



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
CARRERA DE COMUNICACIÓN**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: LICENCIADA EN COMUNICACIÓN**

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA CON ENFOQUE EN EL
CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA**

**AUTORA:
KARELYS JULISSA VERA REYES**

**TUTORA:
LIC. MARÍA ISABEL POSLIGUA QUINDE, MSC**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**SUB-LÍNEA
COMUNICACIÓN COMUNITARIA**

LA LIBERTAD — ECUADOR



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
CARRERA DE COMUNICACIÓN

TEMA

**GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA CON ENFOQUE EN EL CLIMA
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA GOBERNACIÓN
DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

Autor: Karelys Julissa Vera Reyes

Tutora: Lic. María Isabel Posligua Quinde, MSc.

AGRADECIMIENTO

Al Todopoderoso por brindarme sabiduría, valor y confianza en mí para poder culminar con éxito mi proyecto de investigación y guiarme por el camino del bien para no desviarme.

Agradezco a mi tutora de tesis por guiarme en este camino para la obtención de mi título de licenciada en comunicación, de antemano muchas gracias. Durante estos casi 5 años dentro de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE) he aprendido varias cosas que me ayudaran a lo largo de mi vida como profesional. Se quedarán conmigo los recuerdos de los compañeros de clase, los aprendizajes dentro del aula, los profesores que me extendieron la mano en momentos de angustia y sobre todo lo que me inculcaron desde el inicio y hasta lo último de mi formación académica.

Karelys Julissa Vera Reyes

DEDICATORIA

Con nostalgia dedico este trabajo a mi niña interior, quien se siente feliz de poder superarse cada día a pesar de todas las circunstancias que le ha tocado vivir desde que tengo memoria. A mi mamá Mónica Reyes por regalarme la laptop, muchas gracias, sé que con amor y esfuerzo me lo cediste para mi estudio. Es increíble el proceso de cada situación que se afrontó desde que comencé mi vida universitaria, pues no tengo palabras exactas. Siento aflicción, pero solo sé que este es el inicio de otra etapa y hay que enfrentarlo. Simplemente gracias, sé que seremos exitosos.

Karelys Julissa Vera Reyes



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
CARRERA COMUNICACIÓN

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC
MODALIDAD PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La Libertad, 4 de febrero de 2023

Doctora

Lilian Susana Molina Benavides

Directora de la Carrera de Comunicación

En su despacho. –

En calidad de tutor asignado por la Carrera de Comunicación, informo a usted que el señor: **Karelys Julissa Vera Reyes** con cédula de identidad N° **2450207176** ha cumplido con los requisitos estipulados en el Reglamento de titulación de grado y postgrado de la UPSE (UIC).

Art 14.- Actividades académicas del docente tutor. - El docente tutor realizará un acompañamiento a los estudiantes en el desarrollo del proyecto del trabajo de integración curricular será de forma híbrida (presencial/virtual), quién presentará el informe correspondiente de acuerdo con la planificación presentada por el Docente Guía.

Debo indicar, que el señor: **Karelys Julissa Vera Reyes**, ha cumplido el Trabajo de Titulación en la (UIC) con el proyecto de investigación titulado: **Gestión de la comunicación interna con enfoque en el clima organizacional del personal administrativo de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.**

Por lo ante expuesto, recomiendo se apruebe el Trabajo de Titulación; proyecto de investigación.

Para los fines académicos pertinentes, es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,

Lic. María Isabel Posligua Quinde. MSc

Docente tutora

Trabajo Integración Curricular II

CI: 2400115875

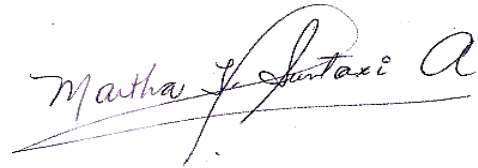
Correo Institucional: mposligua@upse.edu.com

Cel.: 0982525570

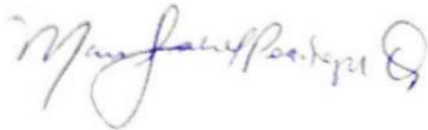
**MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR**



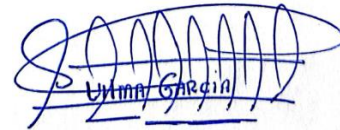
Dra. Lilian Susana Molina Benavides, PhD.
**DIRECTORA CARRERA DE
COMUNICACIÓN**



Lcda. Martha Yesenia Suintaxi Andrade Mgtr.
**DOCENTE ESPECIALISTA DE LA CARRERA DE
COMUNICACIÓN**



Lcda. Posligua Quinde María Isabel, Mgtr.
**DOCENTE TUTOR DE LA CARRERA DE
COMUNICACIÓN**



Lcda. García González Vilma Maribel, Mgtr.
**DOCENTE GUÍA DE LA CARRERA DE
COMUNICACIÓN**



Ing. Yolanda Paola Limones Borbor, Mgtr.
**ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA CARRERA DE
COMUNICACIÓN**



Vera Reyes Karelys Julissa
ESTUDIANTE

DERECHOS DE AUTORÍA

Quien suscribe: **KARELYS JULISSA VERA REYES**, con CI: **2450207176**, estudiante de la Carrera de Comunicación de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, declaro que el trabajo de titulación: **proyecto de investigación**, presentando a la Unidad de Integración Curricular (UIC), cuyo tema es: **GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA CON ENFOQUE EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA**, corresponde exclusiva responsabilidad del autor y pertenece al patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, 03 de febrero de 2023

Atentamente,



Karelys Julissa Vera Reyes
C.C: 2450207176

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA.....	IV
DERECHOS DE AUTORÍA.....	VI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN	1
1. CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	3
1.1. Descripción del problema.....	3
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Preguntas de investigación	4
1.4. Justificación.....	4
1.5. Objetivos.....	5
1.5.1. General	5
1.5.2. Específicos	5
1.6. Hipótesis.....	5
1.7. Variables	6
1.7.1. Variable Independiente: Comunicación interna	6
1.7.2. Variable Dependiente: Clima organizacional.....	6
1.8. Matriz de operacionalización de variables	7
2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Marco conceptual.....	9
2.2.1. Comunicación interna	9
2.2.2. Relaciones públicas.....	9
2.2.3. Comunicación estratégica	9
2.2.4. Comunicación organizacional	10
2.2.5. Tipos de comunicación organizacional	10
2.2.6. Objetivos organizacionales	10
2.2.7. Trabajo en equipo.....	11
2.2.8. Clima Organizacional.....	11

2.2.9.	Relación Laboral.....	11
2.2.10.	Condición de trabajo	12
2.2.11.	Supervisión laboral.....	12
2.2.12.	Rebajar tensiones laborales	13
2.2.13.	Código laboral Ecuador	13
2.2.14.	Derecho al trabajador	14
2.3.	Marco legal	15
3.	CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	18
3.1.	Tipos de investigación.....	18
3.2.	Enfoque de la investigación.....	18
3.3.	Diseño metodológico	18
3.4.	Métodos de investigación.....	19
3.5.	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos.....	19
3.5.1.	Encuesta.....	19
3.5.2.	Entrevista	20
3.6.	Universo, población y muestra.....	20
3.6.1.	Universo.....	20
3.6.2.	Población	20
3.6.3.	Muestra.....	21
4.	CAPÍTULO IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN.....	22
4.1.	Procesamiento de la información	22
4.2.	Análisis, interpretación y discusión de resultados	22
4.2.1.	Análisis cuantitativo: encuesta	22
4.2.2.	Análisis cualitativo: entrevista	33
4.3.	Discusión de resultados.....	36
	CONCLUSIONES.....	39
	RECOMENDACIONES.....	40
	BIBLIOGRAFÍAS	41
	ANEXOS.....	45
	Anexo 1:	45
	Anexo 2.....	46
	Anexo 3.....	48

Апехо 4.....	50
Апехо 5.....	52
Апехо 6.....	54
Апехо 7.....	57
Апехо 8.....	59
Апехо 9.....	61
Апехо 10.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Considera usted que dentro de la institución existe comunicación	23
Tabla 2. Considera usted que deben de existir habilidades	24
Tabla 3. Sabe que son los tipos de comunicación organizaciona	25
Tabla 4. Cree usted que existe una comunicación clara.....	26
Tabla 5. Usted aporta frecuentemente con ideas para proyectos de la	27
Tabla 6. Cree usted que los trabajos en equipo dentro de la organización	28
Tabla 7. Usted cree que se respeta la libertad de trabajo y.....	29
Tabla 8. Cree usted que la empresa brinda un buen clima organizacional.....	30
Tabla 9. Sabe usted cuáles son los derechos y deberes del trabajador	31
Tabla 10. Considera que es necesario llevar una supervisión de apoyo.....	32
Tabla 11. Análisis de resultados de preguntas estructuradas	33

ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES

Figura 1. Considera usted que dentro de la institución existe	23
Figura 2. Considera usted que deben de existir habilidades fund.....	24
Figura 3. Sabe usted que son los tipos de comunicación organizacional	25
Figura 4. Cree usted que existe una comunicación clara	26
Figura 5. Usted aporta frecuentemente con ideas para proyectos	27
Figura 6. Cree usted que los trabajos en equipo dentro.....	28
Figura 7. Usted cree que se respeta la libertad de trabajo.....	29
Figura 8. Cree usted que la empresa brinda un buen clima organizacional	30
Figura 9. Sabe usted cuáles son los derechos y deberes del trabajador	31
Figura 10. Considera que es necesario llevar una supervisión de apoyo.....	32
Figura 11. Aplicación de Encuesta	63
Figura 12. Aplicación de encuesta y entrevista en	63
Figura 13. Aplicación de encuesta al Departamento de Comunicación.....	64
Figura 14. Aplicación de entrevista en el Departamento de Comunicación.....	64

RESUMEN

El presente proyecto de investigación analiza la gestión de la comunicación interna con enfoque en el clima organizacional del personal administrativo de la Gobernación de la provincia de Santa Elena con la finalidad de realizar una buena gestión de la comunicación interna que mejoraría el clima organizacional de esta institución. Se aplicó de forma presencial la metodología cualitativa con diseño descriptivo no experimental inductivo; poniendo en práctica la técnica de encuesta con la escala de Likert y la entrevista direccionada a expertos en los departamentos de Talento Humano y Comunicación con el objetivo de recabar información. Estas observaciones proporcionaron las bases aptas para realizar un estudio del análisis de la gestión de la comunicación interna, identificar los factores que influyen en el clima organizacional y determinar las técnicas de comunicación para el mejoramiento de la comunicación interna de la Gobernación de la provincia de Santa Elena. La información obtenida a través de las técnicas de recolección de datos se los clasificó y se los representó en una gráfica en forma de pastel. Se puede indicar que se respetó el orden de las preguntas haciendo válida la hipótesis de la investigación dando un resultado neutral. Finalmente, las conclusiones y recomendaciones apuntan a que se capaciten para lograr una comunicación más eficiente, debido a que se necesita implementar nuevas estrategias comunicacionales que contribuyan al mejoramiento de la comunicación interna y clima organizacional de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

Palabras claves: Comunicación interna, clima organizacional, personal administrativo, comunicación organizacional.

ABSTRACT

This research project analyzes the management of internal communication with a focus on the organizational climate of the administrative staff of the Governor's Office of the province of Santa Elena with the purpose of carrying out a good management of internal communication that would improve the organizational climate of this institution. The qualitative methodology with a descriptive non-experimental inductive design was applied in a face-to-face manner; implementing the survey technique with the Likert scale and the interview directed to experts in the Human Resources and Communication departments with the objective of gathering information. These observations provided the basis for a study of the analysis of the management of internal communication, identifying the factors that influence the organizational climate and determining the communication techniques for the improvement of internal communication in the Governor's Office of the province of Santa Elena. The information obtained through the data collection techniques was classified and represented in a pie chart. It can be indicated that the order of the questions was respected, making the hypothesis of the research valid and giving a neutral result. Finally, the conclusions and recommendations point to training to achieve a more efficient communication, due to the need to implement new communication strategies that contribute to the improvement of internal communication and organizational climate of the Governor's Office of the province of Santa Elena.

Key words: Internal communication, organizational climate, administrative personnel, organizational communication.

INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación a presentar trata sobre la gestión de la comunicación interna con enfoque en el clima organizacional del personal administrativo de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

Este estudio apunta a que la comunicación organizacional interna se ha destacado por ser la principal razón de una buena interacción en el núcleo empresarial, dando como resultado el orden de los espacios del entorno laboral. La problemática surge mediante una breve investigación basada en el análisis de la comunicación interna y los factores que influyen en el clima organizacional de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

Dentro de esta investigación se empleó la metodología cualitativa con diseño descriptivo no experimental inductivo, haciéndolo de forma presencial con las técnicas de recopilación de datos como la encuesta en la escala de Likert y la entrevista a diferentes especialistas del área de comunicación.

El propósito de esta investigación es analizar la gestión de la comunicación interna de la Gobernación, identificar los factores que influyen en el clima organizacional y determinar qué técnicas de comunicación organizacional influyen en el mejoramiento de la gestión de la comunicación interna de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

Finalmente, se realizó el análisis de la obtención de los resultados y se llegó a responder la hipótesis en conjunto a las conclusiones y recomendaciones.

El proyecto de investigación tiene como punto de inicio una introducción en donde se señala lo que se quiere investigar y lo que se quiere lograr, y está conformada por cuatro capítulos resumidos a continuación:

En el capítulo I se realiza la formulación general del proyecto: constituida por la descripción del problema, formulación del problema, preguntas de investigación, justificación, objetivo general y específico; hipótesis y el estudio de las variables dependiente e independiente.

En el capítulo II se mencionan los antecedentes, estos señalan a estudios previos tanto internacional, nacional y local; marco conceptual, está relacionada a las teorías que respaldan las

variables a estudiar, y por último está el marco legal compuesta por leyes que respaldan y validan este proyecto de investigación.

El Capítulo III contiene la metodología en general, se explica lo siguiente: tipos de investigación, enfoque de la investigación, diseño metodológico, método de investigación, técnicas e instrumentos (encuesta y entrevista), universo, población y muestra.

Por último, en el capítulo IV se realiza el procesamiento de la información, análisis e interpretación y discusión del resultado. Por ende, se procede a la representación de tablas, gráficos, acompañado de las conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos a lo largo de la investigación.

1. CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del problema

La comunicación interna es una de las bases fundamentales dentro de las organizaciones, sea esta privada o pública, que ayuda al buen manejo del equipo de trabajo creando un buen clima organizacional para sus colaboradores. En otras palabras, cuando se habla de comunicación interna hace referencia a la comunicación con el círculo institucional. Para alcanzar una buena comunicación interna es importante contar con un plan estratégico comunicacional entre la institución, trabajadores y usuarios. Esto permitirá que desde la comunicación hasta el clima laboral mejore y sea la carta de presentación de la corporación. Como menciona (Giraudier, 2018), para que la creación de un buen ambiente laboral es necesario que exista una confianza entre equipo para poder ejercer los proyectos de la empresa que se labora. (p. 2).

En Ecuador según (Pazmey, 2017), en Revista Elsevier web habla sobre características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación, manifiesta que la comunicación organizacional, en toda organización debe ser claramente una comunicación amplia del colaborador, comprometiéndolo a se genere un clima laboral eficaz y a su vez tenga claro los objetivos. (párr. 3).

En el cantón Santa Elena existen diferentes instituciones que no cuentan con una buena gestión de la comunicación interna, otras que, si optan por tener un desenvolvimiento ágil como área y así mismo las que no están estructurados o el personal no está capacitado para guiarlo correctamente. Una de estas instituciones es la Gobernación de la provincia de Santa Elena, esta es una organización pública administrativa. Esta entidad cuenta con un departamento de comunicación que no tiene definida una estrategia de comunicación interna en donde se pueda crear un ambiente laboral entre sus públicos de interés, incluyendo a sus trabajadores. Al no considerarse lo antes mencionado, no existe un clima organizacional y a su vez no hay agilidad e interés por parte de los trabajadores a la hora de desempeñar sus funciones.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo influye la comunicación interna para el mejoramiento del clima organizacional en la Gobernación de la provincia de Santa Elena?

1.3. Preguntas de investigación

- ¿Cómo es la gestión de la comunicación interna en la Gobernación de la provincia de Santa Elena?
- ¿Qué factores influyen en el clima organizacional del personal administrativo de la Gobernación de la provincia de Santa Elena?
- ¿Cómo mejorar el clima organizacional del personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena?

1.4. Justificación

La comunicación interna es importante en cualquier organización, ayuda a que los colaboradores desarrollen estrategias como departamento para la función y beneficio de la institución. Es el apoyo imprescindible para que exista una mayor fluidez de crecimiento laboral, pues se estructura con ideas direccionadas, metas definidas, públicos específicos, estrategias que refuercen el entorno, entre otros. Ante lo expuesto, con esta investigación se quiere encontrar la solución a la problemática sobre la comunicación interna y cómo influye dentro de su clima organizacional en el departamento de comunicación de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

Es importante que exista una buena gestión de comunicación interna a través de diferentes técnicas de comunicación, de forma general con la finalidad de que el clima organizacional en el personal mejore. En las empresas privadas la principal función de la comunicación interna es mantener las buenas relaciones entre compañeros, motivar a los empleados y retener el talento, en tanto a las organizaciones públicas también es dable esforzarse por promover las mejores prácticas más allá de los cambios obligatorios de sus colaboradores.

Por último, para poder mantener un entorno laboral se deben activar diferentes normativas que ayuden a que el clima organizacional y la cultura de la empresa no pase

desapercibida ante cualquier acción. El personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena mantiene la problemática sobre la comunicación interna y su clima organizacional, una vez que la institución tenga un buen manejo de la gestión de la comunicación interna, sus colaboradores tendrían un mejor desenvolvimiento laboral, serían proactivos, alcanzarían su rendimiento productivo y de esta forma se alcanzaría a mejorar el clima organizacional. Por tal razón, que en este proceso de estudio se quiere esclarecer el trabajo amplio de la comunicación interna, la misma que a través de diferentes técnicas de comunicación genera que el clima laboral mejore, así como también el desempeño de sus colaboradores, permitiendo así alcanzarlos objetivos planteados de la organización,

1.5. Objetivos

1.5.1. General

Analizar la gestión la comunicación interna con enfoque al clima organizacional de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

1.5.2. Específicos

- Analizar la gestión de la comunicación interna de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.
- Identificar los factores que influyen en el clima organizacional de la Gobernación de Santa Elena.
- Determinar las técnicas de comunicación organizacional para el mejoramiento de la gestión de comunicación interna de la Gobernación.

1.6. Hipótesis

Realizar una buena gestión de la comunicación interna mejoraría el clima organizacional del personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

1.7. Variables

1.7.1. Variable Independiente: Comunicación interna

Para (García J. , 2022), en su libro La comunicación interna menciona que es la base a toda organización para lograr tener un equilibrio que represente a toda una organización al momento de informar. (p. 11).

1.7.2. Variable Dependiente: Clima organizacional

Según (Bordas, 2016), en su libro de estudio sobre Gestión estratégica del clima laboral, hace referencia a que es lo que representa un trabajo cooperativo, se lo denomina esencial para lograr encajar diferentes cualidades de cada servidor dentro de la institución. (p. 26).

1.8. Matriz de operacionalización de variables

El siguiente cuadro se puede visualizar en el anexo.

La variable de operacionalización de esta investigación se distribuye como: dimensión de la variable independiente: comunicación interna y para la variable dependiente están las dimensiones sobre el clima organizacional.

2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Como lo señala (Izquierdo, 2020), en su estudio de grado sobre La comunicación interna en el clima laboral de las empresas; publicado en el repositorio de la Universidad Peruana Unión, refieren que la comunicación interna es elemental para el progreso corporativo, son pocas las empresas que construyen y desarrollan mejores alternativas para ofrecer un servicio idóneo. Sin embargo, toda empresa ya sea pública o privada debe de tener una comunicación flexible basado en un plan estratégico que conlleve la utilización de instrumentos comunicacionales dentro de la agrupación. (p. 8).

Según (García, 2009), en su artículo sobre Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual, situado en Cali, Colombia refiere que el ser humano vive con entornos diversos que generan comportamientos diferentes, por ende, esto también se aplica en las instituciones en donde el trabajador esta enlazado en hacer procesos de interacciones en conjunto a su contribución en un sistema social. (p. 45).

Para (Camino, 2019), en su proyecto de investigación sobre la comunicación organizacional, para el repositorio de la Universidad Pontificia Católica del Ecuador, refiere que la comunicación ayuda a la aportación y desenvolvimiento del personal según los trabajos de acuerdo lo pedido de cada gestión, pero si la comunicación es escasa ya sea entre la asociación en sí, puede perder el nivel de compromiso o empeorar a la hora de trabajar. (p. 6).

Como lo expresa (Abedaña, 2020) en el proyecto de investigación sobre De la comunicación interna al diálogo organizacional, para la Universidad Técnica Particular de Loja, manifiesta que la comunicación interna su concepto se inclina a la comunicación se tiene con el colaborador o cliente interno, pues es importante escuchar y saber cuáles son las ideas que tiene los trabajadores a la hora de laborar. (p. 48).

Tomando en cuenta a (Mejillón, 2018), en su trabajo de tesis sobre el Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS); esclarece que el clima organizacional es el entorno físico que ayuda a las transformaciones empresariales con el fin de agregar estrategias que solucionen indiferencias de las organizaciones. (p. 14).

2.2. Marco conceptual

2.2.1. Comunicación interna

Tomando en cuenta a (Cuenca, 2019), en su libro Guía fundamental de la comunicación interna manifiestan que “una posibilidad de definirla como el conjunto de actividades de comunicación desarrolladas por una organización, orientadas a la creación y mantenimiento de unas buenas relaciones con y entre sus miembros, mediante el uso de diferentes técnicas e instrumentos de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, construyendo, a su vez, al logro de los objetivos organizacionales” (p. 11).

Para (Moral, 2020), en su artículo sobre Empresa y Comunicación Interna (I): Eficacia, destaca que una de las características de la comunicación interna “es una comunicación permanente, fluida, transparente, medible y contrastable” (párr. 1).

2.2.2. Relaciones públicas

De acuerdo con (Caldevilla, 2020), explica en su artículo de la Evolución de las relaciones publicas en España manifiesta que “siempre hemos considerado que las relaciones públicas son intrínsecas a la interacción entre humanos, sea grupal o individualmente, biunívoca y de deslocalización de emisor y receptor que opera desde cualquier lugar y en cualquier momento e inherentes al sector turístico y la inteligencia emocional” (párr. 7).

Tal como lo expresa (Mackay, 2018), en su libro: Las relaciones públicas: Teorías y casos ecuatorianos, menciona que una de las características de las relaciones publicas es “tener la seguridad de que llegó bien la información correcta y clara” (p. 50).

2.2.3. Comunicación estratégica

Según (Vela, 2022), en su tesis sobre La comunicación estratégica y corporativa en la empresa rural agrícola, destaca que la comunicación estratégica “es el método por el cual las organizaciones planifican las fórmulas a través de las cuales pretenden conseguir unos objetivos determinados” (p. 31).

Desde la perspectiva (Duran, 2021), en su proyecto de investigación con tema: La comunicación estratégica como articulador de los intangibles organizacionales manifiestan

que, “la comunicación como un proceso en el que se articulan los recursos informativos, se desarrollan procesos de aprendizajes organizacional y se fortalece la capacidad de detección de necesidades del entorno. Por lo tanto, es un proceso de transferencia en la generación de capital intelectual” (p. 20).

2.2.4. Comunicación organizacional

Para (Balarezo, 2014), en su tesis sobre la comunicación organizacional interna menciona que, “la comunicación organizacional se ha convertido en uno de los ejes centrales de la organización ya que por medio de ella existe una mejor relación comunicativa entre actores internos y esto se refleja hacia los públicos externos creando una imagen e identidad propia” (p. 44).

Como plantea (Van, 2003), en la Revista Electrónica Razón y Palabra con respecto a las Nuevas Formas de la Comunicación Organizacional, menciona que “la característica más común es que toda comunicación organizativa está dirigida, ante todo, a los llamados públicos objetivos, es decir a los públicos con los cuales la organización tiene una relación interdependiente, normalmente indirecta” (párr. 15).

2.2.5. Tipos de comunicación organizacional

Desde el punto de vista de (AMITAI, 2021), en su portal web CommuniK-T, menciona que la comunicación organizacional “esta por todos los procesos comunicativos que se utilizan una empresa y sus tipos de comunicación dentro de una empresa derivan a ser comunicación interna, comunicación externa, comunicación formal e informal, comunicación ascendente, descendente y horizontal” (párr. 2).

Así mismo, empleando las palabras de (Molano, 2021), en su blog de marketing sobre la comunicación organizacional: definición, tipos, importancia y ejemplo explica que, “una de las características de la comunicación organizacional es establecer relaciones sólidas con las partes interesadas” (párr. 30).

2.2.6. Objetivos organizacionales

Como dice (Arce, 2010), en su artículo sobre Cómo lograr definir objetivos y estrategias empresariales perspectivas, hace referencia que “toda organización económica tiene por lo menos tres objetivos generales: supervivencia, crecimiento y utilidades, es decir, tres voluntades organizacionales” independientes a las voluntades de los ejecutivos” (p. 4).

Tomando en consideración a (Peña, 2020), en la Revista Scientific con el tema de Motivación laboral. Elemento fundamental en el Éxito organizacional manifiestan que, “es la voluntad que caracteriza al individuo a través del esfuerzo propio de querer alcanzar las metas de la organización ajustado a la necesidad de satisfacer sus propias necesidades” (p. 9).

2.2.7. Trabajo en equipo

Como señala (Ray, 2021), en su tesis La comunicación organizacional como factor decisivo para el éxito de los equipos de trabajo y de la misma organización, manifiesta que “un equipo de trabajo eficaz y eficiente tiene una comunicación fluida inclusive en tiempo de cambio o de crisis, de este modo las empresas tienen una gran oportunidad de crecimiento o de cumplimiento de objetivos, ya que existe una correcta comunicación interna, la cual está enfocada al desarrollo de procesos en cumplimiento de metas” (p. 14).

Tal como lo expresa (Ayoví, 2019), en la Revista Científica Fomento de la Investigación y Publicación en Ciencia Administrativas, Económicas y Contables (FIPCAEC) refiere que una de las características del trabajo en equipo es que se “necesita que los programas que se planifiquen en equipo y apunten a un objetivo común” (p. 12).

2.2.8. Clima Organizacional

Para (Unir, 2021), en el portal web de la Universidad del Internet, menciona que “el clima laboral, también conocido como clima organizacional, se puede definir como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo” (párr. 2).

Por su parte (Sanabria, 2020), en su tesis sobre Liderazgo Organizacional ¿Factor clave en el clima laboral?, menciona que una de las características que influyen de manera predominante “es el liderazgo organizacional, que se convierte en un guía dentro del clima organizacional” (p. 10).

2.2.9. Relación Laboral

En la opinión de (Vallecilla, 2018), en su libro La Relación Laboral y el Contrato de Trabajo, expresa que “una relación laboral es aquella por la que una persona natural realiza

una labor o presta un servicio en favor de otra persona, ya sea esta natural o jurídica” (p. 10).

Tal como lo menciona (Yanes, 2022), en su artículo sobre Influencia globalista frente a las organizaciones sindicales y relaciones laborales en Colombia, hacen referencia “las relaciones laborales en la parte interna de las empresas presentan intereses opuestos pueden ser estudiadas desde dos posiciones diferentes. Por un lado, la empresa interfiere en disminuir disputas y disconformidad que se puedan presentar entre la misma empresa y candidatos. Por el otro, trata de obstaculizar a las organizaciones sindicales limitando su acción para que no puedan intervenir en las determinaciones estratégicas de la empresa la cual protege su dominio” (p. 17).

2.2.10. Condición de trabajo

De acuerdo con (Henaó, 2015), en su Manual de Diagnóstico Integral de las Condiciones de Trabajo y Salud, refiere que “las condiciones de trabajo son circunstanciales con el proceso de trabajo y hacen referencia al conjunto de factores que actúan sobre el individuo en relación de trabajo, determinando su actividad y provocando una serie de consecuencias, tanto para el propio individuo como para la empresa” (p. 18).

Según (Instituto de Trabajo, S. f.), en su portal web sobre las condiciones de trabajo y salud, refiere que “unas de las características de las condiciones de trabajo son “todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que este expuesto el trabajador” (párr. 5).

2.2.11. Supervisión laboral

Citando a (Cuadra, 2010), en la Revista Chilena de Ingeniería sobre el tema “El grado de supervisión como variable Moderadora entre Liderazgo y Satisfacción, Motivación y Clima Organizacional”, menciona que “el grado de supervisión se considera como un continuo con dos polos, supervisión estrecha a supervisión remota” (párr. 4).

Como expresa (Rojas, 2018), en su tesis sobre La supervisión al personal administrativo de la dirección regional de agricultura Madre de Dios – 2014 menciona que, “la supervisión al personal de todo tipo de organizaciones no es sino la administración y/o

gestión de personal que exige al supervisor constancia, dedicación, perseverancia, siendo necesario poseer características individuales en la persona que cumple esta misión” (p. 1).

2.2.12. Rebajar tensiones laborales

En la tesis sobre Los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los colaboradores del G. A. D. San Cristóbal de Patate, según (Jarrín, 2020):

Un trabajador está expuesto a muchas situaciones adversas dentro de su jornada laboral las mismas que se encuentran relacionadas con las acciones y condiciones que brindan la empresa a un colaborador para el desarrollo normal de sus actividades; en ocasiones se descuida la satisfacción del personal y se enfoca únicamente el rentabilidad de la empresa y el alcance de objetivos, distribuyendo de manera superficial y subjetiva las actividades a realizar en cada puesto de trabajo, afectando de manera negativa el desarrollo a nivel laboral y productividad del empleado como del empleador que en ocasiones, puede desencadenar desde un estrés laboral hasta provocar daños psíquicos, biológicos y fisiológicos que afecten la calidad de vida de los individuos a corto, mediano y largo plazo dependiendo del tiempo de exposición al riesgo y reacciones del individuo frente a dicho factor. (pp. 27-28).

A juicio de (Hermosa, 2018), en la Revista Académicas de la Universidad de Chile, manifiesta que una de las características psicosociales del trabajo: las demandas psicológicas” (p. 4).

2.2.13. Código laboral Ecuador

Como lo afirma el grupo investigadores (Rosales, 2019), en el Artículo titulado Algunas consideraciones sobre la aplicación del derecho laboral, señalan que “el cumplimiento del contenido del Código Laboral del Trabajo es un buen indicador del estado de la relación de poder capital y trabajo asalariado” (p. 107).

Para (Chiriboga, 2018), en el Artículo sobre El derecho laboral como herramienta política, una mirada histórica, mencionan que, “es una herramienta política se posiciona como un elemento de análisis de superlativa importancia a la luz del proceso histórico de los últimos diez años de gestión desde el gobierno central y todos los actores de la sociedad ecuatoriana” (párr. 1).

2.2.14. Derecho al trabajador

Desde el punto de vista de (Boza, 2020), en su libro *Lecciones de Derecho del Trabajo* menciona que “el derecho del trabajo es un área compuesta por normas y principios que se aplican al trabajo subordinado” (p. 3).

Así mismo menciona (Masabanda, 2019), en su artículo de los Instrumentos Jurídicos Aplicables en la Contratación Individual del Trabajo, refiere que una de las características es el cumplimiento de una justicia defensiva, en donde el Estado aplica un proceso considerado como meramente corrector, que deviene de las dificultades antes dichas para reestablecer un derecho vulnerado e indemnizar daños y perjuicios ocasionados por estas lecciones ilegítimas, mediante la elaboración de sentencias judiciales, que operan con metodologías y pautas de trabajo proclives al pragmatismo resolutorio, en donde el juez está descartando cualquier posible actividad no objetiva a la verdad. (p. 21).

2.3. Marco legal

Dentro de este capítulo se presentan las leyes, códigos y normativas vigentes que respaldan y le dan a este proyecto de investigación un valor legal entorno a su desarrollo.

En la **Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento, enmendada del año (2022)** menciona: *Garantizar un entorno de trabajo decente en la industria, el comercio o los servicios suele ser de suma importancia para la comunidad local. Las medidas de seguridad y salud en el trabajo son un ingrediente crucial de cualquier combinación de políticas destinadas a preservar un planeta habitable. Las medidas que se adopten en el marco de la Declaración enmendada ayudaran a dar forma a una transición justa hacia economías neutras en carbono centrada en las personas y que promueva la justicia social, pero que proteja a la vez el planeta y los escasos recursos naturales.*

En la **Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento, enmendada del año 2022** menciona: *Considerando que la creación de la OIT procedía de la convicción de que la justicia social es esencial para garantizar una paz universal y permanente.*

Considerando que, con el objetivo de mantener el vínculo entre progreso social y crecimiento económico, la garantía de los principios y derechos fundamentales en el trabajo reviste una importancia y un significado especiales al asegurar a los propios interesados la posibilidad de reivindicar libremente y en igualdad de oportunidades una participación justa en las riquezas a cuya creación han contribuido, así como la de desarrollar plenamente su potencial humano.

En el **artículo 326, literal 5 del año 2008 de la Constitución de la República del Ecuador** (Ecuador, 2008) menciona: *El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.*

En el **artículo 326, literal 10 del año 2008 de la Constitución de la República del Ecuador** menciona: *Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdo.*

En el **artículo 327 del año 2008 de la Constitución de la República del Ecuador** menciona: ***La relación laboral entre personas trabajadoras y empleados será bilateral y directa.*** - *Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizan y sancionarán de acuerdo con la ley.*

En el **artículo 3 del año 2012 del Código de Trabajo del Ecuador** menciona: ***Libertad de trabajo y contratación.*** – *El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.*

En general todo trabajo debe de ser remunerado.

En el **artículo 42, literal 13 del año 2012 del Código de Trabajo del Ecuador** menciona: ***Obligaciones del empleador.*** – *Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.*

En el **artículo 4 del año 2020 de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) del Ecuador** menciona: ***Servidoras y servidores públicos.*** – *Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.*

En el **artículo 22, literal (f) del año 2020 de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) del Ecuador** menciona: ***Deberes de las o los servidores públicos.*** – *Son deberes de las y los servidores públicos:*

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

En el **artículo 23 (l) y (q) del año 2020 de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) del Ecuador** menciona: *Derechos de las servidoras y los servidores públicos*. – *Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:*

Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Recibir formación y capacitación continua por parte del estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades.

En el **artículo 76 del año 2020 de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) del Ecuador** menciona: *Subsistema de evaluación del desempeño*. – *Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acorde con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.*

3. CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipos de investigación

Para (Muntané, 2010), adjunta en su estudio sobre Revisiones Temáticas – Introducción a la Investigación básica, expresa que la investigación básica, se la denomina investigación pura, teórica o dogmática. (p. 1).

Mediante lo expuesto por el teórico, dentro de la presente investigación de estudio sobre la Gestión de la comunicación interna con enfoque en el clima organizacional del personal administrativo de la Gobernación de la provincia de Santa Elena, se desarrolla el tipo de investigación básica, considerando que se hará un análisis en el campo para poder responder a la hipótesis y las posibles soluciones ante el tema a estudiar.

3.2. Enfoque de la investigación

Tomando en cuenta a (Joseph, 2019), en su libro de estudio sobre el Diseño de Investigación Cualitativa, define que la investigación cualitativa como aquella cuyo propósito es ayudar a comprender: los sentidos y las perspectivas de las personas estudiadas, esto es, ver el mundo desde sus puntos de vista en lugar de acudir, simplemente, al punto de vista propio del investigador; cómo estas perspectivas están definidas por sus contextos físicos, sociales y culturales a la vez que, también, contribuyen con la definición en el mantenimiento o la modificación de estos fenómenos y relaciones. (p. 10).

El objeto de estudio será basado en el diseño de investigación con enfoque cualitativo. Considerando que es apto para una investigación de ese nivel, además ayuda a presentar sus características dentro del desarrollo de este estudio. Sin embargo, la aplicación del enfoque cualitativo será visible los resultados con los instrumentos de recolección de datos basados en la encuesta y la entrevista, con el fin de recoger información verificable para el estudio de la comunicación organizacional interna de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

3.3. Diseño metodológico

Como plantea (Gaspar, 2011), en su libro de estudio sobre los Métodos de investigación de enfoque experimental, hace énfasis que los métodos no experimentales se

basan en efectos ya derivados, no se cambian, solo se escoge y se observa; orientan hacia un pretérito, grupos naturales ya formados. (p. 6).

Considerando este concepto se despliega como objetivo principal examinar cómo es la comunicación organizacional interna dentro de la institución, es por este motivo que se aplicará el diseño no experimental; además los instrumentos y técnicas que se utilizarán permitirá analizar las variables sin que exista modificaciones o alteraciones por parte del principal autor de la investigación.

3.4. Métodos de investigación

Como establece (Carbajal, 2019), en su análisis sobre Paradigma, revolución científica y métodos deductivo e inductivo, relaciona que el método deductivo menciona una forma definida de pensamiento o razonamiento, que extrae conclusiones razonables y validas por parte de un grupo de premisas. (p. 34).

Se incluye en la investigación el método inductivo, debido a que permitirá proporcionar mejores conclusiones ante el objeto de estudio dentro del campo institucional.

Teniendo en cuenta a (Esteban, 2018), en sus observaciones para el repositorio de la Universidad de Santo Domingo de Guzmán sobre Los tipos de investigación, hace referencia que la investigación descriptiva es una exploración de segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales. (p. 2). Por último, se empleará el método descriptivo con el fin de analizar con precisión la situación actual que mantiene la Gobernación de la provincia de Santa Elena con respecto a su comunicación y clima organizacional.

3.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

En este apartado se hace mención a los diferentes tipos de instrumentos que se utilizaran para la recopilación de información y complementar la investigación situada en la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

3.5.1. Encuesta

Deduca el autor (Useche, 2019), en su libro sobre Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos, relatan que es una técnica que consiste en

recolectar la información concisamente de las personas que están relacionadas con el objetivo de estudio; de tal forma, se diferencia de la entrevista por el menor grado de interacción con dichas personas. (p. 31).

La herramienta de la encuesta será aplicada en los departamentos de Talento humano y Comunicación en el transcurso del horario laboral sin influir en sus tareas de oficina.

3.5.2. Entrevista

Así lo expresa (Torres, 2019), en su proyecto de investigación sobre Métodos de recolección de datos para una investigación, relatan que es muy accesible para obtener datos referentes a la población, facilitados por individuos y que nos sirven para conocer la realidad social. (p. 13).

La segunda herramienta de recolección de datos es la entrevista, misma que será aplicada a tres expertos relacionados con la comunicación organizacional, y así tener información recopilada por personas que sepan manejar situaciones en las instituciones.

3.6. Universo, población y muestra

3.6.1. Universo

Para (Cavada, 2019), en su investigación sobre Universo, muestra, tamaño de muestra y análisis estadístico, menciona que es la definición del conjunto desde el cual se extraerá la información y hacia el que se generalizan las conclusiones obtenidas. (p. 3).

El universo se clasifica toda la Gobernación de la provincia de Santa Elena, misma que será el objeto central de la investigación con respecto a la comunicación interna y su clima organizacional.

3.6.2. Población

De acuerdo con (Carrillo, 2015), en su informe de estudio para el repositorio de la Universidad Autónoma de la ciudad de México, menciona que la población es un conjunto de individuos, objetos, elementos, o fenómenos en los cuales puede presentarse determinadas características aptas de ser estudiada. (p. 5).

Se puede interpretar que la población se inclina al personal de los departamentos de Talento humano y Comunicación de la Gobernación de la provincia de Santa Elena, contando con una población de 6 personas.

3.6.3. Muestra

Desde el punto de vista de (Romo, 2003), en la Revista de la Academia, menciona que el tipo de muestreo reside en la elección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo. (p. 4).

Para poder tener resultados se utilizará el tipo de muestra no probabilístico por conveniencia para obtener criterios de una parte de la población de estudio. Es por esto que, ante esta técnica de estudio, se logrará aplicar en los departamentos de Talento Humano y Comunicación.

4. CAPÍTULO IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN

4.1. Procesamiento de la información

Los datos obtenidos de la encuesta se realizaron de forma presencial en la Gobernación de la provincia de Santa Elena, una vez culminada la encuesta a los seis profesionales de los diferentes departamentos de Talento Humano y Comunicación, los resultados fueron procesados en Microsoft Excel, se los desglosó en cuadros de doble entrada y se empleó la descripción de datos estadísticos. Se añadió un gráfico en forma de pastel para darle una mejor visualización en la representación porcentual de los datos. Posterior a esto se hicieron las distintas representaciones sobre los resultados obtenidos.

Para la obtención de los resultados de la entrevista, se realizó de forma presencial a tres especialistas en diferentes sitios, a dos profesionales de los departamentos de Talento humano y Comunicación en la Gobernación de la provincia de Santa Elena y el otro especialista en comunicación, para que accedan a la entrevista de manera presencial y respondan a seis ítems que complementaran la investigación. Para el respectivo seguimiento de análisis se utilizó en un cuadro de doble entrada en la parte superior se detalla nombres completos, títulos obtenidos y especialidad.

4.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

4.2.1. Análisis cuantitativo: encuesta

A continuación, se revelan los resultados de la encuesta realizada al personal administrativo de los departamentos de Talento Humano y Comunicación, por medio del cuestionario de la escala de Likert, los cuales serán cuantificados y analizados por el investigador.

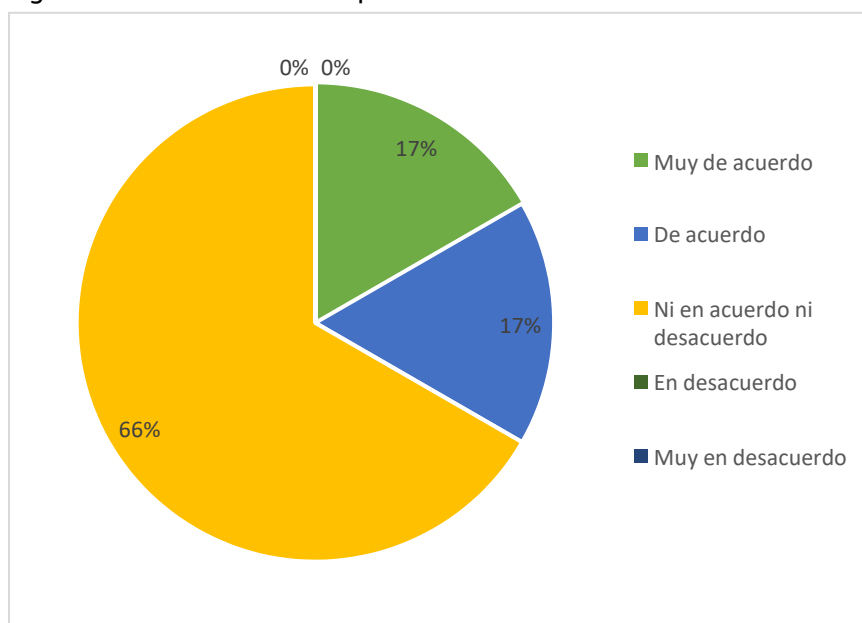
Tabla 1. Considera usted que dentro de la institución existe comunicación estratégica

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	1	17%
De acuerdo	1	17%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	4	66%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta al personal de los departamentos de Talento Humano y Comunicación.

Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes, enero 2023.

Figura 1. Considera usted que dentro de la institución existe comunicación estratégica.



Fuente: Tabla de frecuencia

Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes, enero 2023

4.2.1.1. Análisis e interpretación

El personal de los departamentos de Talento Humano y Comunicación de la Gobernación de la provincia de Santa Elena respondió a la encuesta a Muy de acuerdo (1) que corresponde al 17%: De acuerdo (1) equivalente a 17%; Ni de acuerdo ni desacuerdo (4) 66%; En desacuerdo (0) 0% y Muy en desacuerdo (0) 0%.

El 66% Ni en acuerdo ni desacuerdo, se lo posiciona en un rango neutral en donde consideran que exista comunicación estratégica en la institución. Mientras que Muy de acuerdo 17%, De acuerdo 17%, En desacuerdo y Muy en desacuerdo 0% mantiene una postura baja.

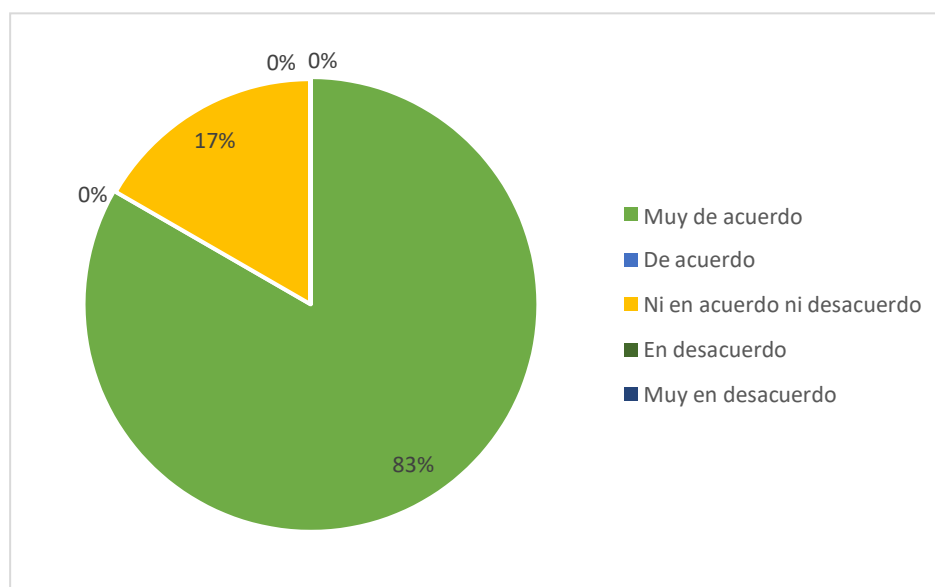
Tabla 2. Considera usted que deben de existir habilidades fundamentales para crear una buena comunicación interna

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	5	83%
De acuerdo	0	0%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	1	17%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta al personal de los departamentos de Talento Humano y Comunicación.

Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes, enero 2023.

Figura 2. Considera usted que deben de existir habilidades fundamentales para crear una buena comunicación interna



Fuente: Tabla de frecuencia.

Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes, enero 2023

4.2.1.2. Análisis e interpretación

Respecto a la primera pregunta, los personales de ambos departamentos respondieron a la encuesta a Muy de acuerdo (5) que corresponde al 83%; De acuerdo (0) equivalente a 0%; Ni en acuerdo ni desacuerdo (1) 17%; En desacuerdo (0) 0% y Muy en desacuerdo (0) 0%.

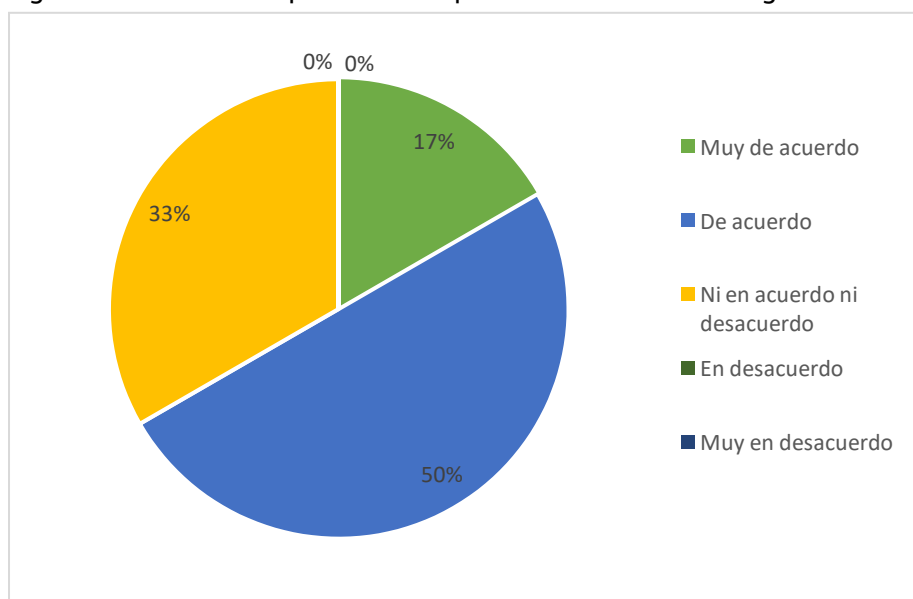
El 83% Muy de acuerdo y 17% Ni en acuerdo ni desacuerdo, los encuestados manifiestan que si existen habilidades fundamentales para crear una buena comunicación interna. Mientras que el 0% se posiciona en De acuerdo, En desacuerdo y Muy en desacuerdo en un nivel bajo.

Tabla 3. Sabe que son los tipos de comunicación organizacional

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	1	17%
De acuerdo	3	50%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	2	33%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta al personal de los departamentos de Talento Humano y Comunicación.
Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes, enero 2023.

Figura 3. Sabe usted que son los tipos de comunicación organizacional



Fuente: Tabla de frecuencia.

Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes, enero 2023.

4.2.1.3. Análisis e interpretación

Los personales de ambos departamentos respondieron a la encuesta a Muy de acuerdo (1) que corresponde al 17%; De acuerdo (3) equivalente a 50%; Ni en acuerdo ni desacuerdo (2) 33%; En desacuerdo (0) 0%; Muy en desacuerdo (0) 0%.

El 50% De acuerdo, 33% Ni en acuerdo ni desacuerdo y Muy de acuerdo 17%, los encuestados mencionan que reconocen cuales son los tipos de comunicación organizacional. Mientras que el 0% se mantiene En desacuerdo y Muy en desacuerdo.

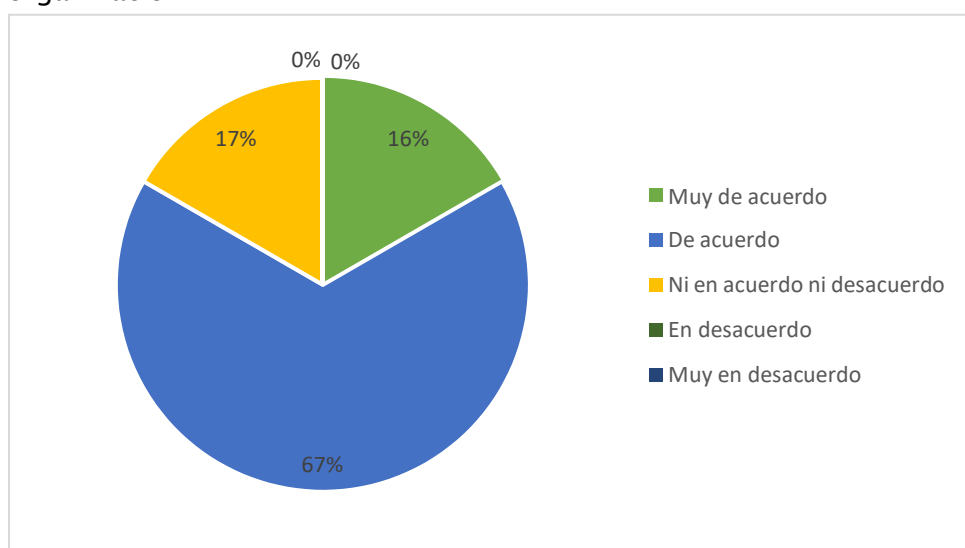
Tabla 4. Cree usted que existe una comunicación clara y concisa dentro de la organización

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	1	16%
De acuerdo	4	67%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	1	17%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta al personal de los departamentos de Talento Humano y Comunicación.

Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes, enero 2023.

Figura 4. Cree usted que existe una comunicación clara y concisa dentro de la organización



Fuente: Tabla de frecuencia.

Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes

4.2.1.4. Análisis e interpretación

Los personales de ambos departamentos respondieron a la encuesta Muy de acuerdo (1) que corresponde a 16%; De acuerdo (4) equivalente a 67%; Ni en acuerdo ni desacuerdo (1) 17%; En desacuerdo (0) 0% y Muy en desacuerdo (0) 0%.

El 67% De acuerdo y Ni en acuerdo ni desacuerdo 17%, catalogándose en un rango neutral en donde consideran que existe una comunicación clara y concisa dentro de la organización. Mientras que Muy de acuerdo 17%, En desacuerdo y Muy en desacuerdo 0% refleja un nivel muy bajo.

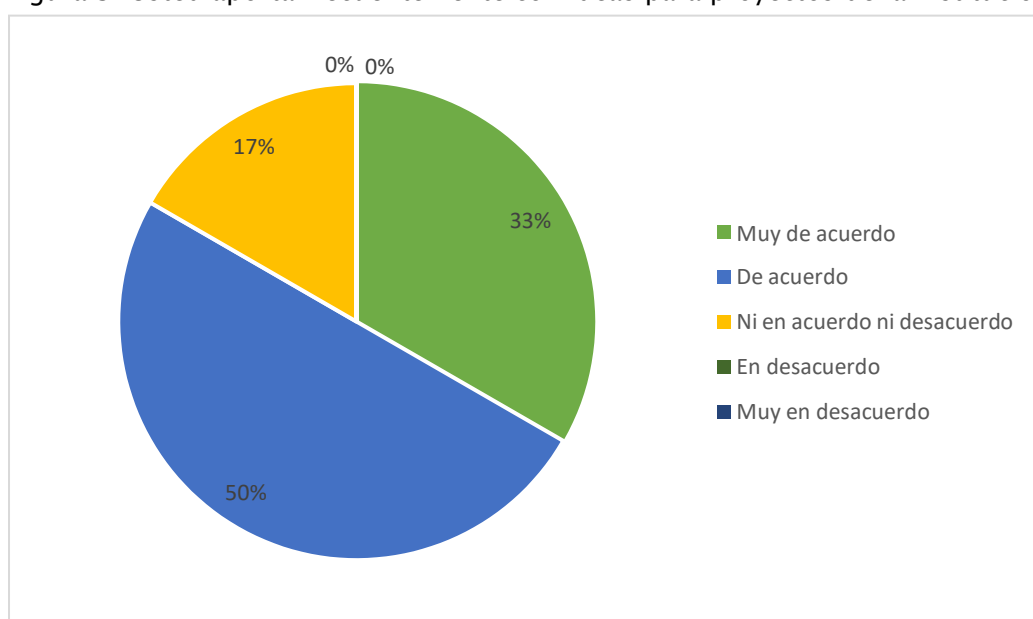
Tabla 5. Usted aporta frecuentemente con ideas para proyectos de la institución

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	33%
De acuerdo	3	50%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	1	17%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta al personal de los departamentos de Talento Humano y Comunicación.

Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes, enero 2023.

Figura 5. Usted aporta frecuentemente con ideas para proyectos de la institución



Fuente: Tabla de frecuencia.

Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes, enero 2023.

4.2.1.5. Análisis e interpretación

Respecto a la primera pregunta, los encuestados de ambos departamentos respondieron a Muy de acuerdo (2) que corresponde a 33%; De acuerdo (3) equivalente 50%; Ni en acuerdo ni desacuerdo (1) 17%; En desacuerdo (0) 0% y Muy en desacuerdo (0) 0%.

El 50% De acuerdo y 33% Muy de acuerdo, catalogándose en un rango positivo, consideran que aportan frecuentemente con ideas para proyectos de la institución. El 17% Ni en acuerdo ni desacuerdo mantiene una postura neutral, por otra parte, 0% están En desacuerdo.

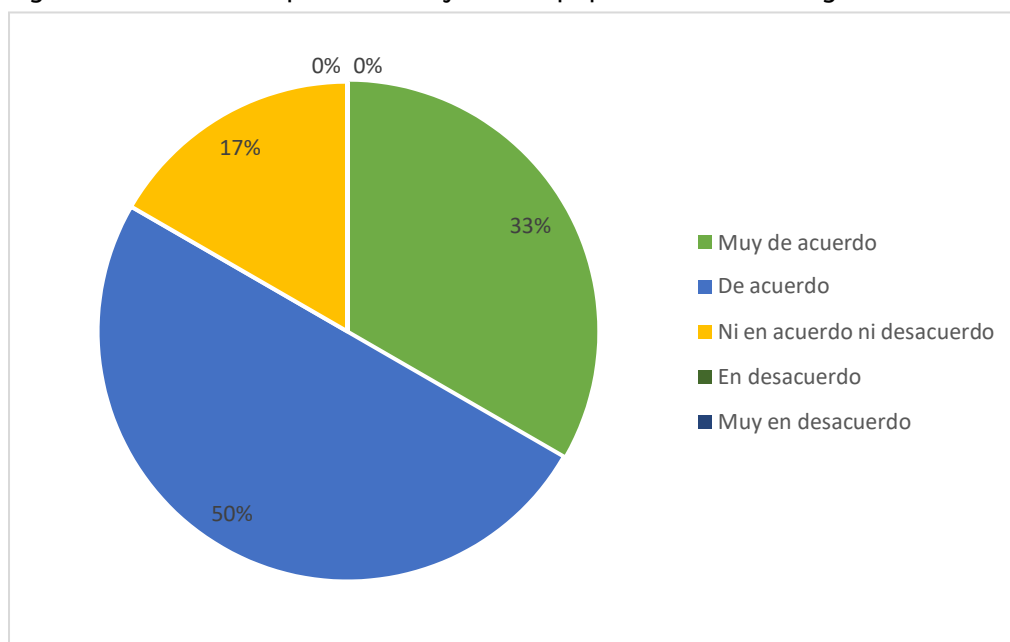
Tabla 6. Cree usted que los trabajos en equipo dentro de la organización son exitosos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	33%
De acuerdo	3	50%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	1	17%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta al personal de los departamentos de Talento Humano y Comunicación.

Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes, enero 2023.

Figura 6. Cree usted que los trabajos en equipo dentro de la organización son exitosos



Fuente: Tabla de frecuencia.

Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes, enero 2023.

4.2.1.6. Análisis e interpretación

Los encuestados de los departamentos de Talento Humano y Comunicación respondieron Muy de acuerdo (2) que corresponde al 33%; De acuerdo (3) equivalente a 50%; Ni en acuerdo ni desacuerdo (1) 17%; En desacuerdo (0) 0% y Muy en desacuerdo (0) 0%.

El 50% De acuerdo y 33% Muy de acuerdo, posicionándolo en un rango positivo, consideran que los trabajos en equipo dentro de la institución son exitosos. El 17% Ni en acuerdo ni desacuerdo es neutral, por lo tanto, el 0% se plasma En desacuerdo y Muy en desacuerdo con un nivel bajo

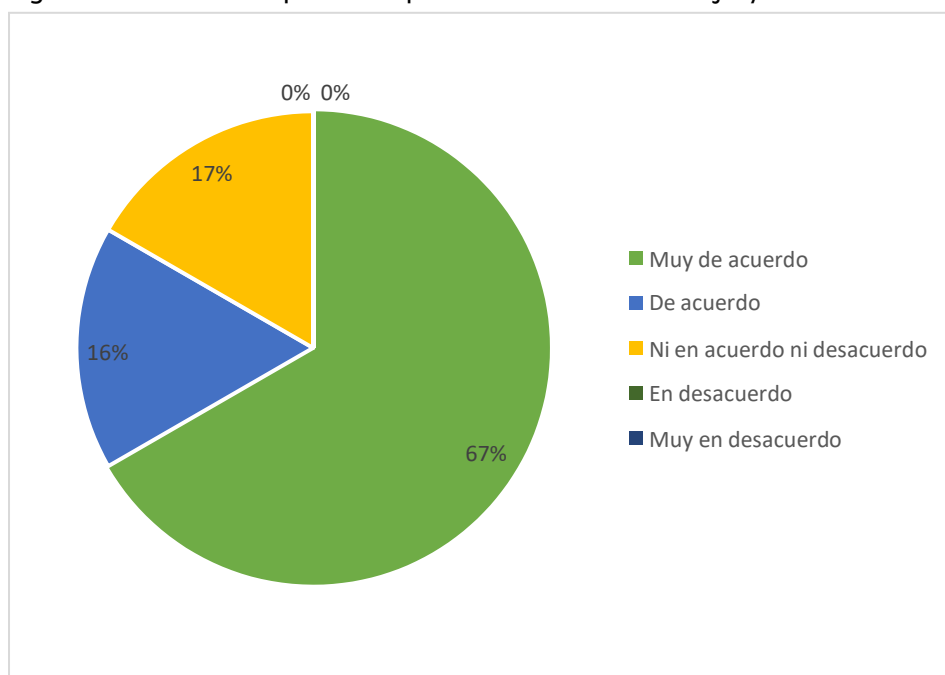
Tabla 7. Usted cree que se respeta la libertad de trabajo y contratación de la institución

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	4	67%
De acuerdo	1	16%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	1	17%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta al personal de los departamentos de Talento Humano y Comunicación.

Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes, enero 2023.

Figura 7. Usted cree que se respeta la libertad de trabajo y contratación en la institución



Fuente: Tabla de frecuencia.

Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes, enero 2023.

4.2.1.7. Análisis e interpretación

Los personales de ambos departamentos respondieron a la encuesta Muy de acuerdo (4) que corresponda 67%; De acuerdo (1) equivalente a 16%; Ni en acuerdo ni desacuerdo (1) 17%; En desacuerdo (0) 0% y Muy en desacuerdo (0) 0%.

El 67% Muy de acuerdo y 16% De acuerdo, posicionándolo en un rango positivo, los profesionales de ambos departamentos consideran que si se respeta la libertad de trabajo y contratación en la institución. Mientras que el 17% Ni en acuerdo ni desacuerdo se mantiene neutral, por consiguiente, el 0% se inclina En desacuerdo y Muy en desacuerdo.

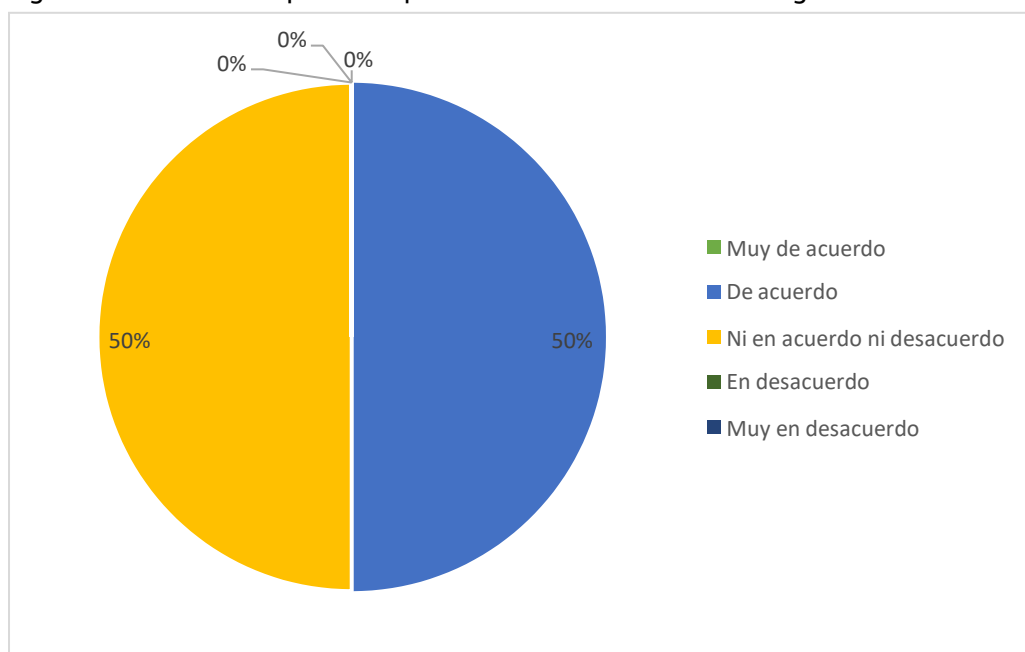
Tabla 8. Cree usted que la empresa brinda un buen clima organizacional

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	50%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	3	50%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta al personal de los departamentos de Talento Humano y Comunicación.

Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes, enero 2023.

Figura 8. Cree usted que la empresa brinda un buen clima organizacional



Fuente: Tabla de frecuencia.

Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes, enero 2023.

4.2.1.8. Análisis e interpretación

Los encuestados de ambos departamentos respondieron a Muy de acuerdo (0) que muestra a el 0%; De acuerdo (3) equivalente a 50%; Ni en acuerdo ni desacuerdo (3) 50%; En desacuerdo (0) 0% y Muy en desacuerdo (0) 0%.

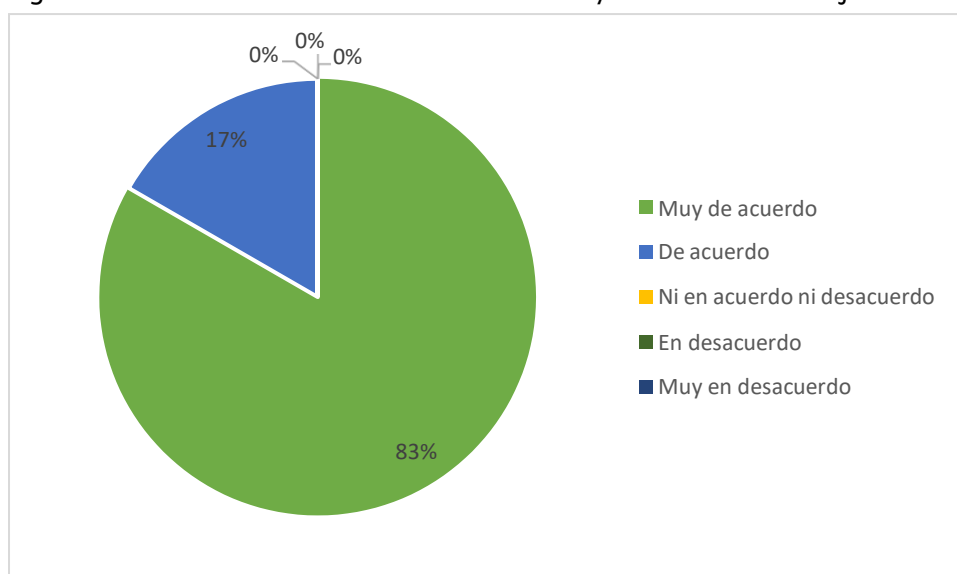
El 50% De acuerdo y 50% Ni en acuerdo ni desacuerdo, catalogándolo como un rango neutral en donde los trabajadores consideran que la empresa brinda un buen clima organizacional. El 0% se mantiene en Muy de acuerdo, En desacuerdo y por consiguiente Muy en desacuerdo reflejándolo como un nivel muy bajo.

Tabla 9. Sabe usted cuáles son los derechos y deberes del trabajador

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	5	83%
De acuerdo	1	17%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta al personal de los departamentos de Talento Humano y Comunicación.
Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes, enero 2023.

Figura 9. Sabe usted cuáles son los derechos y deberes del trabajador



Fuente: Tabla de frecuencia.
Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes, enero 2023.

4.2.1.9. Análisis e interpretación

Los trabajadores de ambos departamentos respondieron a la encuesta a Muy de acuerdo (5) que corresponde a 83%; De acuerdo (1) equivalente a 17%; Ni en acuerdo ni desacuerdo (0) 0%; En desacuerdo (0) 0% y Muy en desacuerdo (0) 0%.

El 83% Muy de acuerdo y 17% De acuerdo, se posiciona en un rango positivo, los profesionales de ambos departamentos consideran que saben cuáles son los derechos y deberes del trabajador. El 0% se mantiene en las últimas escalas señalando con un nivel bajo.

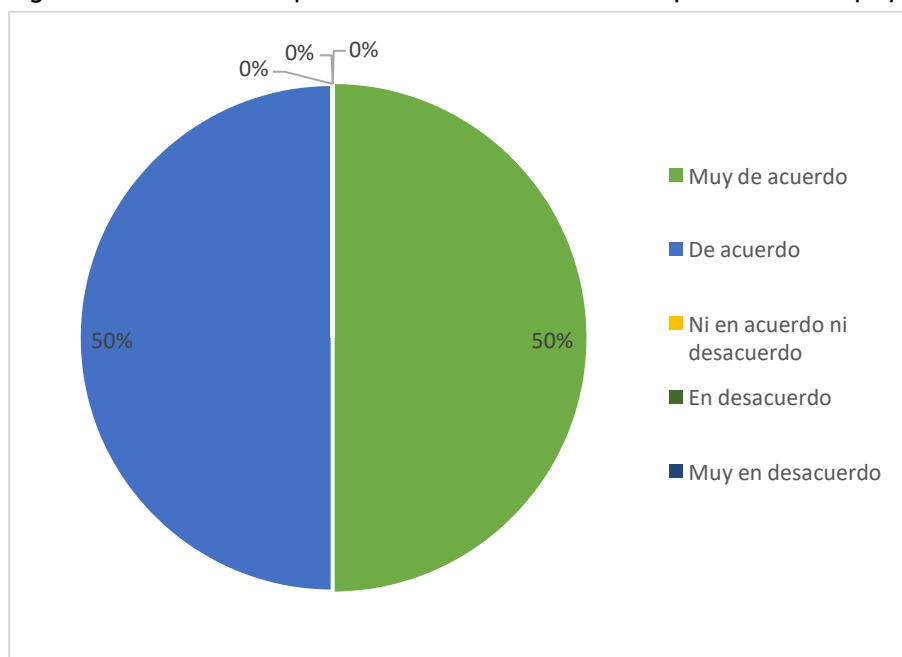
Tabla 10. Considera que es necesario llevar una supervisión de apoyo psicológico

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	50%
De acuerdo	3	50%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta al personal de los departamentos de Talento Humano y Comunicación.

Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes, enero 2023.

Figura 10. Considera que es necesario llevar una supervisión de apoyo psicológico



Fuente: Tabla de frecuencia.

Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes, enero 2023.

4.2.1.10. Análisis e interpretación

En relación a la primera pregunta, los personales de dichos departamentos respondieron a lo siguiente: Muy de acuerdo (3) que corresponde a 50%; De acuerdo (3) equivalente a 50%; Ni en acuerdo ni desacuerdo (0) 0%; En desacuerdo (0) 0% y Muy en desacuerdo (0) 0%.

A modo de conclusión, el 50% Muy de acuerdo y 50% De acuerdo, colocándose en un rango positivo, catalogan que es necesario llevar una supervisión de apoyo psicológico. Por otro lado, existe un 0% que maneja una postura al no llevar una supervisión psicológica

4.2.2. Análisis cualitativo: entrevista

El segundo instrumento aplicado en este proceso de estudio de investigación, se optó por utilizar la guía de preguntas estructuradas, dirigidas a expertos en el campo de la comunicación organizacional. Los datos adquiridos ayudan a contrastar la información dentro de la entrevista.

Tabla 11. Análisis de resultados de preguntas estructuradas

Entrevistador: Karelys Julissa Vera Reyes Entrevistados: Danny Villón Rodríguez, Econ. con especialidad en Gestión Talento Humano Diana Balón Quirumbay, Lcda. en comunicación con especialidad en Comunicación Darwin Villao Tomalá, Lcdo. Comunicación Social, con especialidad en Comunicación		
Preguntas	Análisis	Observación
¿Considera usted que el aporte de ideas en proyectos ayudaría en la mejora de un buen clima organizacional? ¿Por qué?	Siempre es importante la organización en una institución, eso conlleva a que el clima organizacional sea protagonista y se mantenga equilibrado. El implementar proyectos para una institución es fundamental, de hecho, es importante que exista la iniciativa de cada jefe de los departamentos que conforman una empresa. El aportar con nuevas ideas en sus áreas ayudaría a que se desarrollen estrategias generales para que el representante de la empresa pueda tener como opción y ejecutarla.	Peña y Villón (2020) refiere que “es la voluntad que caracteriza al individuo a través del esfuerzo propio de querer alcanzar las metas de la organización ajustando a la necesidad de satisfacer sus propias necesidades”
¿Cree usted que es esencial que exista una comunicación clara y concisa dentro de las organizaciones? ¿Por qué?	La organización como tal se maneja con su personal y trabaja con respeto a su competencia, para que exista una comunicación clara y concisa se debe informar que corresponde según las necesidades de los servidores público para la empresa. No solo aplica en la organización internamente sino también entre organizaciones. Si no existe la comunicación entre instituciones,	Balarezo (2014) “La comunicación organizacional se ha convertido en uno de los ejes centrales de la organización ya que por medio de ella existe una mejor relación comunicativa entre actores internos y esto refleja hacia los públicos externos creando una imagen e identidad propia”.

	servidores públicos o jefes de cada área, no se puede resolver nada.	
¿Qué tipos de comunicación asertiva considera usted desarrollar dentro de la gobernación de Santa Elena?	El dialogo directo entre funcionarios favorece a las empresas, no solo se trata de comunicar, sino lo que se sabe de aquello.	AMITAI (2021) manifiesta que “esta por todos los procesos comunicativos que se utilizan una empresa y sus tipos de comunicación dentro de una empresa derivan a ser comunicación interna, comunicación externa, comunicación formal e informal, comunicación ascendente, descendente y horizontal”.
¿Considera usted que rebajar tenciones laborales ayuda al proceso y desenvolvimiento de un personal? ¿Por qué?	Es significativo que el servidor público o privado libere la tensión indirectamente por trabajo a presión. Se necesita tener carácter para poder conllevar cada tipo de situación de cada empresa, por consiguiente, ayuda a que el trabajador se concentre y le agregue pasión por la realización de cada puesto de trabajo. Esto favorece al entendimiento para evita los conflictos o miedos de no aportar de manera positiva en la organización.	Chávez (2020) refiere que “Un trabajador está expuesto a muchas situaciones adversas dentro de su jornada laboral las mismas que se encuentran relacionadas con las acciones y condiciones que brindan la empresa a un colaborador por el desarrollo normal de sus actividades; en ocasiones se descuida la satisfacción del personal y se enfoca únicamente el rentabilidad de la empresa y el alcance de objetivos, distribuyendo de manera superficial y subjetiva las actividades a realizar en cada puesto de trabajo”.
¿Sabe usted cuáles son los derechos y deberes del trabajador?	Por lo general, las empresas trabajan directamente con la Ley Orgánica del Servidor Público y Código de Trabajo, mismo que se constituyen de derechos y obligaciones del servidor público.	Rosales, García y Duran (2019) manifiestan que “el cumplimiento del contenido del Código Laboral del Trabajo es un buen indicador del estado de la relación de poder capital y trabajo asalariado”
¿Cree usted que los trabajos en equipo son exitosos? ¿Por qué?	Son exitosos siempre y cuando se trabaja con ideas direccionadas. El trabajo en equipo no solo consiste en realizar algo como departamento o áreas de trabajo,	Ray (2021) “Un equipo de trabajo eficaz y eficiente tiene una comunicación fluida inclusive en tiempo de cambio o de crisis, de este el modo las

	<p>siempre se debe de tener a disposición a ejecutivos que ayuden al desenvolvimiento y aportación para un bien común. El distribuir trabajo al equipo mejora la comunicación y se reduce tiempo durante el proceso de elaboración.</p>	<p>empresas tienen una gran oportunidad de crecimiento o de cumplimiento de objetivos, ya que existe una correcta comunicación interna, la cual está enfocada al desarrollo de procesos en cumplimiento de metas”.</p>
--	---	--

Fuente: Entrevista a expertos en el área de Comunicación y Gestión de Talento Humano.

Elaborado por: Karelys Julissa Vera Reyes, enero 2023.

4.3. Discusión de resultados

Una vez hallado los resultados dentro de la investigación por medio de la aplicación de la encuesta, se ha llegado a determinar la realidad de cómo se visualiza la gestión de la comunicación interna con enfoque al clima organizacional, considerando que, esta permite que haya una mejor comunicación y crea un entorno laboral para el agrado de los servidores públicos dentro de los departamentos de Talento Humano y Comunicación de la Gobernación de la provincia de Santa Elena, por lo tanto, es neutral.

Es por esto, que se determina a continuación la validez de los resultados arrojados por la aplicación de la técnica e instrumento en la investigación. Es decir, los instrumentos aplicados en la población y muestra dieron paso a una realidad necesaria, en donde se detalla el tema abordado, misma que responde con claridad a la relación entre variables, objetivos, términos teóricos, resultados y discusión.

Con respecto a la pregunta 1. ¿Considera usted que dentro de la institución existe comunicación estratégica?, por consiguiente, se obtuvo estos datos: 66% Ni en acuerdo ni desacuerdo, 17% Muy de acuerdo. Estos datos coinciden con lo que manifiesta (Vela, 2022) Es el método por el cual las organizaciones planifican las fórmulas a través de las cuales pretenden conseguir unos objetivos determinados.

Con relación a la pregunta 2. ¿Cree usted que existe una comunicación clara y concisa dentro de la organización?, por consiguiente, se obtuvo estos datos: 67% De acuerdo y 17% Ni en acuerdo ni desacuerdo. Los datos coinciden con lo que argumenta (Balarezo, 2014) La comunicación organizacional se ha convertido en uno de los ejes centrales de la organización ya que por medio de ella existe una mejor relación comunicativa entre actores interno y esto refleja hacia los públicos externos creando una imagen e identidad propia.

Planteando la pregunta 3. ¿Cree usted que los trabajos en equipo dentro de la organización son exitosos?, de tal manera se obtuvo los siguientes datos: 50% De acuerdo y 33% Muy de acuerdo. Los datos se vinculan con lo que manifiesta (Ray, 2021) Un equipo de trabajo eficaz y eficiente tiene una comunicación fluida inclusive en tiempo de cambio o de crisis, de este modo las empresas tienen una gran oportunidad de crecimiento o de cumplimiento de objetivos, ya que existe una correcta comunicación interna, la cual está enfocada al desarrollo de procesos en cumplimiento de metas.

Efectuando la pregunta 4. ¿Cree usted que la empresa brinda un buen clima organizacional?, se dieron los siguientes datos: 50% De acuerdo y 50% Ni en acuerdo ni desacuerdo. Los datos expuestos tienen relación a lo que refiere (Unir, 2021) El clima laboral, también conocido como clima organizacional, se puede definir como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo.

Del mismo modo, se plasmaron seis preguntas estructuradas dirigida a tres especialistas en comunicación a través de la técnica de la entrevista con un enfoque cualitativo de la cuales se presentan las que tornan más relevancia:

Tomando en cuenta a la pregunta 1. ¿Considera usted que el aporte de ideas en proyectos ayudaría en la mejora de un buen clima organizacional? ¿Por qué? Siempre es importante la organización en una institución, eso conlleva a que el clima organizacional sea protagonista y se mantenga equilibrado. El implementar proyectos para una institución es fundamental, de hecho, es importante que exista una iniciativa de cada jefe de los departamentos que conforman una empresa. El aportar con nuevas ideas en sus áreas ayudaría a que se desarrollen estrategias generales para que el representante de la empresa pueda tener como opción y ejecutarla. En relación con esta pregunta se manifiesta (Peña y Villón, 2020) Es la voluntad que caracteriza al individuo a través del esfuerzo propio de querer alcanzar las metas de la organización ajustando a la necesidad de satisfacer sus propias necesidades.

Analizando la siguiente pregunta 2. ¿Considera usted que rebajar tensiones laborales ayuda al proceso y desenvolvimiento de un personal? ¿Por qué? Es significativo que el servidor público o privado libere la tensión indirectamente por trabajo a presión. Se necesita tener carácter para poder conllevar cada tipo de situación de cada empresa, por consiguiente, ayuda a que el trabajador se concentre y le agregue pasión por la realización de cada puesto de trabajo. Esto favorece al entendimiento para evitar los conflictos o miedos de no aportar de manera positiva en la organización. Esto se lo concierne al criterio de (Chávez, 2020) Un trabajador está expuesto a muchas situaciones adversas dentro de su jornada laboral las mismas que se encuentran relacionadas con las acciones y condiciones que brindan la empresa a un colaborador por el desarrollo normal de sus actividades; en ocasiones se descuida la satisfacción del personal y se enfoca únicamente el rentabilidad de

la empresa y el alcance de objetivos, distribuyendo de manera superficial y subjetiva las actividades a realizar a cada puesto de trabajo.

De acuerdo con los resultados investigados sobre la gestión de la comunicación interna con enfoque al clima organizacional del personal administrativo de la Gobernación de la provincia de Santa Elena, se puede manifestar que se ha hecho valido las preguntas de investigación y la hipótesis sobre el realizar una buena gestión de la comunicación interna mejoraría el clima organizacional del personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena. No obstante, se defiende que la comunicación interna ayuda a la fomentación de un buen clima organizacional para que la institución crezca.

CONCLUSIONES

- El reciente proyecto de investigación va direccionado como una contribución a la colectividad científica tanto para los actuales y próximos temas a fines a la gestión de la comunicación interna y clima organizacional. Los conceptos plasmados en este estudio están basados en teorías vigentes que servirían como una guía para complementar el análisis de información y la recolección de datos dependiendo del argumento que amerite.
- La gestión de la comunicación interna con enfoque en el clima organizacional del personal administrativo de la Gobernación de la provincia de Santa Elena, se la cataloga como una base fundamental en las empresas, puesto que representa una imagen e identidad que ayuda a mantener visible la comunicación eficaz dentro y fuera de la institución.
- Los factores que influyen en el clima organizacional del departamento de comunicación de la Gobernación reposan en las actitudes y poco desempeño, lo que hace que exista una desconcentración y distorsión al momento de aportar con lo establecido.
- La Gobernación de la provincia de Santa Elena no ha implementado nuevas técnicas de comunicación dentro de la institución. Se sugiere realizar un análisis sobre cómo el personal de Talento Humano y Comunicación emplea las estrategias de comunicación.
- Se concluye que los dos instrumentos aplicados: la encuesta y la entrevista en los departamentos de Talento Humano y Comunicación de la Gobernación de la provincia de Santa Elena, se mantienen con un resultado neutral. La encuesta arrojó que ambos departamentos trabajan por mejorar una comunicación interna y entorno laboral. En cuanto a la entrevista a expertos apuntan que la comunicación interna debe entrelazarse con el clima organizacional para que prospere.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la colectividad científica que se instruyan del estudio de este proyecto de investigación para fines que relacionen la comunicación organizacional. Que el uso de esta información sirva para la realización de planes estratégicos dentro de las empresas con problemas de comunicación interna y clima organizacional.
- Se recomienda a los próximos egresados a que busquen alternativas que originen nuevas proyecciones con respecto a la importancia de la comunicación organizacional en las empresas, misma que ayude a potencializar el área de comunicación.
- Se sugiere al personal del departamento de comunicación de la Gobernación de la provincia de Santa Elena, a que se capacite más seguido a su personal para que logren aportar con ideas que direccionen a soluciones con base a la comunicación de la institución y que contribuya a un excelente clima organizacional.
- Se les recomienda a las autoridades y a jefes departamentales a establecer estrategias de comunicación dentro de la institución, pues esto ayudaría a que los trabajadores puedan desenvolverse en cada área mejorando así un entorno laboral y otros aspectos.

BIBLIOGRAFÍAS

- Abedaña, M. &. (2020). De la comunicación interna al dialogo organizacional. Obtenido de <http://www.cuadernosartesanos.org/2020/cac178.pdf#page=47>
- AMITAI. (22 de Julio de 2021). *COMUNIK-T*. Obtenido de <https://www.amitai.com/es/tipos-comunicacion-organizacional/>
- Arce, L. (25 de Enero - Julio de 2010). Cómo logra definir objetivos y estrategias empresariales perspectivas. *Redalyc.org - Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454010.pdf>
- Ayoví, J. (Enero - Junio de 2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica Fomento de la Investigación y Publica en Ciencias Admnistrativa, Económicas y Contables, Vol. 4* . doi:DOI:10.23857/fipcaec.v4i10.39
- Balarezo, B. (Enero de 2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de a empresa SAN MIGUEL DRIVE. Ambato, Ecuador . Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estrategica del clima laboral*. Editorial UNED, 2016. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+el+clima+organizacional+en+la+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEWjk4ZTu1pL8AhXdbDABHTK7DYUQ6AF6BAGLEAI#v=onepage&q=que%20es%20el%20clima%20organizacional%20en%20la%20empresa&f=false>
- Boza, G. (2020). *Lecciones de derecho del trabajo*. (2. Findo Editorial de la PUCP, Ed.) Obtenido de https://books.google.es/books?id=0H3ZDwAAQBAJ&dq=que+es+la+relaci%C3%B3n+laboral+y+cuales+son+caracter%C3%ADsticas+segun+expe&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Caldevilla, D. B. (2020). Evolución de las relaiones públicas en España. Obtenido de <http://profesionaldelainformacion.com/contenidos/2020/may/caldevilla-barrientos-fombona.pdf>
- Camino, G. (Abril de 2019). Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción tungurahua. Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2732/1/76922.pdf>
- Carbajal, Y. (2019). Paradigma, revolución científica y métodos deductivo. México . Obtenido de http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108420/secme-22923_1.pdf?sequence=1
- Carrillo, A. (Septiembre de 2015). Población y Muestra. México . Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.11799/35134>
- Cavada, G. (2019). Universo, muestra, tamaño muestral y análisis estadístico. Obtenido de https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/01/bioestadistica_investigacion_gcavada.pdf
- Chiriboga, H. J. (2018). El derecho laboral como herramienta política, una mirada histórica. *Revista Universidad y Sociedad, Vol. 10* (No. 1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100226

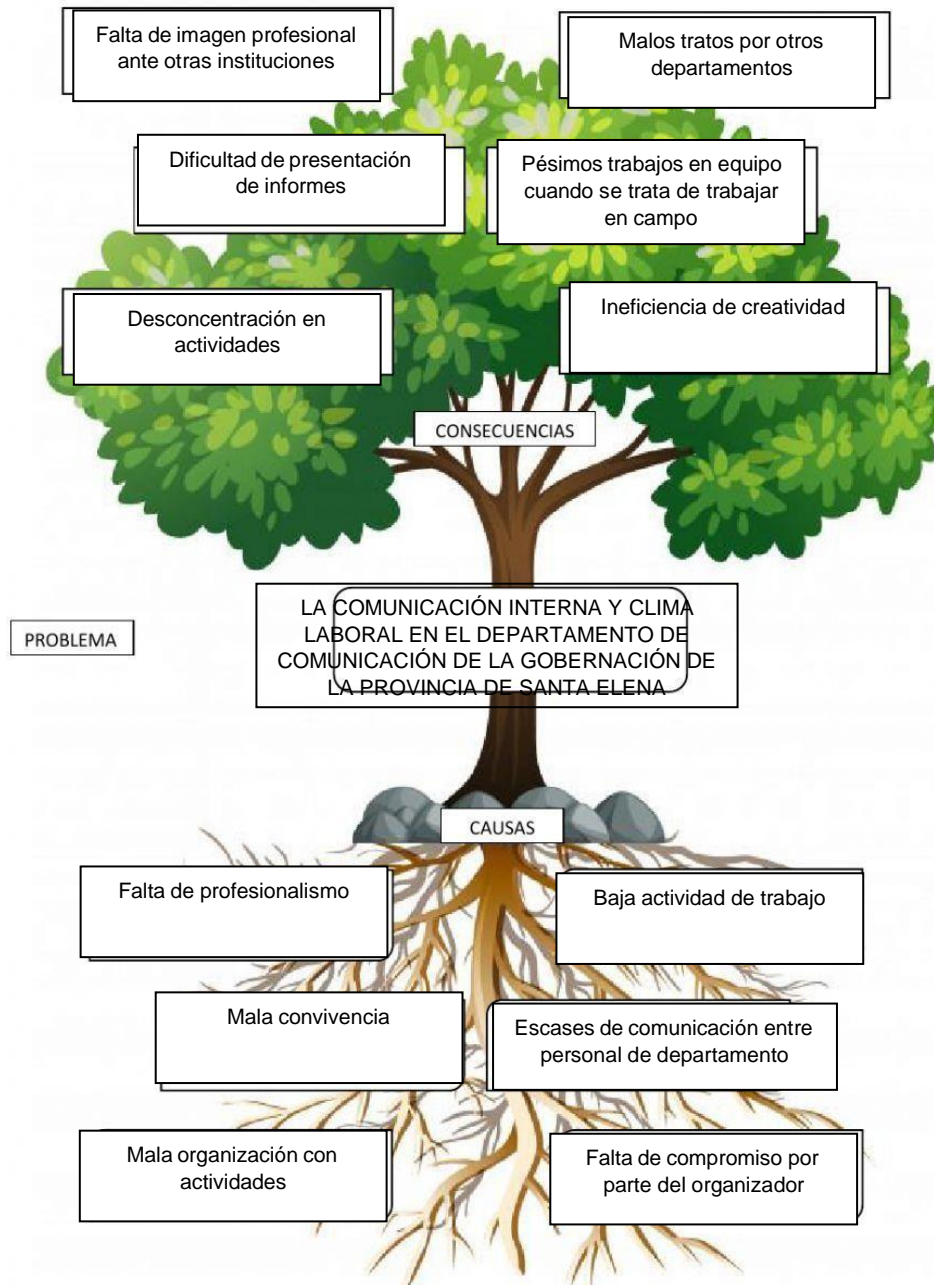
- Cuadra, A. &. (2010). El grado de supervisión como variable Moderadora entre Liderazgo y Satisfacción, Motivación y Clima Organizacional. *Revista Chilena de Ingeniería*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052010000100003&script=sci_arttext&tlng=en
- Cuenca, J. &. (2019). *Guía fundamental de la comunicación interna*. (2. Editorial UOC, Ed.) Obtenido de https://books.google.es/books?id=mxSzDwAAQBAJ&dq=comunicaci%C3%B3n+interna&lr=lang_es&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Duran, M. &. (2021). La comunicación estratégica como articulador de los intangibles organizacionales. *RICSH Revista Iberoamericana De Las Ciencias Sociales y Humanísticas* . doi:<https://doi.org/10.23913/ricsh.v10i20.253>
- Ecuador, C. d. (2008). Ley Orgánica de Comunicación. *Artículos*. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Esteban, N. (25 de Junio de 2018). Tipos de Investigación. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- García. (Julio - Diciembre de 2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Coceptual. Cali, Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- García, J. (2022). *La comunicación interna*. (2. Ediciones Díaz de Santos, Ed.) Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=ttSdEAAAQBAJ&dq=que+es+la+comunicaci%C3%B3n+interna&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Gaspar, J. (2011). *MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN DE ENFOQUE EXPERIMENTAL*. Obtenido de https://www.academia.edu/35696751/M%C3%89TODOS_DE_INVESTIGACI%C3%93N_DE_ENFOQUE_EXPERIMENTAL_Asignatura_M%C3%A9todos_de_investigaci%C3%B3n_en_Curso_3o_Educaci%C3%B3n_Especial
- Giraudier, M. (2018). *Cómo gestionar el Clima Laboral*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=rWJiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=QUE+ES+CLIMA+LABORAL+&ots=vjC1nmoiYI&sig=JZ_XRemL218ahccoL2SWj9RPFgA&redir_esc=y#v=onepage&q=QUE%20ES%20CLIMA%20LABORAL&f=false
- Henao, F. (2015). Manual de Diagnóstico Integral de las Condiciones de Trabajo y Salud. *Segunda Edición*. Obtenido de <https://www.ecoediciones.mx/wp-content/uploads/2015/08/Diagnostico-integral-de-las-condiciones-de-trabajo-y-salud.pdf>
- Hermosa, A. (2018). CARACTERÍSTICAS LABORALES Y COMPROMISO CON EL TRABAJO:EXPLORANDO EL BIENESTAR LABORAL. *Revista Académicas de la Universidad de Chile - ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN, Vol. 1* . Obtenido de <https://ultimadecada.uchile.cl/index.php/EDA/article/view/55391/58327>
- Instituto de Trabajo, A. y. (S. f.). Obtenido de <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>
- Izquierdo, Y. (Diciembre de 2020). La comunicación intena en el clima laboral de la empresas. Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3893>

- Jarrín, F. &. (1 de 11 de 2020). Los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los colaboradores del G.A.D San Cristóbal de Patate. Ambato, Ecuador . Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31636>
- Joseph, M. (2019). *Diseño de investigación cualitativa* (Vol. 241006 de Herramientas Universitarias). (2. Editorial GEDISA, Ed.) Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=ZLewDwAAQBAJ&dq=que+es+el+enfoco+cu+al+ita+tivo&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Ley 872, 2. (04 de Noviembre de 2010). REPUBLICA DE COLOMBIA - MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. *RESOLUCION NÚMERO 004464 DE 2010*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resoluci%C3%B3n%204464%20de%202010.pdf>
- Mackay, A. S. (2018). *Las relaciones públicas: Teorías y casos ecuatorianos*. Obtenido de <https://liveworkingeditorial.com/wp-content/uploads/books/libro-relaciones-publicas-v070119ver.pdf>
- Masabanda, G. (2019). INSTRUMENTOS JURÍDICOS APLICABLES EN LA CONTRATACIÓN INDIVIDUAL DE TRABAJO. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/comedit/article/view/794>
- Mejillón, A. (2018). Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño de talento humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). La Libertad, Santa Elena, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4418>
- MEXICANOS, C. P. (2021). Título Sexto. *Del Trabajo y de la Previsión Social*. Estados Unidos Mexicanos. Obtenido de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
- Molano, J. (2021). *HubSpot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/comunicacion-organizacional>
- Moral, E. (2020). Obtenido de <https://www.responsablia.com/empresa-y-comunicacion-interna-ineficacia/>
- Muntané, J. (2010). INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN. *Revisiones Temáticas*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf
- Pazmey, P. &. (Agosto de 2017). *Elsevier*. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-acta-investigacion-psicologica-psychological-111-articulo-caracteristicas-empresas-ecuatorianas-una-primera-S2007471917300273>
- Peña, H. &. (2020). Motivación Laboral. Elemento fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific*. Obtenido de http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181
- Ray, L. (2021). La comuicación organizacional como factor decisivo para el éxito de los equipos y de la misma organización. Bogotá, Colombia. Obtenido de https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/38860/LindoAmarisRayLindinho2021_Ensayo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rojas, N. (2018). La supervisión al personal administrativo de la dirección regional de agricultura Madre de Dios 2014. Puerto Maldonado, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1905/RESUMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romo, M. (2003). TIPOS DE MUESTREO. *Revista Academia* . Obtenido de https://www.academia.edu/35654122/TIPOS_DE_MUESTREO
- Rosales, C. G. (03 de Septiembre de 2019). Algunas consideraciones sobre la aplicación del derecho laboral. Machala, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad, Vol. 11*(No. 4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400106
- Sanabria, E. (2020). Liderazgo Organizacional ¿Factor clave en el clima laboral? Arauca, Colombia. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/51a97a04-b4d4-46e1-8a31-ffa5cbae277/content>
- seguimiento, D. d. (2022). Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/--declaration/documents/normativeinstrument/wcms_716596.pdf
- Torres, M. (2019). *METODOS DE RECOLECCION DE DATOS PARA UNA*. Obtenido de <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2817/1/M%c3%a9todos%20de%20recolecti%c3%b3n%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%c3%b3n.pdf>
- Unir. (20 de Julio de 2021). *Universidad del Internet*. Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>
- Useche, M. A. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos Cualitativos*. Universidad de la Guajira SBN: 978-956-6037-04-0. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/344256464_Tecnicas_e_instrumentos_de_recoleccion_de_datos_Cuali-Cuantitativos
- Vallecilla, L. (2018). La Relación Laboral y Contrato de Trabajo. Colombia . Obtenido de <https://hdl.handle.net/10983/23054>
- Van, C. (Agosto - Septiembre de 2003). Nuevas Formas de la Comunicación Organizacional. *Razón y Palabra - Primera Revista Electrónica de América Latina Especializada en Comunicación* . Obtenido de <http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n34/cvanriel.html>
- Vela, M. (2022). La comunicación estratégica y corporativa en la empresa rural agrícola. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/51349>
- Yanes, Y. &. (2022). Influencia globalista frente a las organizaciones sindicales y relaciones laborales en Colombia 2022. *Revista Cathedra*. doi:<https://doi.org/10.37594/cathedra.n17.665>

ANEXOS

Anexo 1: Árbol del problema



Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems
Comunicación interna	“Una posibilidad es definirla como el conjunto de actividades de comunicación desarrolladas por una organización, orientadas a la creación y mantenimiento de unas buenas relaciones con y entre sus miembros, mediante el uso de diferentes técnicas e instrumentos de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, contribuyendo, a su vez, al logro de los objetivos organizacionales”. Johan Cuenca (2018)	Relaciones públicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicaciones estratégicas 2. Convivencia laboral 	<p>¿Considera usted que dentro de la institución existe comunicación estratégica?</p> <p>¿Considera usted que deben existir habilidades fundamentales para crear una comunicación interna?</p>
		Comunicación organizacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipos de comunicación organizacional 2. Comunicación clara y concisa 	<p>¿sabe usted que son los tipos de comunicación organizacional?</p> <p>¿Cree usted que existe una comunicación clara y concisa dentro de la organización?</p>
		Objetivos Organizacionales	1. Trabajo en equipo	¿Cree usted que los trabajos en equipo son exitosos?
			2. Aportación en proyectos de la organización	¿Usted aporta frecuentemente ideas para proyectos de la institución?
Clima organizacional	“El clima laboral, también conocido como clima organizacional, se puede definir como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo”. Unir (2021)	Relación laboral	1. Condición de trabajo	¿Cree usted que la empresa brinda buen clima organizacional?
			2. Deberes y obligaciones del trabajador	¿Sabe usted cuáles son los deberes y obligaciones del trabajador?
		Supervisión Laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rebajar tensiones laborales 2. Supervisión de apoyo psicológico 	¿Considera usted que rebajar tenciones laborales ayuda al proceso y desenvolvimiento del personal?

		Entorno laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Derecho al trabajador 2. Libertad de trabajo y contratación 	<p>¿Considera usted que es necesario evaluar el clima organizacional?</p> <p>¿Sabe usted cuáles son los derechos del trabajador?</p> <p>¿Usted cree que se respeta la libertad de trabajo y contratación en la institución?</p>
--	--	-----------------	---	---

Anexo 3. Matriz de consistencia

Título	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis cualitativa	Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumentos
<p>Gestión de la comunicación interna con enfoque en el clima organizacional del personal administrativo de la Gobernación de la provincia de Santa Elena</p>	<p>La comunicación interna, si bien es cierto, es una base fundamental dentro de las organizaciones ya sea privada o pública, que, del mismo modo, ayuda al buen manejo del equipo de trabajo creando un clima organizacional al agrado de sus colaboradores. En otras palabras, cuando se habla de comunicación interna, hace referencia a la comunicación dentro del círculo institucional que es de emisor a receptor de quienes conforman el núcleo empresarial de dicha organización, logrando así una conexión laboral en donde resalten las habilidades productivas del trabajador y que al mismo tiempo se otorgue en clima laboral motivador e indispensable para alcanzar las metas establecidas como empresa.</p> <p>Cabe recalcar que, es muy valioso contar con un buen plan estratégico comunicacional entre la institución, trabajadores y usuarios, debido a que esta es la carta de presentación de la corporación hacia los beneficiarios y quienes la visitan. Una organización se estructura con ideas direccionadas, metas definidas, públicos específicos, estrategias que refuercen el entorno, entre otros. Es de importancia asumir que las instalaciones públicas, aunque realizan acciones de interés público, siguen siendo organizaciones. Si es cierto que en las empresas privadas la principal función de la comunicación interna es mantener las buenas relaciones entre compañeros, motivar a los empleados y retener el talento, en tanto a las organizaciones públicas</p>	<p>GENERAL</p> <p>Analizar la comunicación interna y cómo interviene dentro del desenvolvimiento del personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>O1 Analizar la gestión de la comunicación interna de la gobernación</p> <p>O2 Definir las estrategias comunicacionales</p>	<p>Tener una excelente y moderada comunicación interna mejoraría el clima organizacional del personal administrativo de la gobernación de la provincia de Santa Elena.</p>	<p>Variable Independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicación interna <p>Variable Dependiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Clima organizacional 	<p>Variable independiente <i>Comunicación interna</i></p> <p>Para Cuenca (2018) en su libro “Guía fundamental de la comunicación interna” manifiesta que “una posibilidad de definirla como el conjunto de actividades de comunicación desarrolladas por una organización, orientadas a la creación y mantenimiento de unas buenas relaciones con y entre sus miembros, mediante el uso de diferentes técnicas e instrumentos de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, a</p>	<p>Variable independiente</p> <p>1 Relaciones públicas</p> <p>2 Comunicación organizacional</p> <p>3 Objetivo organizacionales</p> <p>Variable dependiente</p> <p>1 Relación laboral</p> <p>2 Supervisión Laboral</p> <p>3 Entorno Laboral</p>	<p>Variable independiente</p> <p>1 Comunicación estratégica</p> <p>2 Convivencia laboral</p> <p>1 Tipos de comunicación organizacional</p> <p>2 Comunicación clara y concisa</p> <p>1 Trabajo en equipo</p> <p>2 Aportación en proyectos de la organización</p> <p>Variable dependiente</p> <p>1 Condición de trabajo</p> <p>2 Deberes y obligaciones del trabajador</p> <p>1 Rebajar tensiones laborales</p> <p>2 Supervisión de apoyo psicológico</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Técnica: Entrevista</p>	<p>Instrumentos: Cuestionarios</p> <p>Instrumentos: Guía de preguntas</p>

	<p>también es dable esforzarse por promover las mejores prácticas más allá de los cambios obligatorios de sus colaboradores.</p> <p>En el cantón Santa Elena existen diferentes instituciones que no cuentan con un departamento de comunicación, otras que, si optan por tener un desenvolvimiento como departamento y convivio laboral; y así mismo unas que si poseen, pero no están estructurados o el personal no está capacitado para guiarlo como debería. Una de estas instituciones es la gobernación de la provincia de Santa Elena, ésta, es una organización pública administrativa importante, encargada de utilizar con precisión los recursos y de la misma manera, amparar para que los recursos sean utilizados por dichos departamentos. Sin embargo, preexiste la carencia de dirigir la comunicación de la empresa hacia el personal y, por ende, se obstaculiza crear un buen clima organizacional, lo que dificulta el desenvolvimiento de cada uno de sus empleados.</p> <p>Es por ello, que dentro de esta investigación se enfocará en dar saber los factores que derivan a ese mal funcionamiento ante el diseño del plan estratégico empresarial para cualquier situación</p>	<p>que influyen en el desenvolvimiento de los empleados como aspecto de una buena comunicación interna.</p> <p>O3 Determinar las técnicas de comunicación organizacional para que ayuden al tema de enfoque de investigación dentro del personal administrativo de la institución.</p>			<p>su vez, al logro de los objetivos organizacionales”</p> <p>Variable dependiente <i>Clima organizacional</i> “El clima laboral, también conocido como clima organizacional, se puede definir como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo”. Unir (2021</p>		<p>1 Derecho al trabajador</p> <p>2 Libertad de trabajo y contratación</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo. 4

INSTRUMENTO

Técnica: Encuesta con escala de Likert

Instrumento: Cuestionario – Comunicación Interna


Tema: Gestión de la comunicación interna con enfoque en el clima organizacional del personal administrativo de la gobernación de la provincia de Santa Elena

Objetivo: El siguiente instrumento de recolección de información que se presentará a continuación tiene como finalidad la breve investigación para el conocimiento de la población y muestra del estudio a investigar sobre la gestión de la comunicación interna con enfoque en el clima organizacional del personal administrativo de la gobernación de la provincia de Santa Elena.

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

Variable Independiente: Comunicación Interna						
		1	2	3	4	5
1	Considera usted que dentro de la institución existe comunicación estratégica					
2	Considera usted que deben existir habilidades fundamentales para crear una buena comunicación interna					
3	Sabe usted que son los tipos de comunicación organizacional					
4	Cree usted que existe una comunicación clara y concisa dentro de la organización					
5	Usted aporta frecuentemente con ideas para proyectos de la institución					
Variable dependiente: Clima Organizacional						
1	Cree usted que los trabajos en equipo dentro de la organización son exitosos					
2	Usted cree que se respeta la libertad de trabajo y contratación de la institución					
3	Cree usted que la empresa brinda un buen clima organizacional					

4	Sabe usted cuáles son los derechos y deberes del trabajador					
5	Considera que es necesario llevar una supervisión de apoyo psicológico					



Lcdo. Ángel Alberto Matamoros Davalos, Mgt.

Juez Experto
C.I: 0913729257

Anexo 5.

Técnica: Entrevista

Tema: Gestión de la comunicación interna con enfoque en el clima organizacional del personal administrativo de la gobernación de la provincia de Santa Elena

Objetivo: El siguiente instrumento de recolección de información que se presentará a continuación tiene como finalidad la breve investigación para el conocimiento de la población y muestra del estudio a investigar sobre la gestión de la comunicación interna con enfoque en el clima organizacional del personal administrativo de la gobernación de la provincia de Santa Elena.

Entrevistado:


Cargo:

Especialidad:

Entrevistador: Karelys Vera

Preguntas	Respuesta	Observación
Variable Independiente		
1. ¿Considera usted que el aporte de ideas en proyectos, ayudaría en la mejora de un buen clima organizacional? Porqué		
2. ¿Cree usted que es esencial que exista una comunicación clara y concisa dentro de las organizaciones? Porqué		
3. ¿Qué tipos de comunicación asertiva considera usted desarrollar dentro de la gobernación de Santa Elena?		
Variable Dependiente		

<p>1. ¿Considera usted que rebajar tenciones laborales ayuda al proceso y desenvolvimiento de un personal? Porqué</p>		
<p>2. ¿Sabe usted cuáles son los derechos y deberes del trabajador?</p>		
<p>3. ¿Cree usted que los trabajos en equipo son exitosos? Porqué</p>		



Lcdo. Ángel Alberto Matamoros Davalos, Mgr.
Juez Experto
C.I: 0913729257

Anexo 6.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

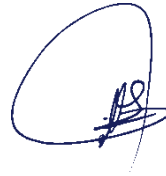
TÍTULO:	Gestión de la comunicación interna con enfoque en el clima organizacional del personal administrativo de la gobernación de la provincia de Santa Elena
AUTOR:	Karelys Julissa Vera Reyes

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN Relación entre:						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN		
				Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo o desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ITEMS			ITEMS Y OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Variable Independiente: Comunicación Interna	Relaciones Publicas	- Comunicación estratégica	¿Qué tipos de comunicación estratégica considera usted desarrollar dentro de la gobernación de la provincia de Santa Elena?						X		X		X				
		- Convivencia Laboral	¿Considera usted deben existir habilidades fundamentales para crear una comunicación interna?						X		X		X				
	Comunicación Organizacional	- Tipos de comunicación organizacional	¿Sabe usted que son los tipos de comunicación organizacional?						X		X		X				

		- Comunicación clara y concisa	¿Cree usted que existe una comunicación clara y concisa dentro de la organización?						X	X	X	X		
	Objetivos Organizacionales	- Trabajo en equipo	¿Cree usted que los trabajos en equipo son exitosos?						X	X	X	X		
		- Aportación de proyectos en la organización	¿Considera usted que el aporte de ideas en proyectos, ayudaría la mejora de un buen clima organizacional?											
Variable Dependiente: Clima Organizacional	Relación Laboral	- Condición de trabajo	¿Cree usted que la empresa brinda buen clima organizacional?						X	X	X	X		
		- Deberes y obligaciones del trabajador	¿Sabe usted cuáles son los deberes y obligaciones del trabajador?						X	X	X	X		
		- Rebajar tensiones laborales	¿Considera usted que rebajar tensiones laborales ayuda al proceso y desenvolvimiento del personal?						X	X	X	X		
	Supervisión Laboral	- Supervisión de apoyo psicológico	¿Considera usted que es necesario el clima organizacional?						X	X	X	X		

Entorno Laboral	- Derecho al trabajador	¿Sabe usted cuáles son los derechos del trabajador?							X		X			X		X		
	- Libertad de trabajo y contratación	¿Usted cree que se respeta la libertad de trabajo y contratación en la institución?																

Fecha, La Libertad, 14 de enero del 2023



Lcdo. Ángel Alberto Matamoros Davalos, Mgtr.
Juez Experto
C.I: 0913729257

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Cuestionario – escribir la variable independiente

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 – 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Expresa conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																			95		
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																			95		

6.Intencional diad	Valorar las dimension es del tema																				100	
7.Consistenci a	Basado en aspectos teóricos- científicos																					100
8.Coherencia	Relación en variables e indicadores																				95	
9.Metodologí a	Adecuada y responde a la investigación																					100

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

PROMEDIO: 880: 8,8/100

La Libertad, 14 de enero del 2023

Lcdo: Lcdo. Ángel Alberto Matamoros Davalos, Mgtr.

C.I.: 0913729257

Teléfono: 0986049404

E-mail: amatamoros@upse.edu.ec

Anexo 8.

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DATOS DEL ESTUDANTE		
Apellidos y Nombres:	Vera Reyes Karelys Julissa	
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
Gestión de la comunicación interna con enfoque en el clima organizacional del personal administrativo de la gobernación de la provincia de Santa Elena		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del instrumento:	Cuestionario – Comunicación Interna	
Objetivo:	Tiene como finalidad la breve investigación para el conocimiento de la población y muestra del estudio a investigar sobre la gestión de la comunicación interna con enfoque en el clima organizacional del personal administrativo de la gobernación de la provincia de Santa Elena.	
Dirigido a:	Departamentos de Talento Humano y Comunicación	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres:	Lcdo. Ángel Alberto Matamoros Davalos, Mgtr.	
Documento de Identidad:	0913729257	
Grado Académico:	PhD.	
Especialidad:	EDUCACIÓN	
Experiencia Profesional (años):	22	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de Corregir	No Aplicable

X		
Sugerencia: Aplicar encuesta		



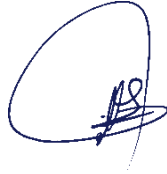
Lcdo. Ángel Alberto Matamoros Davalos, Mgr.
Juez Experto
C.I: 0913729257

Anexo 9.

**VALIDEZ DE CONTENIDO DEL
INSTRUMENTO**

DATOS DEL ESTUDANTE		
Apellidos y Nombres:	Vera Reyes Karelys Julissa	
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
Gestión de la comunicación interna con enfoque en el clima organizacional del personal administrativo de la gobernación de la provincia de Santa Elena		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del instrumento:	Entrevista	
Objetivo:	Tiene como finalidad la breve investigación para el conocimiento de la población y muestra del estudio a investigar sobre la gestión de la comunicación interna con enfoque en el clima organizacional del personal administrativo de la gobernación de la provincia de Santa Elena.	
Dirigido a:	Departamentos de Talento Humano y Comunicación	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres:	Lcdo. Ángel Alberto Matamoros Davalos, Mgtr.	
Documento de Identidad:	0913729257	
Grado Académico:	PhD.	
Especialidad:	EDUCACIÓN	
Experiencia Profesional (años):	22	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de Corregir	No Aplicable

X		
Sugerencia: Aplicar encuesta		



Lcdo. Ángel Alberto Matamoros Davalos, Mgr.

Juez Experto

CI: 0913729257

Anexo 10.

Evidencia de aplicación de encuesta y entrevista en los departamentos de Talento Humano y Comunicación de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

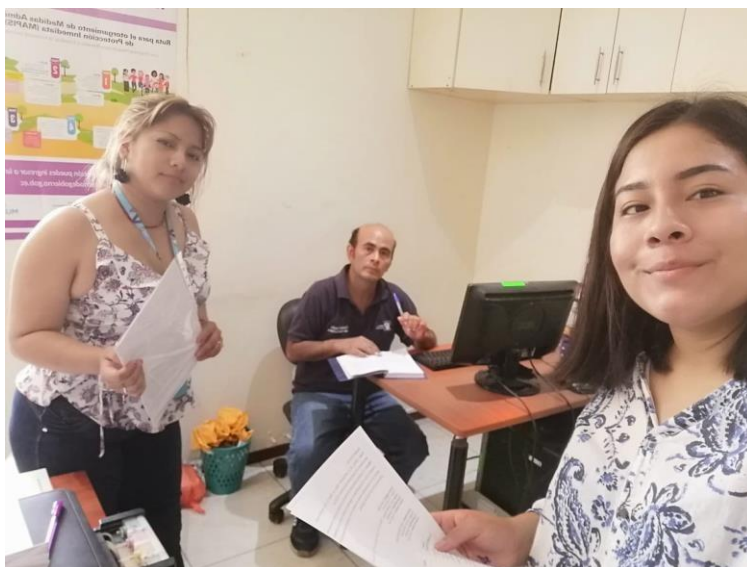


Figura 11. Aplicación de Encuesta



Figura 12. Aplicación de encuesta y entrevista en el Departamento de Talento Humano

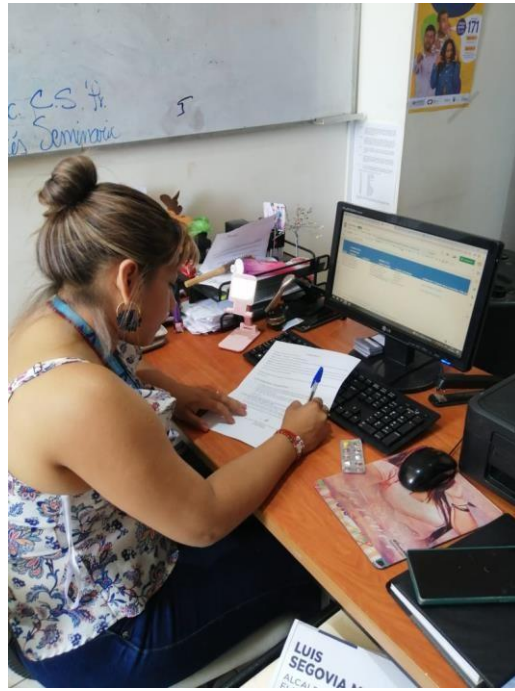


Figura 13. Aplicación de encuesta al Departamento de Comunicación



Figura 14. Aplicación de entrevista en el Departamento de Comunicación