Comunicación*. Obtenido de <https://infosol.com.mx/miespacio/teorias-de-la-comunicacion/>
- Altamirano, M. (2020). *Plan de comunicación interna para una entidad financiera de la ciudad de Ambato*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ab129401-db1e-4aa1-8b2a-7b02287febc4/content>
- Ayón, G., Baque, M., & Chimbo, C. (2022). La comunicación organizacional y su incidencia en la gestión empresarial caso asociación Asoproakuri, ciudad de Archidona. *Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento Recymundo*, 6(1), 266-276. Obtenido de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1526>
- Balarezo, B. (2024). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/items/93999b43-55a3-43ec-92b1-3c95f071554d>
- Bohórquez, E., & Pérez, M. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Burgos, M. (2019). Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia. *Revista Científica Consensus*, 12(3), 21-41. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Cabezas, C., & Brito, J. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. *Revista Polo del Conocimiento*, 6(11), 1-10. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8219331>
- Cárdenas, M. (2022). *Impacto de la comunicación organizacional en los niveles de desempeño del personal de la empresa de Fideos Paraíso, Periodo Octubre 2021-Marzo 2022*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23839/1/UPS-CT010204.pdf>

- Corona, L., & Fonseca, M. (2023). Las hipótesis en el proyecto de investigación: ¿cuándo si, cuándo no? *Revista MediSur*, 21(1), 269-273. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v21n1/1727-897X-ms-21-01-269.pdf>
- Corrales, J. (2020). *Comunicación Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de la nación de la provincia del Cusco, 2018*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4681?locale-attribute=en>
- Crispín, M. (2019). *Comunicación Organizacional y Desempeño laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Crispín, M. (2019). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura de la Agencia Villa EL Salvador-2019*. Piura: Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1841>
- Escobedo, M., & Segovia, L. (2020). *Comunicación asertiva como técnica del liderazgo efectivo en la municipalidad distrital de Aguas Verdes, provincia De Zarumilla, región Tumbes, 2019*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2089>
- Espinoza, E. (2022). Ética en la investigación científica. *Revista Mexicana de Investigación e Intervención Educativa*, 1(2), 35-43. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9289947>
- García, D., & Martínez, M. (2022). Uso de geogebra y el razonamiento inductivo en un acercamiento al teorema fundamental del cálculo. *Revista matemática, ensino e cultura*, 17(42), 29-43. Obtenido de <https://www.rematec.net.br/index.php/rematec/article/view/449/440>
- García, M., & Gutiérrez, M. (2023). El impacto de la motivación laboral, el ambiente laboral, el liderazgo y la comunicación en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa pequeña. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 10(2), 1-22. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3524>

- Gil, L., & Martínez, G. (2022). Estilos de comunicación: Una revisión teórica hacia las habilidades directivas en las organizaciones. *Revista Científica de la UCSA*, 9(2), 85-96. Obtenido de <https://revista.ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/109>
- Gómez, E. (2020). Análisis correlacional de la formación académico-profesional y cultura tributaria de los estudiantes de marketing y dirección de empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 478-483. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mcgraw-Hill. Obtenido de <https://biblioteca.ucuenca.edu.ec/digital/s/biblioteca-digital/ark:/25654/2140>
- Hotmart. (11 de Abril de 2023). *7 técnicas de comunicación que debes conocer*. Obtenido de <https://hotmart.com/es/blog/tecnicas-de-comunicacion>
- Huamanlazo, B. (2023). *Comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa de servicios*. Lima: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/9282922>
- Hubspot. (19 de Enero de 2023). *Comunicación Organizacional*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/comunicacion-organizacional#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20es%20la,s%C3%B3lidas%20e%20imagen%20de%20marca>.
- Hubspot. (27 de Octubre de 2023). *Estrategias de comunicación: qué son, tipos y ejemplos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/estrategias-para-mejorar-comunicacion-organizacional>
- Longo, F. (2020). Evaluación y gestión del rendimiento laboral en las Administraciones Públicas. *Revista Presupuesto y Gasto Público*, 1(41), 127-144. Obtenido de https://www.ief.es/docs/destacados/publicaciones/revistas/pgp/41-06_FranciscoLongo.pdf
- Lopez, F. (2017). *Reseña sobre la Evolución de la Administración en el Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Manzano, A., & López, E. (2021). Relación del sobrepeso y obesidad con el rendimiento laboral en trabajadores de una empresa metalmecánica en México. *Revista*

- Colombiana de Salud ocupacional*, 6(4), 103-108. Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4940
- Mero, W., & Barcia, F. (2024). Gestión administrativa y rendimiento laboral en la empresa pública municipal Portoviejo. *Revista Científica Multidisciplinaria Sapientai*, 7(13), 115-127. Obtenido de <https://publicacionescd.ulead.edu.ec/index.php/sapientiae/article/view/652>
- Navarrete, M., & Galarraga, N. (2023). Clima organizacional y rendimiento laboral del personal del ITCA. *Revista Científica Multidisciplinaria Ciencia Latina*, 7(2), 1760-1776. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/369876420_Clima_organizacional_y_rendimiento_laboral_del_personal_del_ITCA
- Ñopo, R. (2020). *Programa de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe*, 2020. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_9a29fd0df41e088ce60dbe5bfa29720e/Details
- Omar, A., & Casé, L. (2021). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica*. La Plata: Universidad Nacional de La Plata. Obtenido de <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas. (06 de Abril de 2022). *Asuntos económicos*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2022/04/1506792>
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*. Santiago: Naciones Unidas. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/41370-coyuntura-laboral-america-latina-caribe-la-inmigracion-laboral-america-latina>
- Ortega, M., & Altamirano, H. (2024). El desempeño laboral de los servidores públicos de la DIGEM. Un análisis desde el clima organizacional. *Revista Digital FCE-UNLP*, 23(1), 1-15. Obtenido de <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/14186>

- Prieto, E. (26 de Julio de 2023). *Técnicas para la comunicación organizacional efectiva*. Obtenido de <https://es.snhu.edu/blog/tecnicas-para-la-comunicacion-organizacional-efectiva>
- QuestionPro. (15 de Octubre de 2023). *Comunicación organizacional: Definición, tipos y características*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-organizacional/>
- Ramos, C. (2021). Diseño de investigación experimental. *Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 10(1), 1-7. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7890336.pdf>
- Saldarriaga, J. (2020). *Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019*. Chimbote: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_f70a3dc6a351516cbaa411ddcca67176
- Soria, R. (2019). Comunicación Organizacional: Un modelo aplicable a la microempresa. *Revista TEACS*, 1(1), 9-25. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3990506>
- Sumba, R., Moreno, P., & Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Revista Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>
- Universidad de Extremadura. (2023). *Operaciones Auxiliares en la organización de actividades y funcionamiento de instalaciones*. Madrid: Universidad de Extremadura.
- Universidad Nacional de la Plata. (2020). *La Comunicación Organizacional*. De la Plata: Universidad Nacional de la Plata. Obtenido de <https://unlp.edu.ar/wp-content/uploads/2022/07/CURSO-DE-ASISTENTE-ADMINISTRATIVO-Clase-6.pdf>
- Valle, M., & Revilla, D. (2022). *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación*. Lima: Universidad Católica del Perú. Obtenido de

<https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf>

Vilca, A., & De la Cruz, M. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *Revista Sciéndo*, 24(3), 147-153. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3879>

ANEXOS

Anexo 1. Carta Aval



La Libertad, 27 de noviembre 2024
Oficio N ° 776-DIR-IPG-2024

Abg. Diego Fernando Flores Solís
Director Distrital Delegado de la Dirección Distrital 18D01 Ambato I-Educación
Dirección Distrital 18D01 Ambato I - Educación
Presente. –

Reciba un cordial saludo del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Conocedora de su alto espíritu de pertinencia para con la academia y principalmente con nuestra institución, tenemos a bien solicitar de la manera más comedida, se extienda una Carta Aval a la Sra. Myriam Janeth Soria Granda con C.I. **1803385606**, maestrante del Programa en Administración Pública, a fin de que la misma le permita al interesado el levantamiento de información en su jurisdicción para el desarrollo del tema de investigación **"Incidencia de las técnicas de comunicación en el desempeño laboral en el personal administrativo del Distrito 18D01 Ambato – Educación"** la que le permitirá titularse como Magister en Administración Pública.

Seguro de contar con lo solicitado anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,



Econ. Roxana Álvarez Acosta, Ph.D.
DIRECTORA DEL INSTITUTO DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
CC. Archivo

UPSE - Salinas, Av. Carlos Espinoza Larrea s/n. Cda.
La Milena, diagonal al Estadio Camilo Gallegos Domínguez
☎ 0960081712 / 0982495331 🌐 www.upse.edu.ec/postgrado
✉ postgrado@upse.edu.ec / info@postgrado@upse.edu.ec

Facebook Instagram YouTube
@PostgradoUPSE

¡crece SIN LÍMITES!

Anexo 2. Cronograma de Trabajo de Investigación

CRONOGRAMA DE TUTORÍAS

TEMA: INCIDENCIA DE LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DISTRITO 18D01 AMBATO-EDUCACIÓN

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																				
ACTIVIDADES	DICIEMBRE					ENERO					FEBRERO					MARZO				
	2024					2025					2025					2025				
	Semanas					Semanas					Semanas					Semanas				
	1	2	3	4		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
INTRODUCCIÓN	X																			
SITUACIÓN PROBLEMÁTICA		X	X																	
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA				X																
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA					X															
JUSTIFICACIÓN PRACTICA					X															
OBJETIVOS						X														
OBJETIVO GENERAL						X														
OBJETIVOS ESPECÍFICOS						X														
HIPÓTESIS							X													
PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO							X													
CAPÍTULO I								X	X	X										
CAPÍTULO II											X	X								
CAPÍTULO III													X	X	X					
CONCLUSIONES																X				
RECOMENDACIONES																	X	X	X	
Total, horas																				

*El total de horas de tutorías es de 20 en contacto con el docente.

Anexo 3. Cuestionario de preguntas para Encuesta

Formato de encuesta (Google forms)

Sección 1 de 4

Cuestionario para las variables procesos comunicativos y desempeño laboral

Investigación para la obtención de la Maestría de Administración Pública

I. Introducción

Estimado participante, el presente cuestionario tiene por objetivo:

Examinar la correlación entre los procesos comunicativos del Distrito 18D01 Ambato-Educación y el nivel de motivación, compromiso y satisfacción laboral (variable desempeño laboral) del personal administrativo.

Todas las respuestas proporcionadas se mantendrán en estricta reserva y serán usadas solo para el proceso de investigación.

II. Instrucciones

Todas las preguntas deben ser contestadas con un check list, el tiempo de desarrollo es de 30 minutos.

*Para las preguntas relacionadas a la variable de estudio: Técnicas de comunicación Muy frecuentemente (5), Frecuentemente (4), Ocasionalmente (3), Raramente (2), Nunca (1).

*Para las preguntas relacionadas a la variable de estudio: Liderazgo Transformacional Muy frecuentemente (5), Frecuentemente (4), Ocasionalmente (3), Raramente (2), Nunca (1).

Consiento en participar en la presente investigación y he sido debidamente informado sobre el propósito del estudio enfocado en Examinar la correlación entre los procesos comunicativos del Distrito 18D01 Ambato-Educación y el nivel de motivación, compromiso y satisfacción laboral (variable desempeño laboral) del personal administrativo *

☐ Si

☐ No

Después de la sección 1 ir a la siguiente sección.

Sección 3 de 4

Variable: Técnicas de comunicación (Procesos de comunicación)

Descripción (opcional):

1. ¿La Dirección Distrital le brinda capacitaciones constantes? *

☐ Muy frecuentemente

☐ Frecuentemente

☐ Ocasionalmente

☐ Raramente

☐ Nunca

2. ¿El jefe inmediato brinda nuevas estrategias de trabajo de acuerdo con el puesto que desempeña? *

☐ Muy frecuentemente

☐ Frecuentemente

☐ Ocasionalmente

☐ Raramente

☐ Nunca

3. ¿El administrador de la Dirección Distrital me da suficiente confianza como para dialogar acerca de la problemática en la organización? *

☐ Muy frecuentemente

☐ Frecuentemente

☐ Ocasionalmente

☐ Raramente

Sección 4 de 4

Variable Desempeño laboral

Descripción (opcional):

21. ¿Cuenta con capacidad para prever soluciones prácticas y precisas? *

- ☐ Muy frecuentemente
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

22. ¿El trabajo que realiza aporta al logro de los objetivos de la organización? *

- ☐ Muy frecuentemente
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

23. ¿Cumple con las metas trazado por el área donde labora? *

- ☐ Muy frecuentemente
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

23. ¿Cumple con las metas trazado por el área donde labora? *

- ☐ Muy frecuentemente
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

24. ¿Demuestra precisión y rapidez en la ejecución de su trabajo? *

- ☐ Muy frecuentemente
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

25. ¿Usted demuestra dominio y habilidad en su trabajo? *

- ☐ Muy frecuentemente
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca