



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL BIENESTAR
LABORAL DEL GAD MACARÁ**

AUTORA:

Dra. Gabriela Fernanda Barriga Maza

**Previo a la Obtención del Grado Académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA:

Econ. Priscilla Carrasco Corral, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Dra. Gabriela Fernanda Barriga Maza**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Econ. Priscilla Carrasco Corral, Mgs.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno MAE

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez, Mgs.

Guayaquil, a los 14 días del mes de Febrero del año 2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Gabriela Fernanda Barriga Maza

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Incidencia de la Comunicación Interna en el Bienestar Laboral del GAD Macará** previo a la obtención del **Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 14 días del mes de Febrero del año 2022

LA AUTORA

Dra. Gabriela Fernanda Barriga Maza



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Gabriela Fernanda Barriga Maza

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Incidencia de la Comunicación Interna en el Bienestar Laboral del GAD Macará**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 14 días del mes de Febrero del año 2022

LA AUTORA

Gabriela Barriga

Dra. Gabriela Fernanda Barriga Maza



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Reporte de Urkund

URKUND
Abrir sesión

Documento: [TESIS GABRIELA BARRIGA 2022 MDMT.docx](#) (D124072353)

Presentado: 2022-01-05 09:42 (-05:00)

Presentado por: gabyta_1604@hotmail.com

Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: Proyecto de Barriga Gabriela [Mostrar el mensaje completo](#)

2% de estas 45 páginas, se componen de texto presente en 4 fuentes.

Lista de fuentes	Bloques
Categoría	Enlace/nombre de archivo
	TESIS ANGIE CAMPOVERDE.docx
	T2_Tesis_1_Quispe Chuquimango Jennifer Lizet.docx
	https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/820
	http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9216/1/2019_Aroni-Chucos.pdf
Fuentes alternativas	
Fuentes no usadas	

0 Advertencias.
Reiniciar
Compartir

88% #1 Activo

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TEMA:

Incidencia de la Comunicación Interna en el Bienestar Laboral del GAD Macará

AUTORA:

MD. Barriga Maza Gabriela Fernanda

Previo a la Obtención del Grado Académico de: Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud

TUTORA: Econ. Priscilla Carrasco Corral, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2021

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

CERTIFICACIÓN Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Dra. Gabriela

88% Archivo de registro Urkund: Universidad Tecnica Particular de Loja / TESIS MGSS Comunicacion Inter... 88%

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TEMA:

Incidencia de la Comunicación Interna en el Bienestar Laboral del GAD Macará 2020

AUTORA:

MD. Barriga Maza Gabriela Fernanda

Previo a la Obtención del Grado Académico de: Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud

TUTORA: Econ. Núñez

María de

Ángeles, Mgs.

Ecuador 2020

AGRADECIMIENTO

Gracias al creador del Universo, quien me permite despertar cada día, y me brinda sabiduría para poder cristalizar mis sueños.

Expreso un cordial agradecimiento, a todos quienes integran el staff de docentes de la UCSG, quienes, con su experiencia e intelecto, fortalecieron mis conocimientos académicos.

A mi tutora Econ. Priscilla Carrasco Corral, por ser una guía en la elaboración de este proyecto investigativo

Gabriela Fernanda Barriga Maza

DEDICATORIA

A mis padres Gabriel Corazón y Fernanda por haberme dado la vida y por seguirmela dando cada día, por confiar en mi potencial y en todo lo que puedo lograr

A mi esposo Carlos Andrés, por su amor incondicional, su ayuda idónea en la consecución en esta meta trazada

A mi hija Isabella Sophia, vida de mi vida y razón de mi existir

Gabriela Fernanda Barriga Maza

Índice General

Introducción.....	1
Antecedentes.....	2
Planteamiento de la investigación	5
Formulación del Problema.....	7
Justificación.....	7
Preguntas de Investigación	9
Hipótesis	9
Objetivos.....	10
General.....	10
Específicos.....	10
Capítulo I.....	11
Marco Conceptual.....	11
Marco Teórico	13
Comunicación Organizacional	13
Comunicación Interna.....	14
Beneficios de una comunicación interna positiva	14
Clasificación de la Comunicación Interna.....	15
Canales de Comunicación Interna	17
Periódico empresarial	17
Boletín, hoja informativa.....	17
Memorandos	18
Manuales.....	18
Discursos, conferencias o charlas	18
Reuniones o eventos	18
Recorrido por las instalaciones.....	18

Objetivos de la comunicación interna	18
Bienestar organizacional.....	20
Factores que Afectan al Bienestar Laboral.....	21
Importancia del Bienestar Laboral	22
Comunicación Interna en el Bienestar Laboral.	23
Capítulo II.....	24
Marco Referencial	24
Referencias a nivel internacional.....	24
Referencias a nivel nacional	27
Referencia Local.....	32
Marco Legal.....	33
Organigrama del GAD Macará.....	35
Capitulo III	37
Metodología y Resultados	37
Método y Enfoque	37
Diseño de la Investigación.....	37
Alcance de la Investigación.....	38
Técnicas de Recopilación de Datos	38
Variables.....	39
Población y Muestra	40
Tamaño de la muestra.....	42
Herramientas de Análisis de Datos.....	42
Técnicas de Análisis de Datos	42
Resultados.....	43
Análisis descriptivo de los datos informativos de los empleados	43
Análisis descriptivo del cuestionario de Comunicación Interna	47
Análisis descriptivo del cuestionario de Satisfacción Laboral	57

Análisis de correlación entre los cuestionarios.....	80
Discusión de los resultados	82
Capítulo IV	83
Propuesta	83
Tema.....	83
Objetivos.....	83
General.....	83
Específicos.....	84
Justificación	84
Beneficiarios	85
Descripción de la propuesta.....	85
Actividades	85
Presupuesto.....	90
Cronograma de actividades	92
Responsable de Implementación de la propuesta	93
Conclusiones.....	94
Recomendaciones	96
Referencias	97
Apéndices	105

Índice de Tablas

Tabla 1. Objetivos de la Comunicación Interna	19
Tabla 2. Factores que Afectan al Bienestar Laboral.....	22
Tabla 3. Correlaciones de Spearman entre cuestionarios	81
Tabla 4. Programa de incentivos	89
Tabla 5. Presupuesto de la propuesta.....	91
Tabla 6. Cronograma de la propuesta	93

Índice de Figuras

Figura 1. Clasificación de la comunicación dentro de una organización. Adaptado de “Manual práctico de comunicación organizacional”, por A. De Castro, Editorial Verbum, p. 15.....	15
Figura 2. Adaptado de “Propuesta de un manual de clasificación de puestos, valuación de puestos y un reglamento de admisión y empleo para el talento humano del gobierno autónomo descentralizado del cantón macará, provincia de Loja para el año 2017”, por M. Escobar, p.45.	35
Figura 3. Adaptado del “Registro de Talento Humano del GAD Macará con corte hasta mayo 2021”, por G. Barriga, pag.1-10.	41
Figura 4. Género de los trabajadores.....	44
Figura 5. Edad de los trabajadores.....	44
Figura 5. Edad de los trabajadores.....	46
Figura 7. Comunicación interna – procesos organizacionales.....	47
Figura 8. Comunicación interna – comunicación entre compañeros.....	48
Figura 9. Comunicación interna – comunicación con directivos.....	49
Figura 10. Comunicación interna – relación con departamentos.....	50
Figura 11. Comunicación interna – actividades de socialización.....	51
Figura 12. Comunicación interna – comunicación organizacional interna.....	52
Figura 13. Comunicación interna – comunicación oficial.....	53
Figura 14. Comunicación interna – canales de comunicación oficial.....	54
Figura 15. Comunicación interna – canales de comunicación informal con compañeros.....	55
Figura 16. Comunicación interna - uso de canales para la comunicación informal.....	56
Figura 17. Comunicación interna –comunicación por parte de los directivos.....	57
Figura 18. Satisfacción Laboral – Autosatisfacción.....	57
Figura 19. Satisfacción Laboral – Oportunidades ofrecidas por el trabajo.....	58
Figura 9. Satisfacción Laboral – Oportunidad laboral.....	59
Figura 21. Satisfacción Laboral – Satisfacción salarial.....	60
Figura 22. Satisfacción Laboral – Satisfacción ligada a objetivos institucionales.....	61
Figura 23. Satisfacción Laboral según el entorno físico y espacio de trabajo.....	62
Figura 24. Satisfacción Laboral según el entorno físico y espacio de trabajo.....	63
Figura 25. Satisfacción Laboral según la iluminación del espacio de trabajo.....	64
Figura 26. Satisfacción Laboral según la ventilación del espacio de trabajo.....	65

Figura 27. Satisfacción Laboral según la temperatura del espacio de trabajo	66
Figura 28. Satisfacción Laboral según las oportunidades de formación	67
Figura 29. Satisfacción Laboral según las oportunidades de ascenso laboral	68
Figura 30. Satisfacción Laboral según las relaciones personales con directivos	69
Figura 31. Satisfacción Laboral según la supervisión de directivos	70
Figura 32. Satisfacción Laboral según la frecuencia de supervisión.....	71
Figura 33. Satisfacción Laboral según la ventilación del espacio de trabajo	72
Figura 34. Satisfacción Laboral según igualdad y justicia	73
Figura 35. Satisfacción Laboral según el apoyo de sus superiores	74
Figura 36. Satisfacción Laboral según la libertad para toma de decisiones	75
Figura 37. Satisfacción Laboral según la libertad en las decisiones en su departamento .	77
Figura 38. Satisfacción Laboral según decisiones grupales	77
Figura 39. Satisfacción Laboral según cumplimientos de convenios	78
Figura 40. Satisfacción Laboral según negociaciones del GAD Macará	79

Resumen

El estudio se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Macará, su objetivo fue determinar la incidencia de la comunicación interna sobre el bienestar laboral de los trabajadores, a fin de implementar una propuesta de mejora en la comunicación interna. Como metodología, se desarrolló un estudio correlacional con enfoque cualitativo, la técnica de recolección de datos fue una encuesta consolidada a base de dos cuestionarios, la población fue delimitada mediante muestreo aleatorio estratificado. Las técnicas estadísticas fueron el análisis exploratorio de datos, pruebas de independencia y coeficientes de correlación de Spearman. Los resultados precisaron correlaciones altamente significativas entre la comunicación formal de compañeros y la comunicación organizacional (0,519) y comunicación oficial frente a la comunicación formal entre compañeros, comunicación oficial y comunicación formal entre compañeros (0,240), se hallaron también falencias en la comunicación interna como retrasos en las gestiones diarias, entorpecimiento de los procesos por parte de los departamentos, descontento en los colaboradores por falta de sintonía en los canales de comunicación, en virtud de ello se planteó una propuesta a la mejora de la comunicación en el GAD de Macará, mediante estrategias tales como: incentivos, actividades sociales y recreativas, dirigidas por profesionales del área de comunicación social.

Palabras Clave: Comunicación Interna, Bienestar Laboral, GAD Macará.

Abstract

This research is a study conducted within the Decentralized Autonomous Government GAD Macará, where the objective is to determine the impact of internal communication on the labor welfare of workers, to implement a proposal that allows the improvement of internal communication for the benefit of labour wellbeing. Within the methodology used, a correlational study with a qualitative approach was developed. A survey was applied as a data collection technique, and two questionnaires were used as instruments to measure the study variables, and the population was delimited by stratified random sampling. After the results of the surveys, the exploratory data analysis was used to organize and characterize the information collected, while the Spearman correlation coefficient was used to analyze the influence of variables, showing highly significant correlations between formal coworkers communication and organizational communication (0.519) and official communication versus formal communication among coworkers, official communication and formal communication among coworkers (0.240), This also shows deficiencies in the internal communication of the organization, which generates delays in daily management, Process bottlenecks due to lack of fluidity between areas or departments, discontent among employees who recognize the lack of harmony in the communication channels, so it was determined that there is an impact of the internal communication of the organization on labour wellbeing, therefore a proposal was made to improve communication in the GAD of Macará, through strategies such as: Incentives, social and recreational activities, directed by professionals in the area of social communication.

Key words: Internal Communication, Labour Wellbeing, GAD Macará.

Introducción

Hoy en día gran parte de las personas dedican su vida adulta al trabajo, por tal razón la rutina, la interacción social con sus compañeros, el salario, la organización del tiempo entre otros son grandes indicadores del estado de satisfacción o insatisfacción de los trabajadores lo que a su vez determina la percepción del bienestar laboral (Mafud, Arocena & Moreno, 2017).

Chiavenato (2011) afirma: “Las organizaciones no funcionan por sí mismas, depende de la comunicación de las personas para dirigir las, controlarlas, hacerlas operar y funcionar. Toda organización que maneja un buen nivel de comunicación asegura su éxito y continuidad en el mercado de servicios o de la industria”, así también el informativo de Gestión (02 de marzo de 2021) explica que muchos talentos permanecen ocultos o no son reclutados, debido a diversos requisitos relacionados con la capacidad de desenvolverse frente a un grupo, los estándares de comunicación y transmisión de ideas contribuyen a la planificación estratégica en líneas de motivar, desarrollare, y sobre todo retener a los colaboradores de una organización que cuentan con virtudes de interrelación. y que representan el recurso laboral más valioso de hoy en día, pues estas habilidades son actores que sientan un nuevo precedente entre un buen servicio y la productividad de las empresas (Sánchez et al., 2019).

En ese sentido la comunicación interna representa un papel primordial en cada una de las organizaciones, ya que fomenta un ambiente participativo en el que predominan el compañerismo y el valor de la confianza entre el personal de trabajo, además de impulsar la creatividad y el compromiso con la entidad empresarial-(Adell & Tello, 2017), generando un espacio de trabajo aplacible y libre de contratiempos o conflictos (Castro, 2017). Por otro lado, la comunicación interna reaviva factores importantes en pro del bienestar laboral, entre ellos se destacan la confianza, relaciones sociales de calidad, autoestima y seguridad, que en su conjunto contribuyen a una vida digna y saludable (Herrera, Betancur, Jiménez & Martínez, 2017).

Sin embargo, a pesar de que en la Constitución del Estado vigente se considera al trabajo como una plataforma que impulsa la integridad y la felicidad del individuo como ser autónomo. (SENPLADES, 2013), en la nación aún prevalecen creencias pasadas que carecen de iniciativa para la gestión empresarial y pasan desapercibidas por los líderes de cada una de las organizaciones. Según González (2017) esto se debe a que los altos mandos consideran a la remuneración como el único agente motivador de los trabajadores dejando de lado otros factores que también favorecen la satisfacción laboral. Ejemplo de esto puede ser el reconocimiento laboral enmarcado en un ambiente seguro y agradable que incentive la serendipia y el sentido de pertenencia que de origen al bienestar laboral.

En base a lo expuesto, el presente estudio tiene como meta principal el estudio del proceso comunicacional interno que genera como resultado un estado de bienestar en cada uno de los empleados que hacen parte del Gobierno de Macará, para identificar los puntos débiles de la institución que pueden a posterior convertirse en una amenaza de calidad de servicios

Para ello, se desarrollaron cuatro capítulos. En el primer capítulo se enmarca la parte conceptual de las variables de estudio, tanto de Comunicación Interna y Bienestar Laboral. En el segundo capítulo se describen los estudios más relevantes afines con el tema de investigación, a nivel nacional e internacional con el propósito de conocer métodos o estrategias que puedan aplicarse dentro de la investigación. En el tercer capítulo se define lo correspondiente a la metodología aplicada en la investigación, así como el alcance, técnicas de recolección de datos y análisis de resultados. Finalmente, en el cuarto capítulo se desarrolló la propuesta como un plan de mejora relacionado al tema de investigación, así como las conclusiones y recomendaciones, que recapitulan a todo el estudio.

Antecedentes

Según documentación expedida en el portal web del GAD (Macará, 2020), el cantón se localiza en uno de los extremos del sur de occidente de la nación ecuatoriana, a 79°57'49.39"

de extensión oeste y 4°23'13.11" de latitud Sur, posee 575 kilómetros cuadrados, y representa el 5.2% del área de la provincia de Loja, pero es reconocida como la subcuenca alta con mayor trascendencia e importancia de Catamayo-Chira, su historia de organización política y administrativa empezó desde 1894 ya que está integrada a través de la red telegráfica y postal en el plano diseñado por Ricardo Oakford, otro aspecto importante que cabe mencionar es el desarrollo de la aduana de Macará la misma que impulso la exportación entre Ecuador y Perú, los productos líderes de intercambio eran la panela, el ganado tanto vacuno como cabrío y artículos de limpieza como el jabón, comestibles como el azúcar, textiles y cordobanes.

Precisamente, al crearse la entidad municipal del cantón Macará, se definió que una porción que los financian tendrá su origen en estos ingresos y comenzaron a tener funcionamiento el Juzgado del Cantón, el Registro Civil y la Jefatura Política estas entidades estuvieron bajo el mando de un alcalde con potestad de Juez Lego, además se puso en marcha un establecimiento de educación para niños y otro únicamente de niñas, además de la creación de la secretaría pública.

Entre los documentos de especial interés se redactó la misión y visión del GAD del cantón socializados a los habitantes y turistas en general en el portal web de la municipalidad (GAD Macará, 2021)

Misión institucional

Propiciar una atención cordial de la institución hacia cada uno de los habitantes del cantón Macará y lograr que tengan un acceso eficaz y eficiente a los servicios públicos que legitimen una vida de calidad

Liderar el desarrollo cantonal con participación de sus actores para la planificación, priorización y control social, en la ejecución y evaluación de planes y proyectos prioritarios para la comunidad, garantizando el desarrollo sustentable y sostenible del cantón Macará”.

Visión Institucional

El Gobierno Local para los próximos cinco años, se constituirá en un ejemplo del desarrollo local y contará con una organización interna altamente eficiente, que garantice productos y servicios compatibles con la conservación y preservación de recursos naturales y la demanda de la sociedad, además será capaz de asumir nuevas competencias vinculados con el desarrollo sustentable, con identidad cultural, de género, descentralizando y optimizando los recursos, para así asegurar la calidad de vida de la población y la protección de su patrimonio natural y cultural.

Con el pasar del tiempo el concejo realizó la remodelación del área urbano en todo el pueblo; los impuestos fueron destinados a cubrir las necesidades de la comunidad y con base a un desempeño autónomo gestionó el dinero de la municipalidad y dio una nueva denominación a los empleados y colaboradores; dio origen a la Banda del Municipio grupo que provenía de la escuela de música con aficionados que tenía a Salvador Bustamante Celi como representante.

Y en cada una de las acciones en beneficio del cantón se empezó a manejar una gran cantidad de talento que si bien es cierto forman un equipo de trabajo pero el mismo requiere de un ambiente laboral idóneo para que sus actividades sean ejecutadas de la mejor manera.

En vista de la investigación realizada por Vaca & Quintero (2015) en Esmeraldas sobre el clima organizacional del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se concluye que la comunicación interna presenta una asociación directa entre la satisfacción de los empleados con el reconocimiento laboral, el entorno físico y el trabajo (p.7).

Algo similar ocurre con un estudio realizado por González (2017) en una Corporación de Telecomunicaciones situada en el oriente ecuatoriano pues se encontró que la bondad, el optimismo y la utilidad fueron puntuados con una calificación media en cuanto a importancia para la satisfacción laboral mientras que la participación para la toma de decisiones, la

pertenencia laboral, la confianza interna, el optimismo, la comprensión y seguridad fueron catalogados con una puntuación baja. Dejando ver que hay varios frentes por solucionar.

Es así como hay una carencia total de investigaciones que aborden estos temas y de igual forma hay una ausencia gubernamental sobre la forma en la que se desenvuelven el aspecto comunicativo dentro de las entidades laborales. Considerando estos factores antes mencionados la presente investigación busca afrontar esta problemática con el planteamiento de ideas que optimicen la comunicación de cada uno de los trabajadores que integran la entidad gubernamental de Macará.

Planteamiento de la investigación

Como en todos los gobiernos cada uno de los integrantes son elegidos democráticamente y el Gobierno de Macará no es la excepción de tal forma que estos funcionen como representantes políticos y personas con poder jurídico capaces de ejercer y defender el derecho público. Dichos representantes poseen autonomía administrativa, política y financiera y se manejan a través de los cargos otorgados por el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización; estos son cargos de participación ciudadana de fiscalización ejecutiva y legislación. (Codigo Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), 2008).

Esta institución se enfoca en suministrar servicios públicos eficientes, de buena calidad y con amabilidad a la colectividad cantonal, además de la gestión y el manejo adecuado de los recursos interinstitucionales también es responsable de coordinar el desarrollo del cantón con el apoyo y la participación activa de la ciudadanía para priorizar una correcta planificación dentro del control social para la ejecución y evaluación de proyectos que beneficien el crecimiento del cantón (Rodríguez, 2017).

Raffino (2018) define a la comunicación como un “intercambio de información entre dos o más individuos que comparten un espacio físico idéntico”, esta afirmación permite identificar que el ambiente de trabajo entre empleados y directivos deben ser siempre los más adecuados de manera que las actividades de la organización sea cada vez de mejor calidad. La información compartida y el cumplimiento de tareas específicas de forma responsable y correcta son la respuesta que la comunicación interna genera como principal motor de la generación de productividad y acciones positivas a través de la interacción de cada uno de los entes participantes (Adell & Tello ,2017). Raffino también comenta que “la comunicación entre colegas es un eje fundamental para la gestión de las organizaciones puesto que incide de manera positiva en el incremento de la productividad y el ambiente laboral además de reducir conflictos” (Adell & Tello, 2017, p.75).

A pesar de tener esto en mente el GAD Municipal de Macará aún tiene conflictos internos que giran en torno a disputas por intereses políticos y personales que afectan la comunicación y entorpecen el ambiente laboral. Es así que, los malos entendidos, los conflictos y las peleas entre agrupaciones sociales se han dilatado por la ausencia de una comunicación interna efectiva, debilitando los procesos y la productividad del talento humano, evidenciado una proactividad nula y una carencia de aportes positivos en pro de la organización, estas acciones repercuten e influyen en el accionar de los funcionarios y en su calidad para atender y dar un buen servicio a los ciudadanos de Macará.

Por ello, el objetivo del presente trabajo de investigación consiste en estimar la influencia de la comunicación dentro de la municipalidad en pro del bienestar laboral para cada uno de los empleados que forman parte de la entidad municipal de Macará y en ese sentido generar un estudio que muestre la situación real del personal municipal y en caso de encontrar conflictos usarlos para crear un plan de acción y tomar medidas preventivas estratégicas para optimizar la comunicación dentro del GAD municipal de Macará.

Formulación del Problema

A raíz de la problemática expuesta anteriormente, se formula el problema del proyecto de investigación delimitado en el objetivo del caso que se desea investigar y el propósito del aporte evidenciado en lo que se aspira proyectar, resultando el siguiente cuestionamiento:

¿Cómo incide la comunicación interna en el bienestar laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) situado en el cantón Macara?

Justificación

Por la falta de importancia que tiene el bienestar laboral en la mayoría de las instituciones y por el manejo erróneo de actividades para fomentar la amistad entre compañeros, la participación activa e impulsar el desarrollo de los trabajadores, es de suma importancia entender la incidencia que tiene la comunicación interna en las estrategias de administración de la institución que a través del intercambio de información asertiva (Oyarvide et al., 2017), promueven una cultura integradora que fortalece los vínculos entre los trabajadores dando como resultado un ambiente laboral saludable que impulsa la participación para una correcta toma de decisiones (Ospina, 2013).

La presente temática de estudio surge en base a la línea de investigación de Comunicación Interpersonal Hospitalaria, tomando como referencia algunas situaciones drásticas y reales a las que se enfrentan los servidores públicos en su diario vivir tales como: dilemas sociales, abuso, exceso de trabajo, enemistades, ausencia de cooperación, complejo de superioridad, peleas entre otros problemas resultado de una comunicación ineficaz dentro de la organización, se presente examinar el tipo de comunicación que se mantiene dentro de una entidad gubernamental y su incidencia en el bienestar laboral de los trabajadores, esto con el fin de

sentar un precedente que de origen a propuestas que mejoren el proceso de comunicación interno en concordancia con las leyes que rigen la institución.

A nivel nacional existe una deficiencia en cuanto a la información sobre condiciones laborales de las entidades públicas y de manera especial en las municipalidades, haciendo muy conveniente la realización del presente proyecto puesto que servirá de base para investigaciones futuras que tengan como objetivo implementar estrategias que impulsen un manejo óptimo de los recursos humanos además de incentivar a otras municipalidades y a entidades tanto públicas y privadas en este proceso de mejora.

En contraste con el área médica específicamente en la especialidad de gerencia en servicios de la salud, la administración es la actividad eje que garantiza que la entidad funcione de manera eficaz brindando servicios de calidad para las personas asegurando así un ambiente laboral productivo con un gran desempeño laboral.

A través del desarrollo del presente caso de estudio es posible aseverar que además de los múltiples beneficios organizacionales para la institución y el talento humano que la compone, la ciudadanía que es atendida y a quienes se destinan los múltiples servicios municipales, podrán recibir un servicio óptimo, mayormente direccionado a favorecer a la comunidad a través de sus competencias y alcances en el cantón.

Así mismo, el grupo humano que comprende la población a la que se ofertan los servicios y competencias del GAD podrán validar que los esfuerzos de los actores políticos designados, efectivamente aportan a elevar la calidad de vida del pueblo y dado que los beneficiarios principales del estudio es el personal de trabajo de la institución es posible argumentar que su perfil de servicio, vocacional, experto y competitivo mejorará de forma significativa el desarrollo de un pueblo cuyas funciones administrativas estarán ligadas al servicio de la sociedad macareña con oportunidades de mejora y la puesta en marcha de nuevas actividades que fomenten una comunicación positiva.

Preguntas de Investigación

Las preguntas de investigación son una parte fundamental para el desarrollo durante la primera etapa del estudio, gracias a que contribuyen en el planteamiento de los objetivos, estudio de datos, así como en la fase de redacción y propuesta de conclusiones (Espinoza, 2018), estas deben ser entendibles, concretas y enmarcarse en torno al problema que se pretende abordar. De forma que las preguntas de investigación propuestas en el siguiente estudio son:

1. ¿Partiendo de un enfoque teórico cuáles son los fundamentos que originan la relación entre el bienestar laboral y la comunicación interna?
2. ¿Qué tipos de estudios se han realizado en relación con la incidencia de la comunicación interna en el bienestar laboral?
3. ¿Qué factores o agentes laborales causan efecto en la comunicación interna y el bienestar que se vive en el ambiente laboral?
4. ¿Cuál sería la propuesta adecuada que optimiza el bienestar laboral a partir de un cambio en la comunicación interna?

Hipótesis

Debido a que se busca establecer la relación que existe entre las variables de interés comunicación interna y bienestar en el ámbito laboral, la hipótesis es de tipo analítica, y expone una posible respuesta a la investigación, quedando formulada de la siguiente manera:

H0: La comunicación entre colegas dentro del ámbito laboral repercute de manera significativa en el bienestar de los trabajadores de la entidad municipal del cantón Macará (GAD).

H1: La comunicación entre colegas dentro del ámbito laboral no repercute de manera significativa en el bienestar de los trabajadores de la entidad municipal del cantón Macará (GAD).

Objetivos

General

Establecer el efecto que tiene la comunicación interna sobre el bienestar laboral de cada uno de los empleados de la entidad municipal de Macará (GAD) con el fin de crear un plan de acción que impulse una comunicación interna eficaz en beneficio de un ambiente laboral de calidad.

Específicos

1. Definir en qué fundamentos teóricos se basa la comunicación interna y el bienestar laboral
2. Determinar el método o técnica apropiado para dimensionar el bienestar laboral con respecto a la comunicación interna
3. Analizar el estado de la comunicación interna y el bienestar laboral de los trabajadores del (GAD) Macará mediante el método o técnica seleccionado.
4. Proponer un esquema que optimice la comunicación interna entre colegas del GAD Macará de tal manera que mejore su bienestar laboral.

Capítulo I

Marco conceptual

Comunicación: Información bidireccional entre dos personas, así también se manifiesta como un proceso fundamental que experimenta el ser humano y la organización social mediante códigos o señales que viajen a través de un canal hacia un receptor quien interpreta y decodifica su significado (Idrovo, 2018).

Clima laboral: Es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano y es creado por el conjunto de individuos que forman parte de una organización de forma que el resultado construido influye directamente en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad (Ortiz, 2015)

Organización: Acción y efecto de organizar u organizarse, disposición de los órganos de la vida, o manera de estar organizado el cuerpo animal o vegetal, asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines, disposición, arreglo, orden (Ortiz, 2015).

Productividad: En el área administrativa y de gestión la productividad se define como la capacidad o grado de producción que mantiene un empleado dentro de su empresa, en cambio por parte del campo de producción manufactura el término responde a la relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía (Ortiz, 2015)..

Clima organizacional: Resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones, el clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos que inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización (Idrovo, 2018).

Empleado: Persona que desempeña un empleo público, empleado jerárquico o puesto particular dentro del estado (Ortiz, 2015).

Compañerismo: Vínculo generado entre compañeros creando un espacio de armonía y buena correspondencia entre el grupo (Ortiz, 2015).

Propuesta: Proposición o idea que se manifiesta a un individuo o a un grupo con la finalidad de mejorar procesos o sistemas, también se la define como una consulta de una o más personas hecha al superior para un empleo o beneficio (Ortiz, 2015).

Eficacia: la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia (del latín *efficientia*), que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo) (Diccionario, 2008).

Eficiencia: La noción de eficiencia tiene su origen en el término latino *efficientia* y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción (Diccionario, 2008).

Marco Teórico

En el siguiente apartado se desarrollan los conceptos de Comunicación Interna y de Bienestar Laboral, los cuales servirán para comprender mejor el tema de investigación y su relevancia en el medio institucional. En primer lugar, se aborda lo concerniente a la comunicación interna, con el fin de conocer el contexto en el que se enmarca, así como sus dimensiones, factores en los que afecta y el papel que juega dentro de las organizaciones. De igual forma se estudiará el Bienestar Laboral desde un enfoque generalizado para finalmente exponer la relación teórico-conceptual entre las dos variables de estudio.

Comunicación Organizacional

Apolo, Báez, Pauker, & Pasquel (2017) y Gómez (2017) definen la comunicación organizacional como una herramienta que gestiona y administra de manera estratégica la comunicación interna y externa, con el objetivo de crear relaciones con bases sólidas y estables dentro de ciertos grupos de interés. Otro aspecto importante que destacar en la comunicación organizacional es que delimita su enfoque para completar y alcanzar objetivos institucionales (Apolo et al.,2017), que de acuerdo con Robles (2018), “solo se logran a través del esfuerzo y la acción conjunta de un grupo de individuos, debido a que la colaboración supera las limitaciones personales y dan un resultado efectivo fruto del accionar coordinado y consensuado con otros”.

A su vez, Adell & Tello (2017) conceptualizan a la comunicación organizacional como una técnica que se enfoca en el intercambio de información entre las personas que conforman el entorno laboral.

Infiriendo así en que la comunicación tanto interna como externa, se derivan a partir de la comunicación organizacional, siendo la comunicación interna aquella que está limitada únicamente a los organismos dentro de la organización, mientras que la comunicación externa,

es la que tiene como fin el intercambio de información con quienes son ajenos a la institución, como los clientes, beneficiarios, consumidores, entre otros.

Comunicación Interna

La comunicación interna es una forma de comunicación organizacional (Gómez, 2017) (Vinasco, Valencia, & González, 2018), o en otros términos podría entenderse como comunicación organizacional interna (COI). Por lo que la COI es una técnica que permite desarrollar los procesos de emisión, recepción y comprensión de mensajes de manera eficiente, con la condición de que se lleve a cabo dentro o en el interior de la organización (Brandolini, González & Hopkins, 2009). Además de que esta debe estar “orientada a la persona que cumple la función de cliente interno, en otras palabras, al trabajador” (Oyarvide, Reyes & Montaña, 2017, p.300), o como sugiere Capriotti (1998) de manera secuencial, la circulación reciproca de información entre los distintos rangos jerárquicos de la institución.

Beneficios de una comunicación interna positiva

La comunicación dentro del espacio laboral busca mantener un intercambio óptimo de información con base en la estructura establecida en cada dependencia laboral y así favorecer el desarrollo participativo, la sinergia, los valores y el buen ambiente laboral (Oyarvide, Reyes & Montaña, 2017, p.300), otro autor que concuerda con esta conjetura es Brandolini, González, & Hopkins (2009), ya que asevera que “la comunicación interna efectiva es la clave en la vida de todas las organizaciones” (p.12), y llevarla a cabo de manera correcta significa aumento en la productividad y alcanzar un estado óptimo de bienestar.

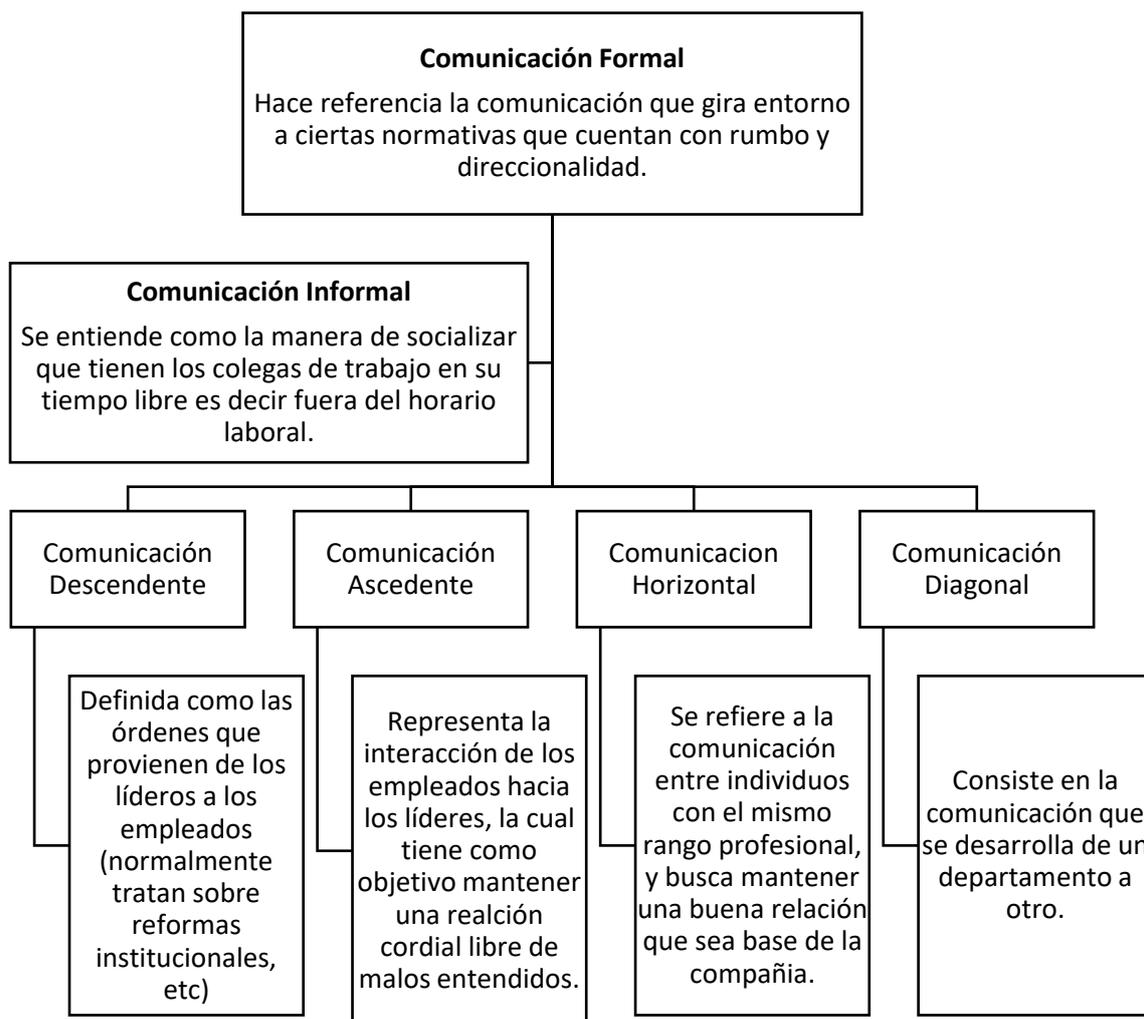
En adición al planteamiento anterior el éxito de una buena comunicación interna consiste en diseñar de manera transparente las metas y objetivos que sean parte de las resoluciones que desea alcanzar la organización, en otras palabras debe existir una programación de forma anticipada

(Charry, 2018) (Oyarvide et al., 2017), en concordancia con la antes expuesto, Vinasco et al. (2018), considera que el término en cuestión es un “medio que hace posible cumplir los logros y objetivos propuestos a nivel institucional los cuales debieron haberse establecido a partir de su socialización” (p. 119), por último Oyarvide et al. (2017) también coinciden en que una eficiente COI permite alcanzar los objetivos organizacionales (Oyarvide, Reyes & Montaña, 2017).

Clasificación de la Comunicación Interna

Según la *Guía Práctica de comunicación organizacional*, la comunicación interna que se desarrolla dentro de una institución se establece en dos partes, como se indica en la siguiente figura.

Figura 1. *Clasificación de la comunicación dentro de una organización. Adaptado de “Manual práctico de comunicación organizacional”, por A. De Castro, Editorial Verbum, p. 15.*



DeFleur, M., Kearney, P., Plax, T., y DeFleur, M. (2005) mencionado en (Robles, 2018) sobre la comunicación tanto formal como informal menciona que, ambas son fundamentales para la organización social y mantener el flujo en los canales de información, lo que aporta con dos ventajas principalmente, una es el progreso en la formación cultural organizativa y dos la vinculación de los diferentes miembros de la institución en un todo, es decir una sola unidad organizacional donde todos trabajan juntos esperando alcanzar una meta o propósito en común.

Canales de Comunicación Interna

Son las vías o actividades que hacen posible el intercambio de información dentro de la organización, pueden ser la organización de grupos de trabajo, reuniones, eventos, buzón de sugerencias o incluso medios online como mensajería instantánea, entre otros (Bullido, 2016), también Cornelissen (2004: 189) citado en (Gómez, 2017, p.117) enuncia a los canales como el medio que tienen las empresas para establecer comunicación con los trabajadores, por otro lado, Adell & Tello (2017) hacen una diferenciación importante entre dos tipos de canales de comunicación el formal y el informal.

El método de comunicación debe estar respaldado con documentos, memorandos, oficios, planificaciones, informes sobre la gestión etc., y deben socializarse en todos los departamentos que conforman la institución incluyendo a los gobiernos ejecutivo y legislativo, a los directores de cada departamento, a los jefes, subjefes y a quienes conforman el sector operativo, los auxiliares y los niveles descentralizados.

Con dicho precedente, es válido mencionar que los medios estratégicos de comunicación interna son:

Periódico empresarial

Es de suma importancia para la comunicación con el personal, proporciona información sobre las actividades realizadas por el personal dentro del área de su competencia

Boletín, hoja informativa

Tiene como objetivo extender una información inmediata. Su frecuencia se da según la necesidad de la información que se desee transmitir. Los corresponsales son quienes se dirigen a cada departamento para que la entrega sea de manera personalizada.

Memorandos

Se trata de unos sustitutos mecánicos que sirven para dar instrucciones al personal, además se utilizan como documentación, son breves y precisos.

Manuales

Dentro de ellos se encuentra el manual de inducción, manual de técnicas y funciones para actuar de manera correcta en el departamento donde se labora

Discursos, conferencias o charlas

Sirven como una alternativa para mantener una buena comunicación, tiene como objetivo fundamental informar.

Reuniones o eventos

Intervienen varias personas de manera coordinada, se puede dar carácter formal o informal, su propósito principal es fomentar la unanimidad, entre los compañeros de trabajo

Recorrido por las instalaciones

Lo realizan los directivos o jefes, salen de sus oficinas y se dirigen directo hacia los colaboradores de una manera habitual, honesta y adecuada para que sepan que la institución si se interesa por ellos.

Objetivos de la comunicación interna

Para definir los objetivos de la comunicación interna plasmados en la Tabla 1, la cual asocia los objetivos globales planteados por Capriotti (1998) en su texto *La comunicación*

interna, y los desarrollados por Brandolini, González, & Hopkins (2009) en su libro *Comunicación interna*.

Tabla 1. *Metas de la Comunicación dentro de las entidades*

N°	Capriotti (1998)	Brandolini, González, & Hopkins (2009)	Definición
1	Fase Racional	Entablar las diligencias empresariales en constante armonía	Entablar una comunicación asertiva independiente de las posiciones jerárquicas
2	Nivel Operativo	Incentivar la participación de los empleados	Propiciar un ambiente de confianza en el cual los empleados se sientan libres de proponer ideas
3	Nivel Motivacional	Optimizar la productividad	Encaminar al equipo de trabajo a la realización de procesos óptimos
4	Nivel Actitudinal	Generar una transformación en las actitudes laborales	Impulsar a los trabajadores al crecimiento conjunto con base en la filosofía y los valores de la empresa

Nota. Apartado de “La comunicación interna” por Capriotti, P. (1998). Reporte C&D–Capacitación y desarrollo, 13, 5-7; “Comunicación interna” por Brandolini, A., González Frigoli, M., & Hopkins, N. (2009).

Como se observa ambos autores plantean diferentes propósitos alcanzar por medio de una comunicación interna efectiva, no obstante Capriotti (1998) plantea estos de acuerdo a un nivel de desempeño emocional, mientras Brandolini, González, & Hopkins (2009) establece directamente los rasgos distintivos de cada objetivo, sin embargo es importante mencionar que ambos mantienen características comunes en su concepción, por ejemplo el nivel Racional de Capriotti, está asociado a la finalidad de armonizar las acciones de la empresa, propuesto por Brandolini, González, & Hopkins, así mismo a cada nivel de desempeño emocional corresponde una ventaja corporativa.

Bienestar organizacional

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española, se interpreta al bienestar desde tres conceptualizaciones, 1. “Conjunto de las cosas necesarias para vivir bien” (párr.4); 2. “vida abastecida de cuanto conduce a pasarlo bien y con tranquilidad”(párr.5); 3. “Estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psiquiátrica”(párr.6) (Real Academia Española, s/f).

En base al apartado anterior, hay que adicionar, que el término bienestar se puede desglosar en varios significados todo depende del enfoque con el que se realice su análisis (Yakubova, 2016), por ejemplo, existe un área dedicada a desarrollar el bienestar desde un enfoque familiar, otra el bienestar económico, el bienestar social entre otros. De manera específica, Herrera, Betancur, Jiménez & Martínez (2017) describen una persona con bienestar general cuando “cuenta con seguridad personal y ambiental, además de que cuenta con el acceso a bienes materiales que le sirvan de plataforma para mantener una vida digna, saludable y con relaciones sociales de calidad, que en conjunto no es más que la capacidad de para actuar y tomar decisiones de forma individual” (p.1).

Bienestar Laboral

De acuerdo con Mafud (2016) si nos enfocamos específicamente al bienestar desde el punto de vista laboral, este viene relacionado a las condiciones de trabajo, o estado de la institución.

En el mismo contexto el autor considera al bienestar en el ambiente laboral como el estado de satisfacción o insatisfacción que experimenta el empleado en su diario vivir y compartir con la organización (Mafud, Arocena & Moreno, 2017), otro autor que comparte esta forma de pensar es Flores (2017), el cual a través del término bienestar cognitivo del trabajador asevera, que “las personas llevan un registro de las cosas buenas y malas lo que cual

internamente les permite evaluar la satisfacción de vida”, para concluir Marca (2018) en su estudio sobre la relación entre el bienestar y el diario vivir de los trabajadores obtuvo que el bienestar del trabajador gira en base al ambiente laboral, las actividades, el espacio físico entre otros. De igual forma Gómez, Isaza, Gutiérrez & Quintero (2016) tomando como punto de partida la calidad de vida conceptualizan al bienestar laboral como el cúmulo de condiciones adecuadas que garantizan la salud y el cuidado de los empleados certificando que los dirigentes mantienen un grado de importancia hacia el bienestar de los subordinados.

Factores que Afectan al Bienestar Laboral

En la tabla 2, se muestran los factores que tienen efecto en el bienestar laboral, que de acuerdo con (Marca, 2018; Díaz, Indalez, & Smith, 2019), se dividen en dos dimensiones: el bienestar psicosocial y los efectos colaterales.

Tabla 2. Factores que Afectan al Bienestar Laboral

No	Dimensiones	Subdimensiones	Concepto
1	Bienestar Psicosocial	Afectos	Contrasta la gama de emociones humanas tanto positivas como negativas. El placer, la energía, el éxito y por otra parte el miedo, la falta de seguridad, y demás.
		Competencias	Conformada por las habilidades inherentes al ser humano que se vuelven una plataforma de trascendencia en el ámbito laboral.
		Expectativas	Deseo de cumplir metas propuestas manteniendo la motivación futura de cada uno de los empleadores.
2	Efectos Colaterales	Somatización	Se presenta con emociones de disconformidad producto de problemas psicológicos no tratados.
		Agotamiento	Fase en la que el trabajador se mantiene en inercia mental con una percepción baja sobre sus capacidades.
		Alineación	Estado de soledad en el que el trabajador presenta ausencia de vínculos sociales con el equipo de trabajo.

Fuente: arca (2018); Díaz Torres, Indalez & Smith (2019).

Importancia del Bienestar Laboral

Mafud (2016) destaca, que el bienestar laboral dentro de la institución “permite que haya salud mental, seguridad laboral y con ello se garantiza la productividad y la calidad de vida de los empleados” (p.2). También Calderón, Pando, Colunga & de Lourdes (2019) distinguen al bienestar laboral como “un aspecto relacionado con la salud mental, la autonomía, la sensación de dominio del ambiente, la obtención de un propósito vital y las relaciones sociales de carácter positivo” (p.89).

Comunicación Interna en el Bienestar Laboral.

La comunicación interna busca crear un ambiente de unión, confianza y motivación en vista de que al tener un grupo de trabajo libre de conflictos con buenas relaciones se alcanzan de manera mucho más eficiente las mejoras mercantiles de cada entidad (Castro, 2017). De igual manera Adell & Tello (2017) coinciden con Castro (2017) en que una buena comunicación interna, beneficia a la relación entre trabajadores, lo que permite generar un ambiente participativo y de confianza, y esto a su vez alcanzar un estado de bienestar laboral.

Al hablar de las ventajas de una buena comunicación no se puede dejar de lado beneficios como la motivación continua, el compromiso y la presencia de los trabajadores, la reducción de rotaciones y ausencias no justificadas, una productividad exponencial y una lealtad latente. (Adell & Tello, 2017, p.28). A pesar del sin número de beneficios que posee la comunicación debido a sesgos mentales se mantiene la idea de que la información es poder por lo que muchas de las veces los trabajadores poseedores de información valiosa se niegan a compartirla dándole a la persona un falso sentido de control sobre los demás; esto repercute de forma negativa a la organización pues se la información se convierte en un puente de chantaje y accionar incoherente (Capriotti, 1998).

La carencia de una comunicación interna da origen a varias problemáticas, que según Charry (2018) podrían ser los secretos y los rumores (...) que cuando se salen de control desembocan disputas entre los trabajadores y causan desorganización y malentendidos (p.26).

Además de que los ruidos o también coloquialmente conocidos como chismes, cuentos, tergiversaciones por los demás, o lo también conocido como rumores, genera desconfianza entre los trabajadores, y esto a su vez puede desencadenar en consecuencias desastrosas para la empresa, por lo que es importante establecer espacios dentro de la organización en donde tratar estos temas (De Castro, 2017)

Capítulo II

Marco Referencial

El presente capítulo permitirá conocer los métodos o herramientas más eficientes, empleadas para medir las variables de estudio propuestas, con el propósito de considerar las investigaciones más relevantes en lo referente al tema de comunicación interna y bienestar laboral, y por otra parte de conocer el desempeño que han tenido los trabajadores en las diferentes instituciones, y el nivel de coordinación y buen manejo de la comunicación institucional como parte de su estrategia para desenvolverse en el mercado o medio social.

Referencias a nivel internacional

Una investigación realizada por Michalska, K. (2017), en Nantes – Francia, previo a la obtención del grado de Mg. en Comunicación y Medios, denominada “*El impacto de la comunicación interna en la participación de los empleados en pequeñas empresas familiares: estudio de caso de una empresa de comercio de madera holandesa y suiza*”, realizada con el fin de identificar los elementos de comunicación interna que permitan el compromiso de los empleados, desarrollada con un método cualitativo mediante la realización de 23 entrevistas dirigidas a trabajadores de las empresas *DE VRIES HOUTIMPORT* de Países Bajos y *ALLAMAN* de Ginebra, se empleó el tipo de *entrevista comprensiva* desarrollada por Kaufmann, para favorecer una información auténtica y profunda.

El cuestionario utilizado en esta investigación, se derivó de los modelos desarrollados por Ruck & Welch (2012) y Balakrishnan & Masthan (2013). Dentro de las categorías principales evaluadas están: Información, Relaciones y Participación, donde a cada categoría principal corresponde una subcategoría, no obstante para el estudio interesa destacar las categorías relacionadas a Circulación para la información, Categoría Comprensión, Apertura y

Confianza para las relaciones y Comentarios, Sugerencias, De modo que se obtuvo como resultado que la empresa holandesa sufre una falta de transparencia con respecto a la información relacionada con los empleados, y se caracteriza por el individualismo y el estrés, que es uno de los indicadores de la falta de bienestar laboral, mientras la empresa suiza muestra una forma de comunicación frecuente y estructurada, además que prevalece el respeto, solidaridad y empatía. Finalmente concluye en que ambas muestran dificultades para el crecimiento en la comunicación, y aunque observa el compromiso de los empleados, descarta que exista un buen manejo de comunicación interna en la empresa holandesa. (Michalska, K., 2017)

En la Revista Internacional de Comunicación: Ámbitos, Edición Primavera 2020, N° 48, en una publicación desarrollada por la Universidad de Sevilla, titulada “*Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla: el caso de Admiral Seguros*”, realizada con el objetivo de identificar las herramientas concretas a través de las cuales la organización vehicula su estrategia de comunicación interna, y determinar los mecanismos que emplea para fomentar el bienestar y la felicidad de su plantilla, utilizó como métodos de recolección de información, el análisis de fuentes secundarias pertinentes a la empresa y entrevistas dirigidas a los responsables del área de comunicación y recursos humanos de la compañía. Dentro de la entrevista se abordaron aspectos generales de la gestión de la comunicación organizacional, y bienestar en el ámbito laboral dentro de la empresa española, además de preguntas enfocadas al clima organizacional de Admiral Seguros, y los aspectos antes mencionados de gestión de comunicación y bienestar de sus trabajadores.

Finalmente, en el trabajo de investigación se concluye que la institución mantiene una estrategia de comunicación donde sus principales características son la planificación, integración y organización con anterioridad, gracias a lo que es posible generar un clima satisfactorio y consecuentemente incrementar la productividad de los trabajadores, no

obstante, la gestión de la comunicación organizacional es desarrollada por parte del departamento de Recursos Humanos en lugar del departamento de Gestión. (Castro, Sosa & Galarza, 2020).

Un artículo realizado por Papic, K. (2019) Doctora en Comunicación Organizacional Cum Laude, Universidad de Málaga (España). Magíster en Administración Educacional, Pontificia Universidad Católica de Chile. Titulado: *Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile*, publicado por la revista “*Cuadernos de Investigación Educativa*” Vol. 10, Montevideo (Uruguay), 63-83. Universidad ORT Uruguay, tuvo como objetivo describir los tipos de comunicación organizacional interna que se aplican entre directivos y profesorado en la coordinación del trabajo, con miras al cumplimiento de las metas en la gestión escolar del establecimiento educacional municipalizado en Chile, para lo que se aplicó una metodología de enfoque mixto, de carácter exploratorio descriptivo, y luego de aplicar un filtro en el cual se incluyeran instituciones de educación parvularia, básica y media de niños y jóvenes, además de que pertenezcan a la Dirección de Educación y Departamento de Educación, se encontraran activas desde el 2015 y estuvieran en zonas rurales de Pudahuel y la Cisterna, se obtuvo una muestra de 22 instituciones educacionales municipalizadas de las 23 comprendidas dentro de la población. Como instrumentos de medición se empleó la encuesta, mediante un cuestionario en la escala de Likert, mismo que fue validado mediante el alfa de Cronbach obteniendo así un resultado de 0.93. Dentro de la encuesta se evaluó principalmente los distintos niveles de comunicación organizacional: comunicación ascendente, comunicación horizontal, comunicación descendente, comunicación formal e informal.

Se aplicó las encuestas al 40 % del total de los 67 integrantes del equipo de directivos y al 40 % del total de los 486 miembros del profesorado, dando un conjunto de 246 encuestas, finalmente se realizó el análisis mediante el software SPSS, concluyendo en que la

comunicación entre directivos y profesorado se realiza de manera formal, descendente, horizontal y ascendente y que como canales se efectúa principalmente a través de circulares y reuniones, además de que se necesita aumentar la práctica de comunicación horizontal y el desarrollo de nuevos canales como páginas web pertenecientes a la organización educativa, o en consecuencia desarrollar nuevas estrategias comunicativas. (Papic, 2019)

Referencias a nivel nacional

Un artículo publicado en el Acta de Investigación Psicológica, de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), por parte de Pazmay, S., Pardo, E. & Ortiz, A. (2017), todos catedráticos de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador de Ambato, titulado “*Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación*”, dirigido a las empresas afiliadas a la Cámara Nacional del Calzado (CALTU), en la provincia de Tungurahua-Ecuador, con el objetivo de conocer la percepción de los administradores de estas empresas sobre lo que ellos entienden por comunicación organizacional y particularmente la comunicación técnica o personal, estuvo enmarcado en una investigación de tipo exploratorio, descriptivo.

Como primer momento tuvo la búsqueda de información, particularmente en base a un estudio realizado anteriormente por los mismo autores, y fue descriptivo ya que realizó un primer acercamiento a partir de un muestreo no probabilístico, en el cual se entrevistó a 12 gerentes propietarios, de un total de 24, debido a que se consideran como responsables de determinar las políticas internas de la organización y también los más adecuados para describir el tipo de comunicación que se promueve en la empresa.

El cuestionario estuvo compuesto de 8 preguntas, las cuales fueron validadas previamente mediante una entrevista piloto, posteriormente se realizó el análisis de información mediante el software Atlas. ti., con el cual se segmentó la información a un nivel textual y luego

conceptual, para luego establecer relaciones con la información recolectada, finalmente se validó este proceso por medio de triangulación e interpretación por medio de pares, concluyendo así en que los propietarios de las organizaciones desconocen lo que corresponde a la administración de recursos humanos, y se evidencia la falta de un departamento de talento humano.

Por otra parte algunos entrevistados expresan no tener el control del resultado de las tareas, y perciben como causa una falta de capacitación a nivel operativo, además con respecto a la comunicación organizacional, esta se lleva a cabo a nivel ascendente con excepción a ciertas sugerencias para desarrollar mejor el trabajo, así mismo los entrevistados asociaron los factores socioeconómicos como educación, situación política, económica del país, salud y entorno familiar entre los principales influyentes en el clima organizacional y bienestar laboral dentro de la empresa. (Pazmay, Pardo & Ortiz, 2017).

Un artículo realizado por Papic, K. (2019) Doctora en Comunicación Organizacional Cum Laude, Universidad de Málaga (España). Magíster en Administración Educacional, Pontificia Universidad Católica de Chile. Titulado: *Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile*, publicado por la revista “*Cuadernos de Investigación Educativa*” Vol. 10, Montevideo (Uruguay), 63-83. Universidad ORT Uruguay,

Los instrumentos estadísticos que servirán para recolectar la información serán, el cuestionario de comunicación organizacional interna entre los directivos y los trabajadores, desarrollado por Papic, K. (2019), y validado mediante el coeficiente alfa de Cronbach, el cual según menciona el autor “se ejecutó una sola administración del instrumento de medición sobre 9 encuestas completas para calcular el coeficiente, cuyo resultado es de 0.93” (p. 70), por lo que indica un valor elevado que confirma su fiabilidad, por otra parte es importante mencionar que el cuestionario esta dimensionado en la escala de Likert, y está compuesto por

11 preguntas las cuales abordan en sus dimensiones los diferentes niveles de comunicación (ascendente, descendente, horizontal, vertical, formal e informal).

Asimismo, para mensurar el Bienestar Laboral se empleará el Cuestionario de Bienestar para el Ámbito Laboral General con sus siglas qBLG, el cual fue creado por Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010), el cual de acuerdo con el autor también se ha validado mediante “un análisis de fiabilidad, calculando el coeficiente Alfa de Cronbach (1951) para cada una de las seis escalas incluidas en el cuestionario (Afectos, Competencias, Expectativas, Somatización, Desgaste y Alienación), (...) para la totalidad de ítems incluidos en el cuestionario”(p.161).

Gobiernos Autónomos Descentralizados

La misión de los Gobiernos en el Ecuador es la de garantizar las necesidades básicas de la ciudadanía como agua, electricidad, saneamiento ambiental, planificación de obras públicas, desarrollo de obras sociales, etc. En función de este objetivo cada cantón cuenta con dependencias políticas que aseguran y asumen las responsabilidades del Gobierno Nacional con el fin de consumir las metas que certifican un buen estilo de vida para los habitantes y para ello la comunicación se convierte en el actor principal entre estas entidades puesto que al mantener un medio honesto y seguro de comunicación se logra mejores resultados.

Siguiendo las normativas del COOTAD - Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, en su Art. 28-29 cada jurisdicción territorial deberá contar con su propio gobierno autónomo descentralizado el cual estará encargado de promover y garantizar una vida de calidad ejerciendo cada una de sus competencias.

Esta entidad se conformará con ciudadanos elegidos a través del voto popular y serán quienes actuarán como representantes políticos. Se consideran gobiernos autónomos descentralizados:

- Los gobiernos de las regiones
- Los gobiernos de las provincias
- Los gobiernos de los cantones o distritos metropolitanos; y,
- Los gobiernos de las parroquias rurales

Estas entidades autónomas y descentralizadas contarán con autonomía política, administrativa y financiera, y estarán regidas por un ambiente de solidaridad, subsidiariedad, igualdad de territorio, unión y participación ciudadana y está prohibido heredar los espacios terrenales.

Cargos de las Entidades Gubernamentales Descentralizados

Los cargos conforme a los que giran los gobiernos de la nación se clasifican de la siguiente manera:

- régimen, normas y fiscalización;
- cumplimiento - gestión; y,
- contribución ciudadana y control social

Cada una de las entidades de gobierno regionales, jurisdicciones urbanas, provinciales y cantonales contarán con acciones de legislación siempre y cuando esté dentro de sus competencias y tenga una jurisdicción territorial. Además, las juntas parroquiales rurales harán uso de sus facultades reglamentarias.

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará

La entidad gubernamental del cantón Macará, suministra a cada uno de los agentes integradores de esta comunidad servicios públicos correctamente gestionados y con una buena atención, lo que trasparencia el proceso de gestión dentro de la institución y su manera eficaz al momento de distribuir los recursos.

Además de funcionar como una entidad líder en trabajar por el desarrollo de la comunidad haciendo uso de planificaciones que prioriza a la sociedad y a todo el cantón de Macará.

Contextualizando esta información las instituciones públicas son uno de los generadores primordiales en la economía nacional, ya que al ser acreedores de un montó determinado como partida presupuestaria tienen la obligación de organizar el uso del 100% de los recursos en pro del avance del cantón siguiendo las normas planteadas en la ley de presupuestos para el sector público caso contrario se devuelve al Ministerio de Finanzas.

En base al régimen del art. 228 de la Constitución de República y mediante Acuerdo Ministerial No. 193 del 27 de octubre del año 2000: se crea el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Macará de la Provincia de Loja como una de las entidades autónomas parte del Gobierno Central normada de acuerdo con la constitución Política del Estado, el COOTAD, El Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras leyes aledañas, con la misión de velar por el bienestar y el desarrollo del cantón Macará con la planificación de obras públicas que contemplen mejora de infraestructura, labores sociales, plan de acciones escolares, capacitaciones además de la apertura de vías de acceso para el cantón.

Las instituciones públicas toman acción en base a los antecedentes que se registran día a día, este proceso aplica también para el Gobierno Autónomo Descentralizado de Macará. Entre las actividades que realiza el GAD bajo esta condición se encuentra: Evaluar la forma de incidencia de la comunicación interna sobre el bienestar laboral; asociar esos dos factores; actualizar el estado en el que se encuentra la comunicación interna y el bienestar en el ámbito laboral de la municipalidad de Macará; además de diseñar una propuesta que optimice la comunicación interna e impulse el bienestar laboral.

Referencia Local

El 22 de septiembre de 1902, Macará es nombrado cantón. Hay tres aspectos a tomar en cuenta que fueron la base para la toma de esta decisión:

- I) La tasa de crecimiento poblacional con las que contaba Macará;
- II) El proceso de un Macará moderno e íntegro por la cual apostó la revolución liberal de 1895; y
- III) Las labores concretas y decisivas de los macareños estrechamente relacionado al liberalismo.

El período que va entre 1861 y 1902, la parroquia de Macará creció a una tasa promedio de 2.64 por ciento anual, crecimiento que se mantuvo hasta 1962. Con la revolución liberal y con el aumento de ingresos que tenía el estado, propios del conocido “boom cacaotero” que se produjo entre 1875 y 1929, provocó un proceso de modernización, que en el caso de Loja se vio reflejado en la mayor presencia de organismos públicos así como de su integración.

Para 1894 Macará ya se había integrado gracias a la red telegráfica y postal que mantenían su funcionamiento desde Loja, por la vía Cariamanga -Sozoranga, como se advierte en el mapa de ese año diseñado por Ricardo Oakford. Otro acontecimiento importante parte de esta etapa, fue la aduana de Macará la cual dio inicio y cimiento los pasos para la exportación de productos ecuatorianos con Perú. Dentro de los productos más solicitados se encontraban la panela, el ganado tanto vacuno como cabrío además de sus cueros y su cebo así como productos de aseo – jabón, comestibles – azúcar, textiles y cordobanes.

Luego con la creación de la Municipalidad de Macará, se estipuló que parte de su financiamiento provendrá de los ingresos de este trueque de artículos.

La jefatura y el registro civil comenzaron su atención a la ciudadanía las cuales estaban al mando de un alcalde que la función de Juez Lego, también se desplegó las entidades educativas una para niños y otra para niñas además de la secretaría pública en las manos del

Dr, Juvenal Jaramillo se dejó el Curato de la Diócesis de Loja, localizada en lo que hoy son las tierras del mercado del municipio.

Luego de un tiempo este sacerdote gracias al apoyo de cada uno de los creyentes de la comunidad logró la construcción de la iglesia con amplios espacios y detalles que realzaban su belleza Colección “Documentos”, Publicación IECE, Quito 1985. Hoy en día Macará cuenta con la obra del arquitecto – carpintero Don Miguel Jaramillo. Pero lo que más se destaca en este periodo constitucional del I. Concejo Cantonal, fue la expropiación por parte del Municipio del solar de Don Manuel de Jesús Rengel, ubicado en la parte trasera de la vieja iglesia, este espacio se usaría para cimentar la primera Casa Municipal del Cantón. Aquellos tiempos fueron la edad de oro para Macará pues su vida social estaba llena de buenas costumbres y sobresalía por sus jóvenes y niños con educación excepcional.

Marco Legal

La Constitución de la República vigente le otorga a los Municipios la facultad de planificar, construir y mantener los sitios que tiene un enfoque para el desarrollo de las áreas culturales, deportivas y sociales; disposición que también recoge el Código Orgánico de la Organización Territorial, Autonomía y Descentralización; mientras que la Ley del Deporte, Educación Física y Recreación, determina que los Gobiernos Autónomos Descentralizados son responsables, de valorar, promover, apoyar con recursos económicos e instalaciones deportivas para el desarrollo del deporte y la recreación en su jurisdicción. En este contexto es imperativo que el Concejo Cantonal del Gobierno Autónomo Descentralizado de Macará establezca la normativa pertinente que recoja las disposiciones constitucionales y de ley y articule en una Ordenanza los elementos necesarios que contribuyan a impulsar el deporte y la recreación en el cantón. Marco legal que además permitirá que la institución municipal destine parte de su presupuesto en el fomento y desarrollo de infraestructura y actividades

deportivas y recreativas, aportando como ello a mejorar las condiciones de salud, física, mental y las expectativas de vida de la población del cantón.

Que, el Art. 264 de la Carta Magna en su numeral 7, establece como competencia exclusiva de los gobiernos municipales conforme en la ley la planeación, edificación y mantenimiento del área educativa y de salud y así mismo los sitios reservados a progreso en los ámbitos culturales, sociales y deportivos; disposición que también la recoge el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en su Artículo 55 literal g;

La Contraloría General del Estado goza de autonomía financiera, jurídica, administrativa y organizativa. El Contralor General del Estado durará por cinco años en el cargo y será posesionado por la Asamblea Nacional. Las funciones de la Contraloría serán manejar el control de los recursos públicos, asumir y gestionar compromisos administrativos y civiles culposas e indicios de responsabilidad penal relacionadas con los aspectos y gestiones sujetas a su control, dentro del ámbito de su competencia expedir la normativa para el cumplimiento de sus funciones, y ejecutar las acciones de control administrativo referentes a la auditoría externa, interna y coordinar el control interno a través de la asesoría y prevención. Según lo dispone la Constitución, en su artículo 211, la Contraloría General del Estado es un organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales, y la consecución de los objetivos de las instituciones del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos. En el artículo 212 de la Constitución, se señalan los cargos de la Contraloría General del Estado, además de las que contemple la ley:

- Regir el proceso de control administrativo que tiene como elementos la auditoría interna, auditoría externa y del control interno de las entidades del sector público y de las entidades privadas que dispongan de recursos públicos.

- Asumir compromisos administrativos y civiles culposos e indicios de responsabilidad penal, relacionadas con los aspectos y gestiones sujetas a su control, sin perjuicio de las funciones que en esta materia sean propias de la fiscalía general del Estado.
- Expedir la normativa para el cumplimiento de sus funciones.

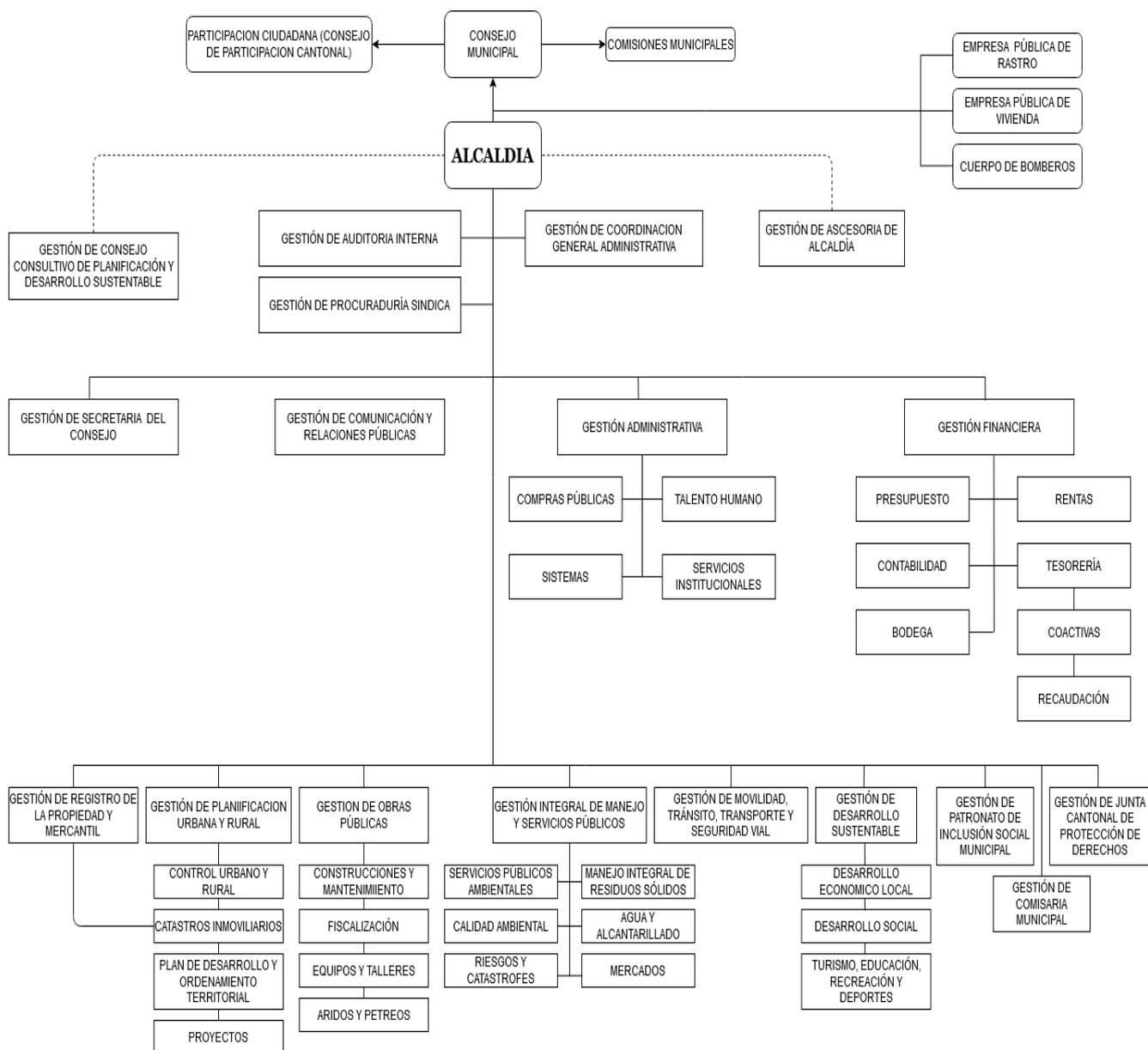
Tendrá atribuciones para controlar ingresos, gastos, inversión, utilización de recursos, administración y custodia de bienes públicos. Realizará auditorías de gestión a las entidades y organismos del sector público y sus servidores, y se pronunciará sobre la legalidad, transparencia y eficiencia de los resultados institucionales. Su acción se extenderá a las entidades de derecho privado, exclusivamente respecto de los bienes, rentas u otras subvenciones de carácter público de que dispongan.

Es claro que los sistemas de comunicación serán los entes rectores del cumplimiento de las actividades propuestas y serán lideradas por directivos y planta de trabajadores de la institución (Ecuador, 2021).

Organigrama del GAD Macará

El Organigrama del Gobierno Autónomo es la representación gráfica de cómo se encuentra estructurado organizacionalmente, de esta manera sus partes integrantes quedan sustentadas y articuladas, a su vez indican la relación que mantienen con el ambiente externo de la institución, conforme se indica a continuación en la siguiente figura.

Figura 2. Adaptado de “Propuesta de un manual de clasificación de puestos, valuación de puestos y un reglamento de admisión y empleo para el talento humano del gobierno autónomo descentralizado del cantón macará, provincia de Loja para el año 2017”, por M. Escobar, p.45



Capítulo III

Metodología y Resultados

Método y Enfoque

El presente estudio sigue un enfoque cuantitativo, que gracias al uso de varias técnicas de medición realiza un proceso analítico que contrasta las hipótesis preestablecidas (Ávila et al., 2019), lo que hace indispensable el uso de métodos estandarizados previamente validados en investigaciones anteriores o su vez se puede usar nuevas herramientas siempre y cuando tengan un fundamento bibliográfico que las respalde (Sampieri, Collado & Lucio, 2017).

Con esto en consideración, los datos recolectados para resolver la problemática en cuestión fueron estrictamente de naturaleza numérica por ser elementos precisos y confiables para la obtención de buenos resultados, asimismo se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos, todo esto en conjunto dará pie a una estimación correcta del manejo de la comunicación interna dentro de la municipalidad de Macara tomando en cuenta los niveles de bienestar laboral de cada uno de los trabajadores.

Diseño de la Investigación

El análisis de las hipótesis se basa en un estudio no experimental que según Echevarría (2016) es el medio mediante el cual se puede comprobar la veracidad de las hipótesis dadas la existencia de una relación causa-efecto entre las variables de interés.

Por otro lado, el estudio es de tipo transversal ya que está limitado a una dimensión temporal es decir da paso a una comparación con ciertas características en diferentes variables de estudio en un tiempo determinado compartiendo el mismo espacio temporal (Ávila et al., 2019, p.120), en otras palabras, los datos del estudio se obtendrán de manera inmediata independientemente del tiempo.

Alcance de la Investigación

Conforme a los objetivos planteados en la investigación se realizó el análisis que determina la forma de incidencia de la comunicación interna hacia el bienestar laboral de cada uno de los trabajadores de la municipalidad de Macará todo este proceso fue enmarcado en un estudio correlacional ya que es el método a través del cual se identifica la posible relación entre las variables de interés comunicación interna y bienestar laboral. Bazo & Gonzáles (2016) definen este estudio correlativo como “una investigación no experimental que descubre la existencia de una asociación entre dos o más variables” (p.24), también es importante destacar según Ocampo (2017) que el fenómeno debe plantearse acorde al contexto de la investigación y al sujeto en estudio ya que las variables y su relación dependen de estas condiciones, Ocampo también menciona que la relación de las variables implica un efecto de una variable sobre otra que puede ser directa o inversamente proporcional; cuando es directa si una variable aumenta la otra también mientras que si es inversa cuando una variable aumenta la otra disminuye o viceversa (p.19).

Técnicas de Recopilación de Datos

La técnica de recopilación de datos fue la encuesta, y como instrumento de recolección se emplearon dos cuestionarios, uno para cada dimensión de estudio: Comunicación Interna y Bienestar Laboral, los instrumentos se presentaron a los trabajadores del GAD Macará en formato impreso y almacenaron preguntas de opción múltiple cuyas respuestas estuvieron cuantificadas en la escala de Likert. Los cuestionarios aplicados para la recolección de información fueron los siguientes:

Para medir la Comunicación Interna, se adaptó un modelo a partir del cuestionario desarrollado por Papic, K. (2019), mismo que fue validado mediante el alfa de Cronbach obteniendo así un resultado de 0.93. Está compuesto por 11 preguntas dentro de la encuesta se

evalúa principalmente los distintos niveles de comunicación organizacional: comunicación ascendente, comunicación horizontal, comunicación descendente, comunicación formal e informal.

Asimismo, para mensurar el Bienestar Laboral se empleó el Cuestionario de Bienestar para el Ámbito Laboral General con sus siglas, el cual fue creado por Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010), el cual de acuerdo con el autor también se ha validado mediante “un análisis de fiabilidad, calculando el coeficiente Alfa de Cronbach (1951) para cada una de las seis escalas incluidas en el cuestionario (Afectos, Competencias, Expectativas, Somatización, Desgaste y Alienación), (...) para la totalidad de ítems incluidos en el cuestionario”(p.161).

Variables

Considerando la definición propuesta por Cauas (2015) la cual manifiesta que la variable no es más que la forma de caracterizar o representar un determinado objeto que varía de medición en diferentes intervalos de tiempo, que es posible de observar y expresar en diversas cualidades (p.3), se ha realizado la clasificación de variables categóricas como aquellas que estudian la manera de administrar la comunicación entre colegas y el grado de bienestar en el ámbito laboral. Por otro lado, al hablar de la influencia que presenta la una sobre la otra se decide clasificarlas en dependientes e independientes en torno a la relación de causalidad.

Dependiente:

- Grado de bienestar laboral de los integrantes que laboran el GAD Macara.

Independiente:

- Comunicación entre los colegas dentro del GAD Macara.

Población y Muestra

Según Ventura (2017) la población es “un conjunto de elementos que comparten ciertas características a estudiar” (p.648), es decir es una generalización del sujeto de interés. Citando al mismo autor de acuerdo a su accesibilidad esta población se clasifica en diana y accesible, “la primera suele ser muy grande y es muy difícil que el investigador tenga acceso a ella y (...) la segunda o la población accesible, es cuando los elementos de la población son menores y cuenta con criterios de inclusión y exclusión” (p.648).

En cambio, la muestra de acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2017) “es un subconjunto representativo de la población de estudio sobre la cual se recolectarán los datos, dado que está definida y limitada con anterioridad” (p.173).

Población

La población del estudio fue cada uno de los empleados del GAD Macará que cumplieron funciones laborales en el período enero a marzo 2020 incluidos aquellos quienes contaban con una extensión del contrato laboral. En total esta entidad municipal estuvo conformada por 245 empleados.

Muestra y Muestreo

Para la obtención de la muestra se hizo uso del muestreo probabilístico el cual trabaja bajo la condición de que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para la muestra, (...) su cálculo se lo realiza mediante una selección aleatoria de todos los individuos del análisis (Hernández et al., 2017, p.176), de manera específica se utilizará el muestreo probabilístico estratificado lo que implica que “la población en estudio se divide en estratos y se realiza un proceso de selección muestral para cada estrato” (Hernández et al., 2017, p.181),

esto garantiza que todas las secciones que conforman la municipalidad participen en el estudio haciendo posible que todos los trabajadores independientemente de su estación tengan probabilidad de participar. Por ello los estratos serán todos los departamentos del Gobierno Autónomos Descentralizado de Macará:

Figura 3. Adaptado del “Registro de Talento Humano del GAD Macará con corte hasta mayo 2021”, por G. Barriga, pag.1-10.

DEPENDENCIA	Empleados de Nombramiento Electoral	Empleados Libre Nombramiento	Empleados de Carrera	Empleados Contratados	Trabajadores Permanentes	Trabajadores Contratados	TOTAL
CONSEJO MUNICIPAL	5	~	~	~	~	~	5
ALCALDÍA	1	~	~	~	~	~	1
ASESORIA JURÍDICA	~	1	1	~	~	~	2
SECRETARIA DE CONCEJO	~	1	3	~	~	~	4
UNIDAD TALENTO HUMANO	~	~	2	~	1	~	3
DEPARTAMENTO FINANCIERO	~	2	16	~	~	~	18
UNIDAD DE DESARROLLO PRODUCTIVO	~	~	2	1	~	~	3
UNIDAD JUSTICIA POLICIA Y VIGILANCIA	~	~	1	~	18	~	19
ADMINISTRACIÓN GENERAL	~	2	11	~	15	~	28
UNIDAD DE TURISMO	~	~	1	1	~	~	2
UNIDAD PLANIFICACION URBANA Y RURAL	~	2	8	~	1	~	11
DEPARTAMENTO DE ACCION SOCIAL	~	1	6	1	13	~	21
CONSEJO Y JUNTA CANTONAL DE P.D	~	1	3	~	~	~	4
EMPRESA PUBLICA DE RASTRO	~	1	1	~	5	~	7
DEPARTAMENTO DE GESTION AMBIENTAL	~	1	3	~	33	~	37
UNIDAD DE MOVILIDAD Y TRANSITO	~	1	2	~	3	~	6
UNIDAD AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	~	~	1	~	18	~	19
DEPARTAMENTO DE OBRAS PUBLICAS	~	1	6	~	48	~	55
TOTAL	6	14	67	3	155	0	245
PORCENTAJE %	2,48%	5,79%	27,69%	1,24%	64,05%	0,00%	101,24%
TOTAL SERVIDORES Y TRABAJADORES ESTRUCTURA VIGENTE	245						

Es importante mencionar que, para realizar la investigación, se descartó a la Unidad Justicia Policía y Vigilancia, Unidad de Movilidad y Tránsito, Unidad Agua Potable y Alcantarillado, debido a que los trabajadores que se desempeñan dentro de estos sectores, se mantienen laborando fuera en zonas rurales a gran distancia de la institución, por tanto, el mantener contacto con ellos es dificultoso, contando finalmente con 130 empleados dentro del GAD Macará, quienes representaran la población del presente estudio.

Tamaño de la muestra

El cálculo para estimar la muestra se obtuvo a través de una aplicación estadística gratuita para Windows conocido como STATS™ 2.0, este software presenta una plataforma amigable de fácil empleo (Badii, Castillo & Guillen, 2017), la cual posee un 95% de confianza, que en otras palabras no es más que el grado de certeza que se le atribuye al valor real calculado en la muestra que representa el parámetro de la población (Aguilar, 2005), también presenta un rango para el error del 5.9 %. Todo este procedimiento dio como resultado 130 personas.

Herramientas de Análisis de Datos

La presente temática de investigación utiliza el programa Microsoft Office Excel y el Software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) como herramientas de medición para el registro y el análisis de los datos recolectados.

Técnicas de Análisis de Datos

Se utilizó estadística descriptiva para caracterizar los datos informativos de los trabajadores de forma ordenada, resumida y entendible tanto para el investigador así como para cualquier persona que encuentre este estudio como una aplacible lectura (Rendón, Villasís & Miranda, 2016).

Para el análisis de la influencia de variables se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, que es propicio para aproximar a una relación entre variables cualitativas y observar la significancia de su asociación (Peláez, 2016).

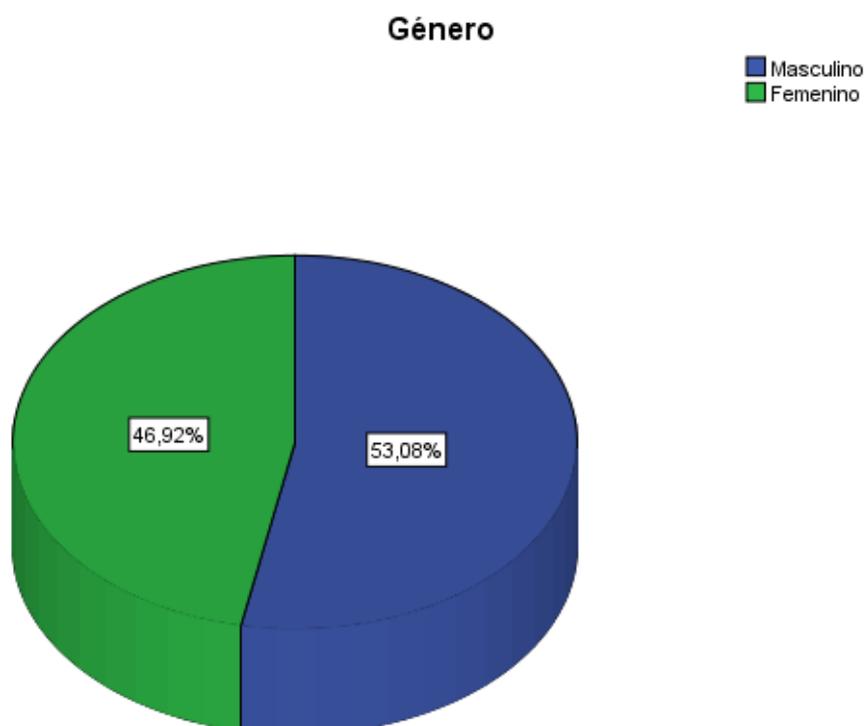
Resultados

Acorde a la aplicación de la encuesta generada, se detallan los resultados obtenidos en base a la aplicación del formulario para los 130 participantes, miembros del equipo de talento humano del GAD Municipal del cantón Macará.

Con la finalidad de levantar información propicia acerca de la problemática evidenciada en la institución y el correcto desarrollo y operacionalización de sus variables, se propuso la aplicación de dos formularios de preguntas con respuesta estandarizada de la escala Likert, mismos que sostienen información referente a la comunicación interna y de satisfacción laboral respectivamente.

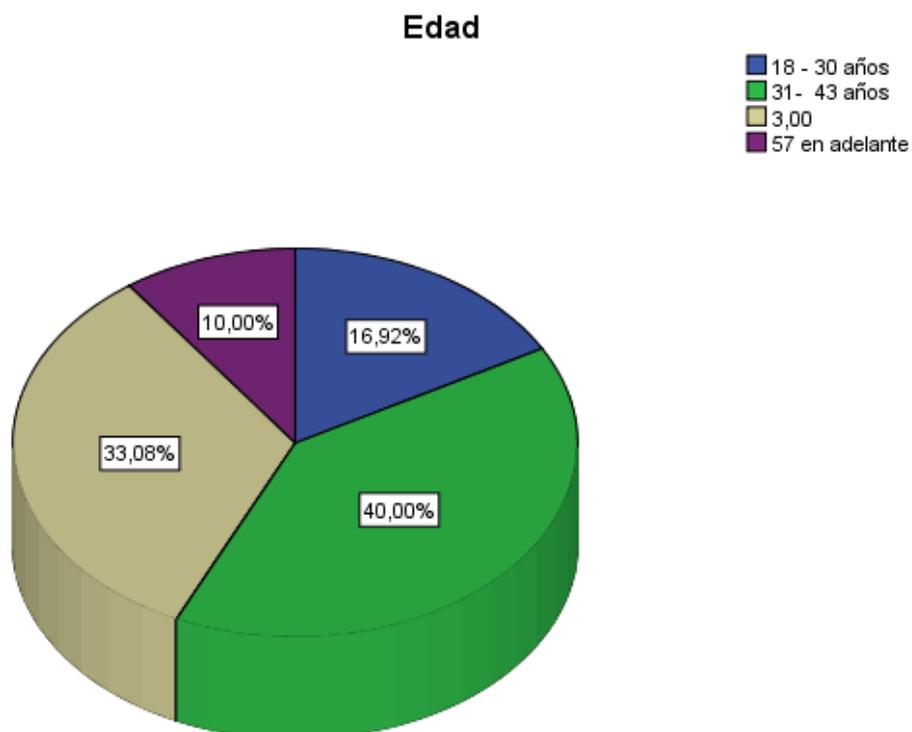
Análisis descriptivo de los datos informativos de los empleados

Entre los datos informativos se solicitó información referente al género, edad y departamento en el que trabajan los empleados.

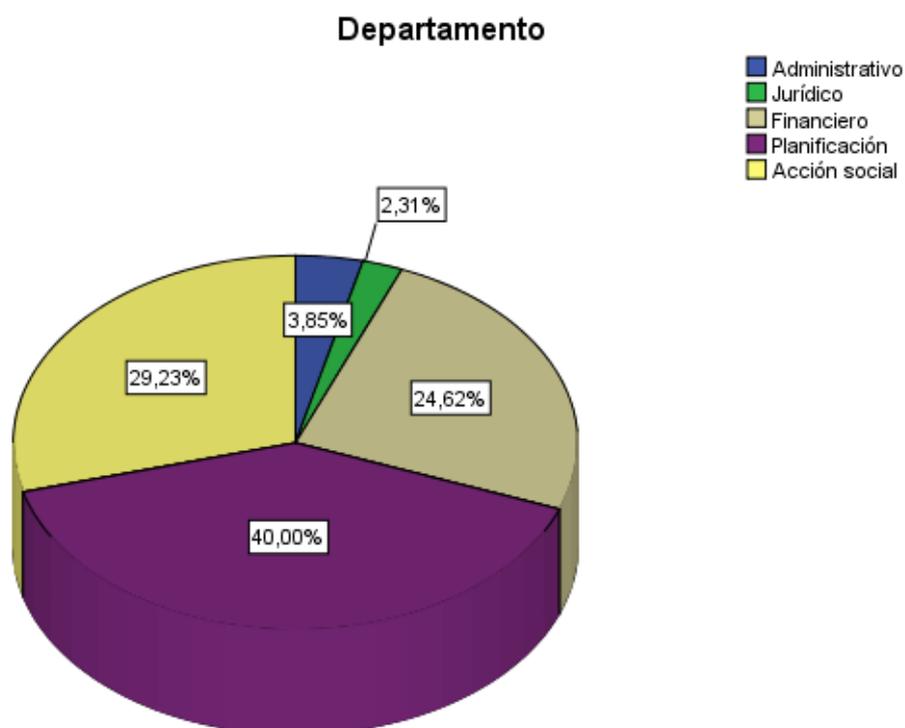
Figura 4. Género de los trabajadores

El 53,1% de la planta de empleados del GAD Macará lo constituyen trabajadores de género masculino y el 46,9% el género femenino, a pesar de que en las instituciones públicas se habla de la equidad de género, al municipio aún le falta equilibrio de género entre su planta de trabajadores y es posible tal acción pues la diferencia de porcentaje es de apenas 3,1%

Figura 5. Edad de los trabajadores



El 40% de la planta de empleados del GAD Macará lo constituyen trabajadores con edades entre 31 y 43 años, el 33,08% mantienen edades entre 44 y 56 años y porcentajes inferiores al 17% se encuentran los empleados con edades entre 18 y 30 años y de 57 en adelante, el porcentaje máximo de la variable es sinónimo de que en el GAD Macará la mayoría de profesionales gozan de una recocida experiencia que solamente les ofrece los años de trabajo.

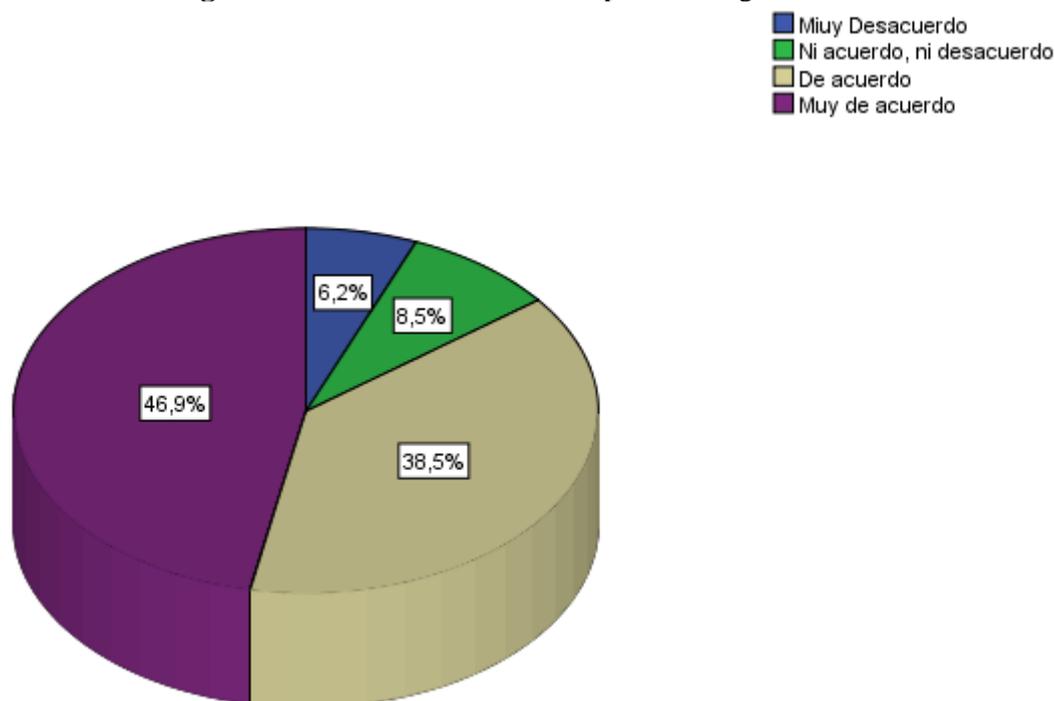
Figura 6. Edad de los trabajadores

Bajo la premisa de que los municipios mantienen como objetivo principal el desarrollo de las diferentes ciudades y cantones es lógico mencionar que el 40% de la planta laboral ejecuta actividades en el departamento de planificación, en este se encargan de todas las obras de mantenimiento y reconstrucción del cantón, el 29,2% dedica sus labores al desarrollo de acciones sociales para respaldar a los grupos más vulnerables de la zona, el 24,6% trabaja en actividades financieras encargándose del pago de sueldos y salarios así como también del pago de todos los proyectos que encamina la municipalidad, en porcentajes inferiores al 4% se mantienen empleados en los departamentos administrativo y jurídico.

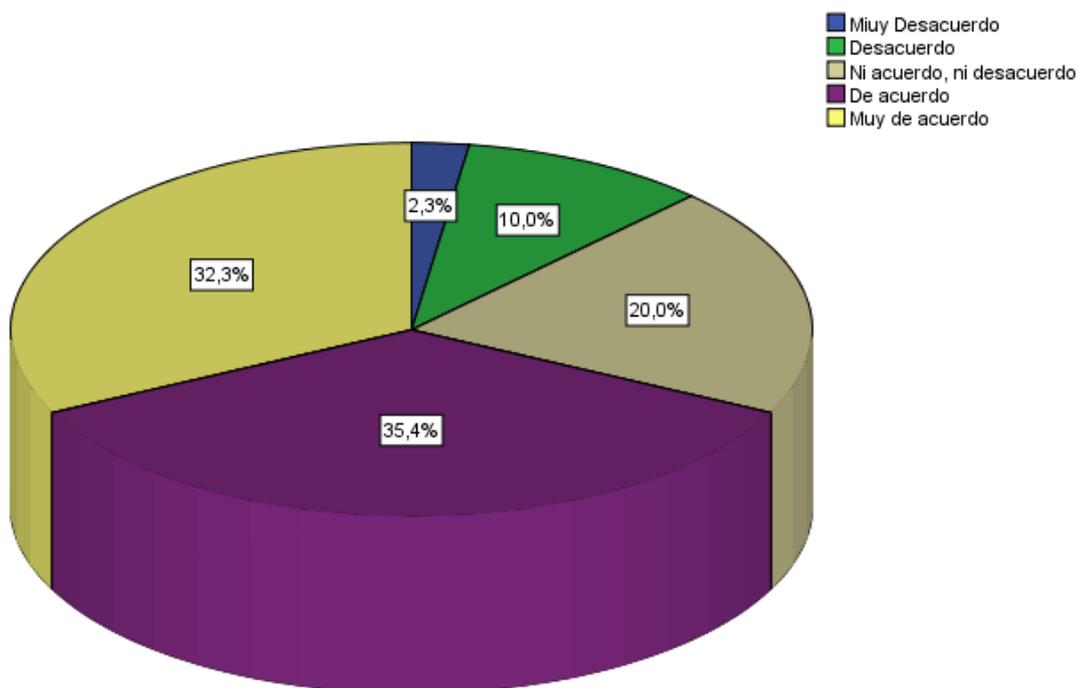
Análisis descriptivo del cuestionario de Comunicación Interna

Para el análisis del instrumento se tomaron en cuenta varios puntos referentes a la comunicación organizacional, comunicación formal entre compañeros, comunicación oficial y comunicación formal, los resultados hallados fueron:

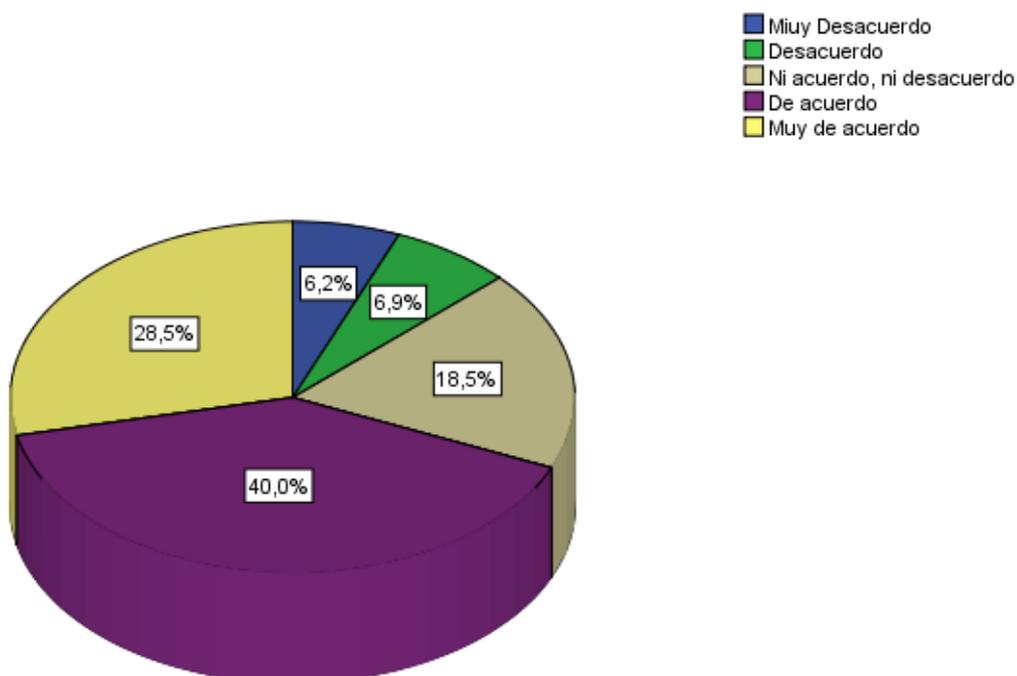
Figura 7. Comunicación interna – procesos organizacionales



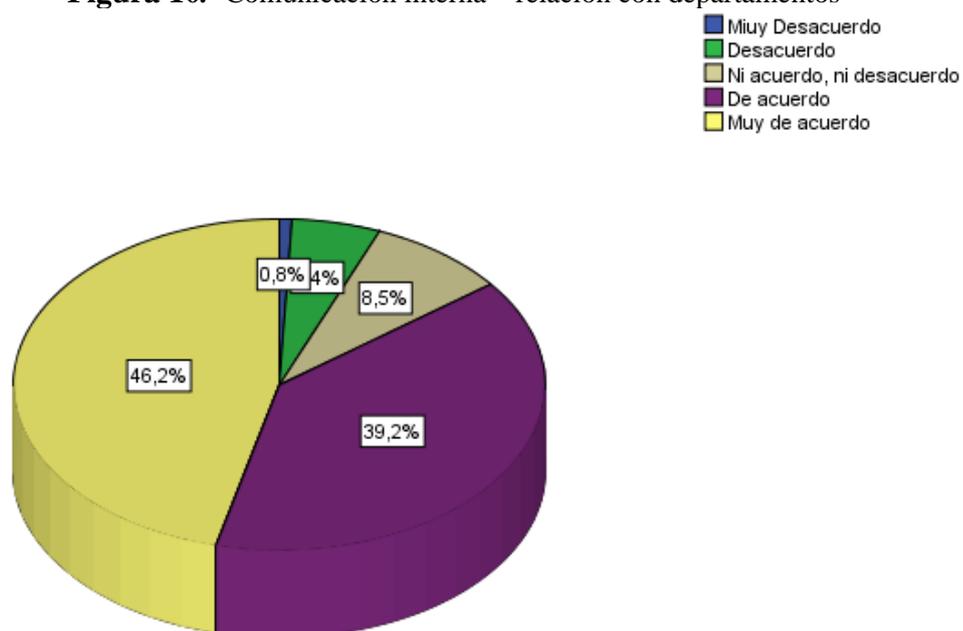
El 46,9% de los empleados del GAD Macará indicaron estar muy de acuerdo con los procesos organizacionales que en conjunto realizan para que sus directores tomen en cuenta sus opiniones, el 38,5% de la planta laboral asintió estar de acuerdo con mencionadas actividades, por otro lado, el 14,7% mencionaron ser indiferentes o no estar de acuerdo con el desarrollo de los procesos organizacionales por que consideran en algunos de los casos que a pesar de enviar sus opiniones estas no siempre son analizadas o forman parte de una decisión.

Figura 8. Comunicación interna – comunicación entre compañeros

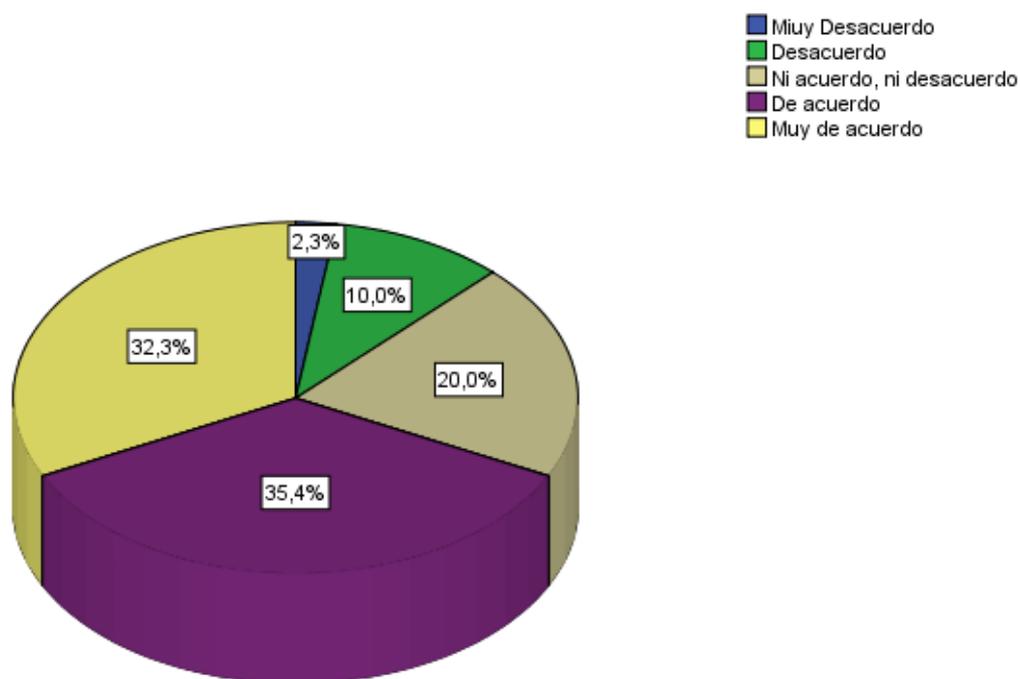
De acuerdo con la pregunta 2 del cuestionario de comunicación interna, el 35,4% de los empleados del GAD de Macará mostraron estar de acuerdo con que las acciones que realizan sus compañeros le permiten efectuar un intercambio de datos relevantes para concretar su trabajo con los integrantes del mismo nivel jerárquico, mientras que el 32,3% mencionó estar muy de acuerdo con el cuestionamiento planteado, en cambio existe una indiferencia a la pregunta por parte del 20,0% de los empleados, por otra parte el 12,3% indicó estar en desacuerdo y muy desacuerdo ante las referidas acciones.

Figura 9. Comunicación interna – comunicación con directivos

El 28,5% de los empleados del GAD Macará indicaron estar muy de acuerdo con los procesos organizacionales que en conjunto realizan para sus directores, además reconocen que toman en cuenta sus opiniones, el 40 % de la planta laboral asintió estar de acuerdo con mencionadas actividades, por otro lado, el 32 % mencionaron ser indiferentes o no estar de acuerdo con las acciones que toman los directivos en relación con los problemas que se desatan en el ambiente laboral.

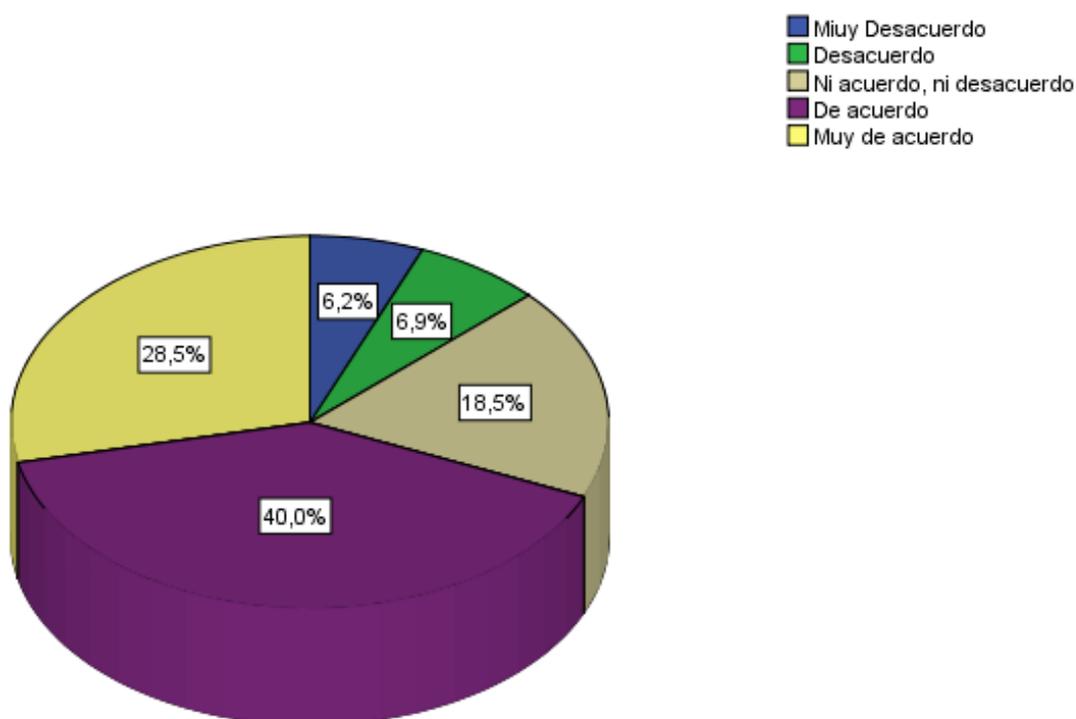
Figura 10. Comunicación interna – relación con departamentos

El 46,2% de los empleados del GAD Macará indicaron estar muy de acuerdo que mediante la comunicación que se realiza entre compañeros se persigue el relacionamiento entre las personas y los departamentos, el 39,2% de la planta laboral asintió estar de acuerdo con la importancia de comunicarse, por otro lado, el 14,7% de empleados mencionaron ser indiferente o no estar de acuerdo con relacionarse a los demás empleados.

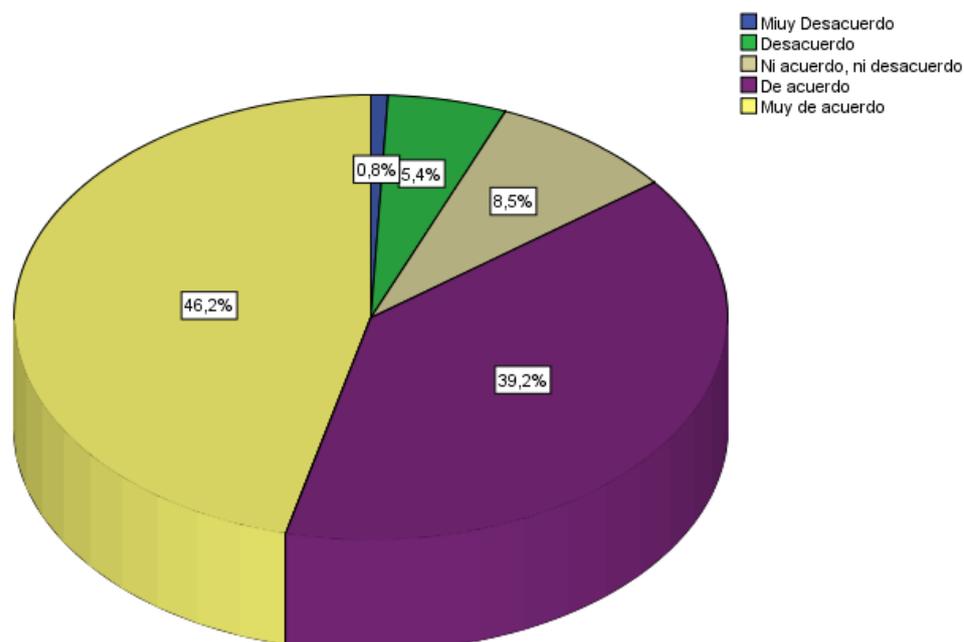
Figura 11. Comunicación interna – actividades de socialización

El 35,4% de los trabajadores del GAD Macará indicaron estar de acuerdo con la implementación de diversas actividades para socializar la misión entre los trabajadores, el 32,3% de los empleados optó por estar muy de acuerdo con la implementación mencionada, por otro lado el 20,0% tiene una opinión central al no estar en acuerdo ni en desacuerdo, también un 10,0% de la planta laboral mencionaron estar en desacuerdo y por último el 2,3% de los empleados respondieron con un desacuerdo total o muy en desacuerdo a la implementación. A pesar de contar con un gran porcentaje a favor de conocer la misión y visión de la institución, aún hace falta actividades que permitan difundir estas banderas de organización de la municipalidad

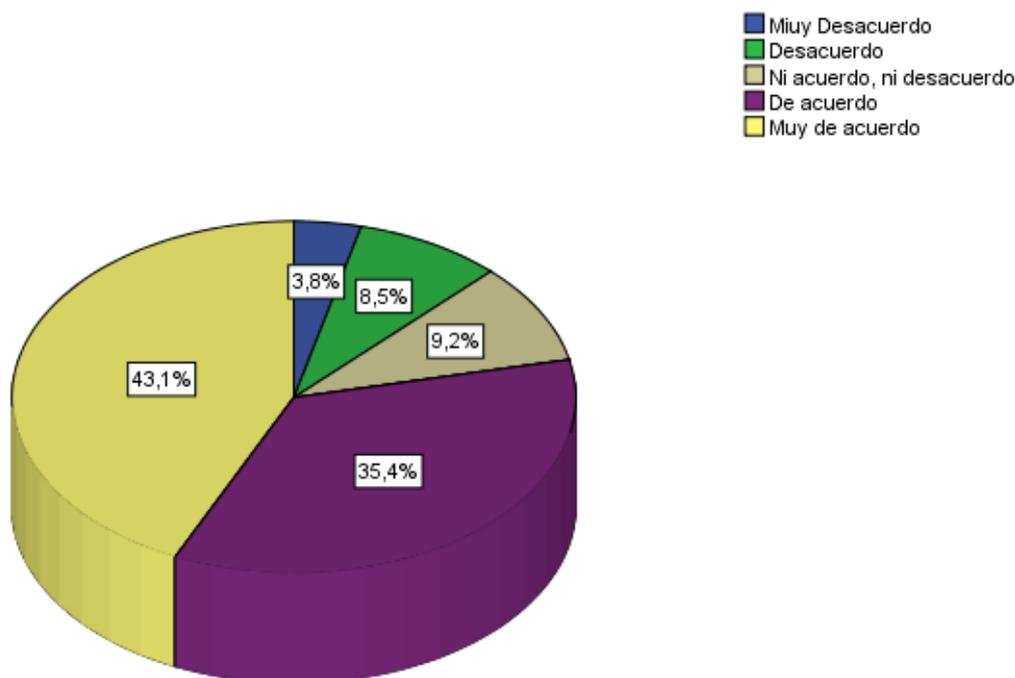
Figura 12. Comunicación interna – comunicación organizacional interna



El 40.0% de los empleados del GAD Macará indicaron que están de acuerdo con que los directivos ejerciten la comunicación organizacional involucrándolos en el desarrollo de la visión organizativa, el 28.5% de los trabajadores acepto estar muy de acuerdo con lo dichas actividades, el 18,5% asintió estar ni acuerdo, ni desacuerdo con lo mencionado anteriormente, y por otro lado el 13,1% aludieron no estar de acuerdo con el desarrollo de la visión organizativa.

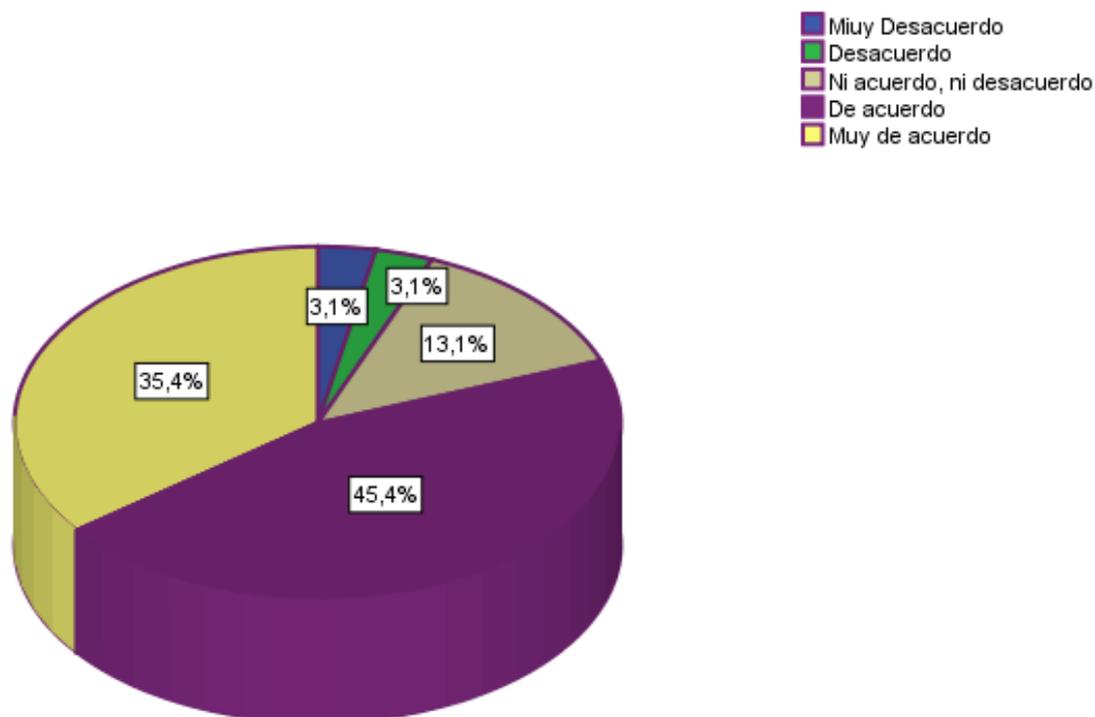
Figura 13. Comunicación interna – comunicación oficial

El 46,2% de los empleados del GAD Macará indicaron estar muy de acuerdo con la comunicación que se emplea para informar sobre las diferentes actividades que se realizan dentro de la parte administrativa, social y de servicio, el 39,2 % de la planta laboral asintió estar de acuerdo también con los medios de difusión sobre todo las redes sociales que en la actualidad son las primeras es ser atendidas, por otro lado el 14,7% mencionaron no estar de acuerdo con la forma en la que se comunica la realización de dichas actividades.

Figura 14. Comunicación interna – canales de comunicación oficial

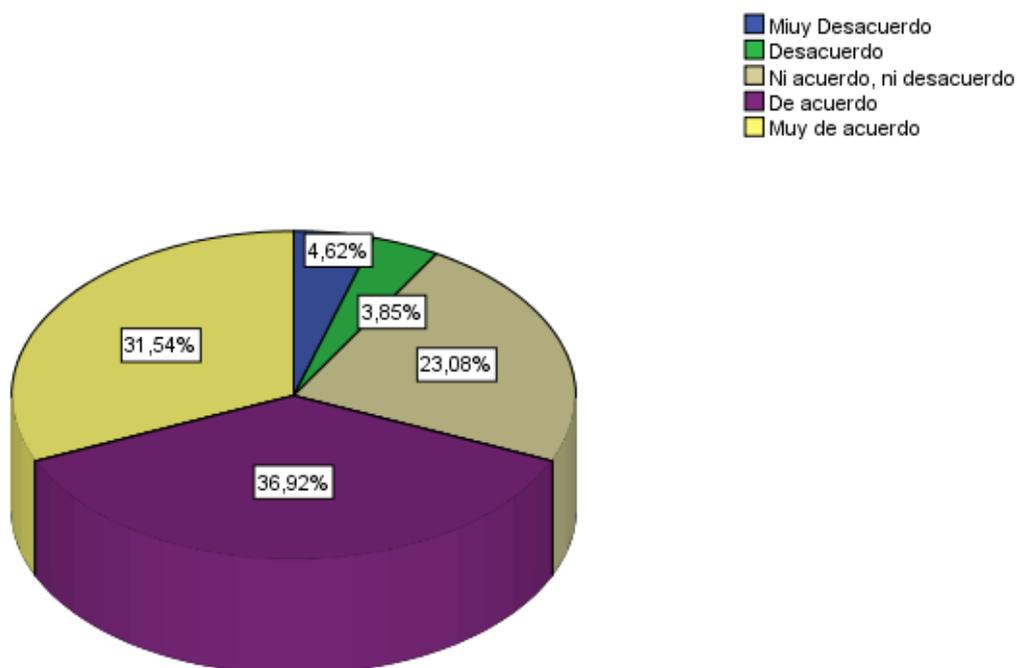
El 43.1% de los empleados del GAD de Macará indicaron que están muy de acuerdo en que los directivos utilicen canales de comunicación oficial para informar a sus trabajadores sobre el progreso de las distintas actividades sociales, administrativas y de servicio, el 35,4% de la planta laboral asintió estar de acuerdo con los directivos en que empleen canales oficiales de comunicación, el 21,5 % pronunciaron ser indiferentes o no estar de acuerdo en que se utilice canales de comunicación oficial, a pesar de que no debería existir porcentajes en desacuerdo aún existe un grupo reducido de personas que no se acogen a las disposiciones oficiales de los altos mandos.

Figura 15. Comunicación interna – canales de comunicación informal entre compañeros



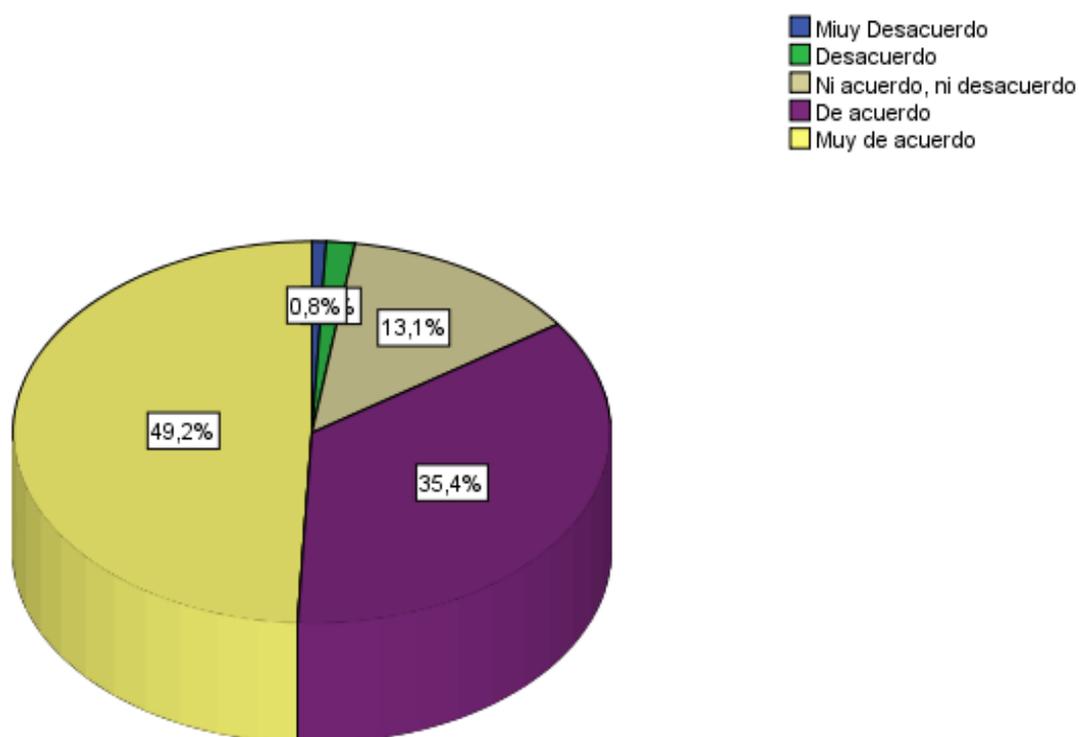
El 45,4% indicaron estar de acuerdo con los términos teniendo que una comunicación informal de sus colegas les permitió informar sobre las comunicaciones oficiales que se dio, el 35,4% de los trabajadores mencionaron está de acuerdo de las nuevas comunicaciones que se dio, el 13,1% se enteró por rumores de los trabajadores que estaban alrededor de todos ellos y mencionaron no estar ni de acuerdo y de acuerdo, el 6.2% mencionaron no estar de acuerdo con las nuevas comunicaciones que se dieron.

Figura 16. Comunicación interna –mejora de canales oficiales por la comunicación informal



El 36.92% de los empleados del GAD de Macara indicaron estar de acuerdo con la aplicación de la comunicación informal, en cambio el 31.54% de los trabajadores demostraron estar muy de acuerdo con la actividad ya analizada, el 23.08% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4.62 respondió estar muy en desacuerdo con la encuesta y por consecuente el 3.85% ratificó estar en desacuerdo con la comunicación informal, los altos porcentajes de negatividad frente al sistema evidencia que una comunicación informal lejos de generar beneficios de mejora a los canales oficiales solo podría cambiar la idea principal incluso dañarla por completo.

Figura 17. Comunicación interna –comunicación por parte de los directivos

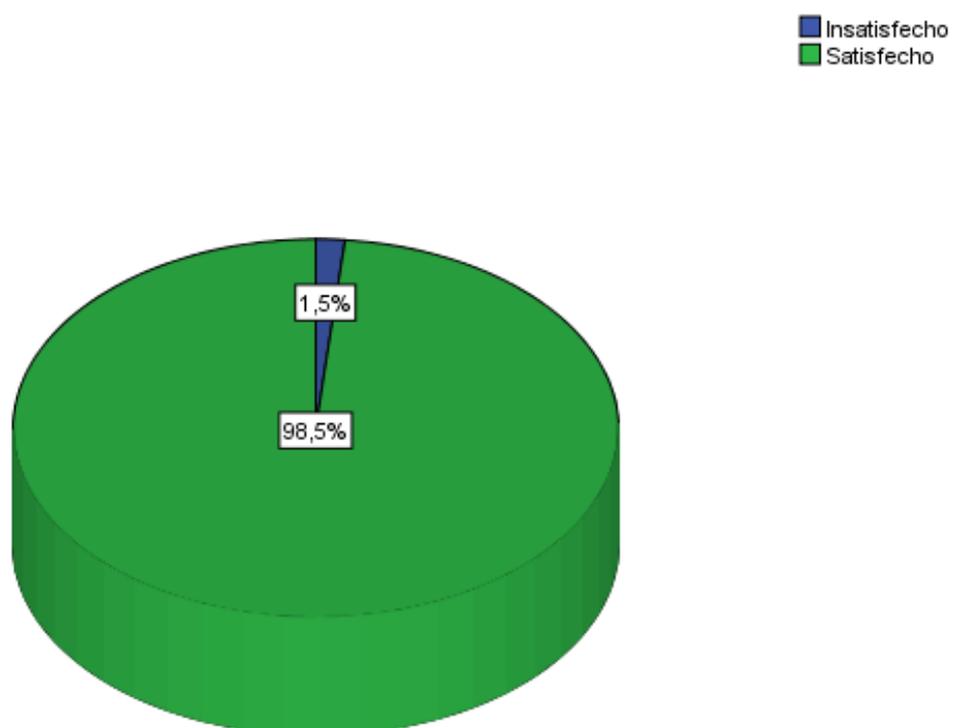


El 49.2% de los empleados del GAD Macará señalaron estar muy de acuerdo con las acciones de comunicación que fueron ejecutadas por los directivos para garantizar la comprensión de sus actividades, el 35.4% del personal afirmaron estar de acuerdo con dichas acciones. por otro lado, el 14.6% mencionaron en no estar de acuerdo ni en desacuerdo con las acciones de comunicación, y el 0.8% se encontraron en total desacuerdo con dicha acción. Existe un gran porcentaje de empleados que mencionaron que las acciones tomadas por los directivos no garantizan la comprensión de actividades.

Análisis descriptivo del cuestionario de Satisfacción Laboral

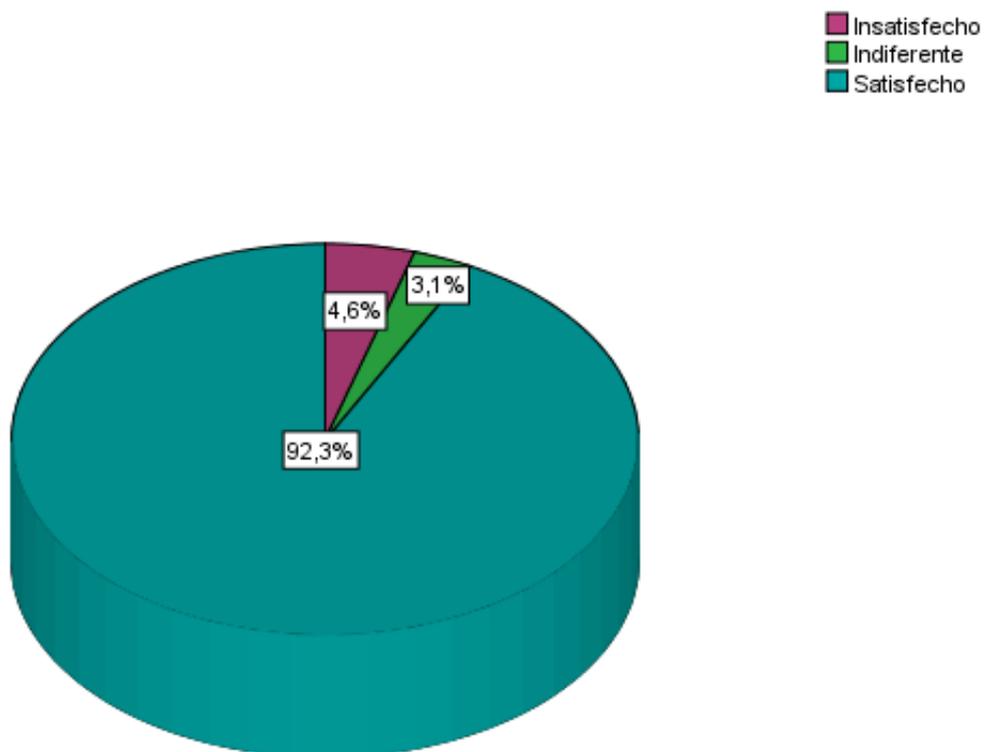
La percepción de satisfacción de los empleados se resume en las siguientes tablas de información:

Figura 18. Satisfacción Laboral – Autosatisfacción



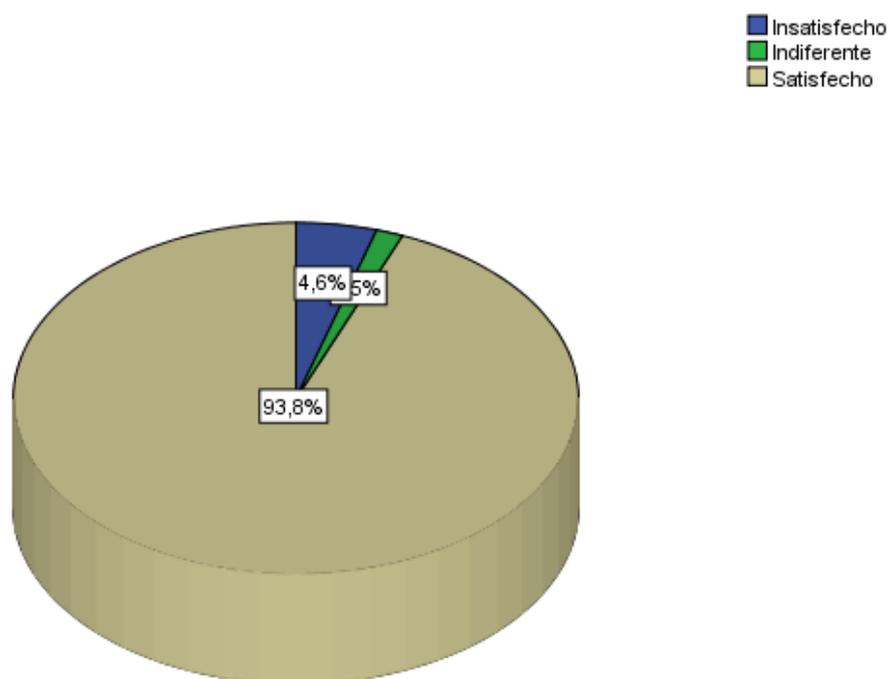
El 98,5% de los empleados municipales afirmaron estar satisfechos con el trabajo que desarrollan en los distintos departamentos, apenas el 1,5% de los trabajadores indicaron no estar conformes con el desarrollo de las actividades encomendadas, este comportamiento puede deberse a la falta de experiencia de los trabajadores o la falta de comunicación con los directivos.

Figura 19. Satisfacción Laboral – Satisfacción por oportunidades ofrecidas por el trabajo



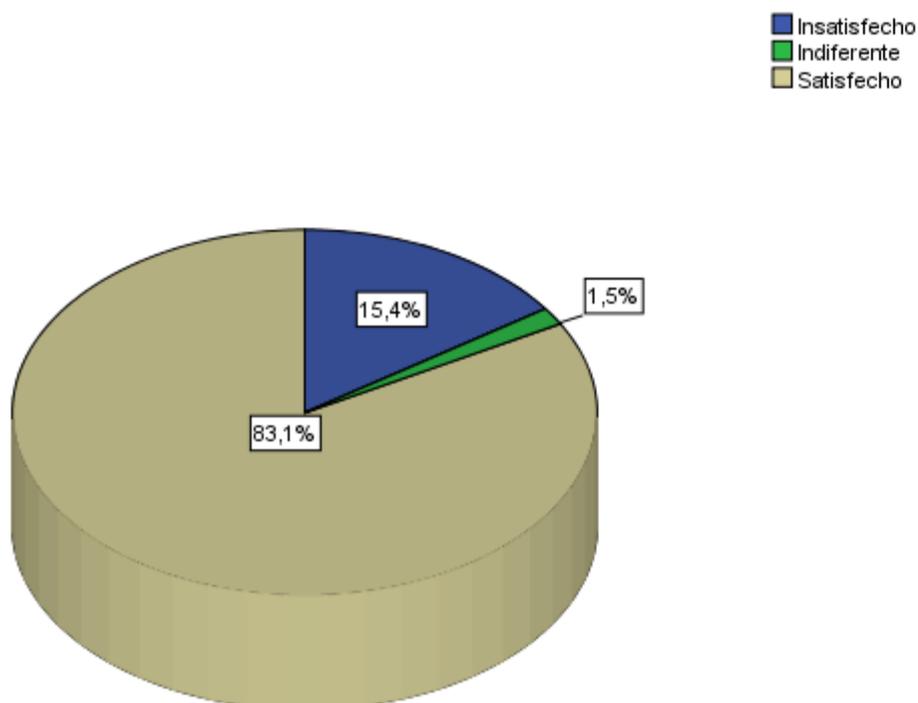
El 92,3% de los empleados de GAD de Macara señalaron estar satisfechos con su situación laboral en el Municipio, por otro lado, el 7,7% de los trabajadores indicaron que están entre indiferentes e insatisfechos con su situación laboral, tal vez su opinión se derive por la falta de estabilidad laboral.

Figura 20. Satisfacción Laboral – Oportunidad laboral



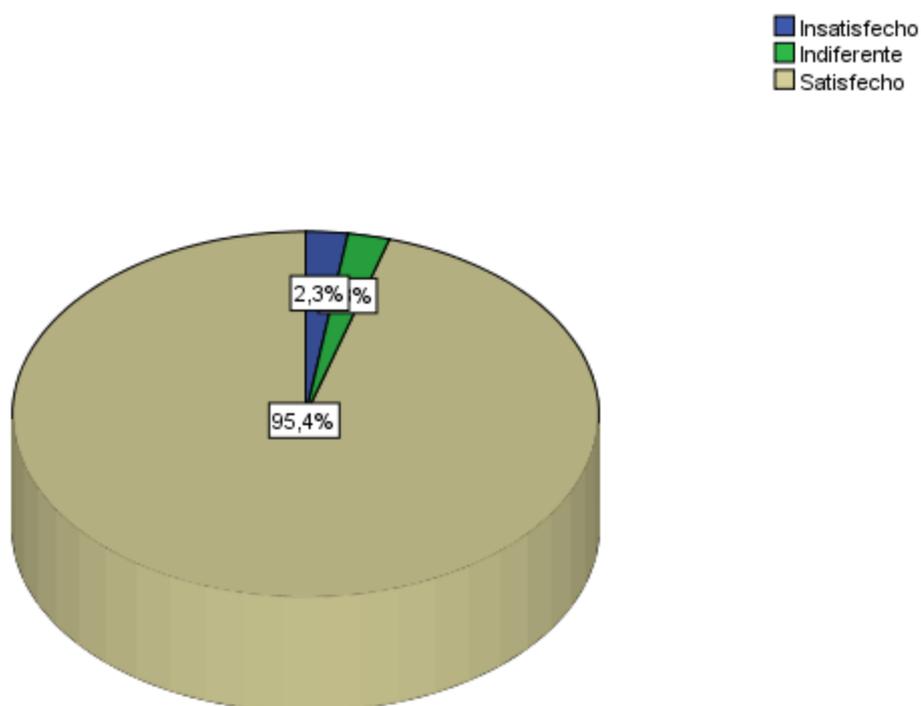
El 93,8% de los empleados de la municipalidad dicen estar satisfechos con las oportunidades que le ofrecen el municipio sobre todo porque realizan actividades que les gusta, mientras que el 6,1% de los trabajadores se muestran insatisfechos o indiferentes ante las oportunidades que les ofrecen sus trabajos al hacer las cosas que les gusta.

Figura 21. Satisfacción Laboral – Satisfacción salarial



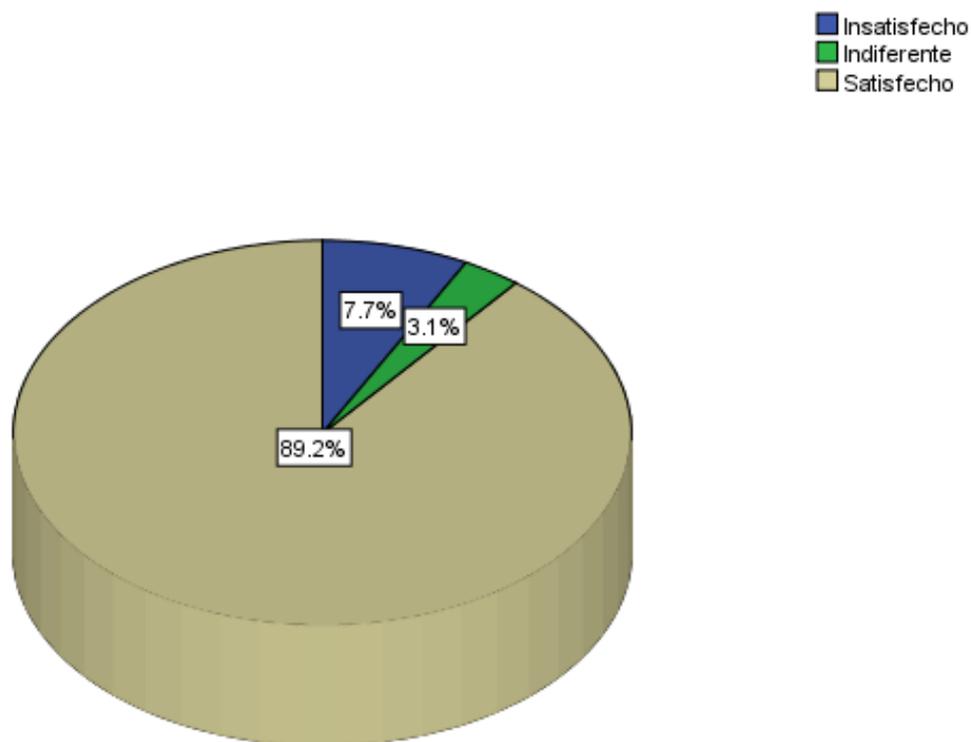
El 83,1% de los empleados de la municipalidad indicaron estar satisfechos con los salarios percibidos ya que sus remuneraciones están ligadas al sistema financiero nacional y reconocen sus títulos para el pago de salarios, apenas el 16,9% indicó no estar de acuerdo y su pronunciamiento puede deberse a los contratos de servicios profesionales que mantienen con la municipalidad.

Figura 22. Satisfacción Laboral – Satisfacción ligada a objetivos institucionales



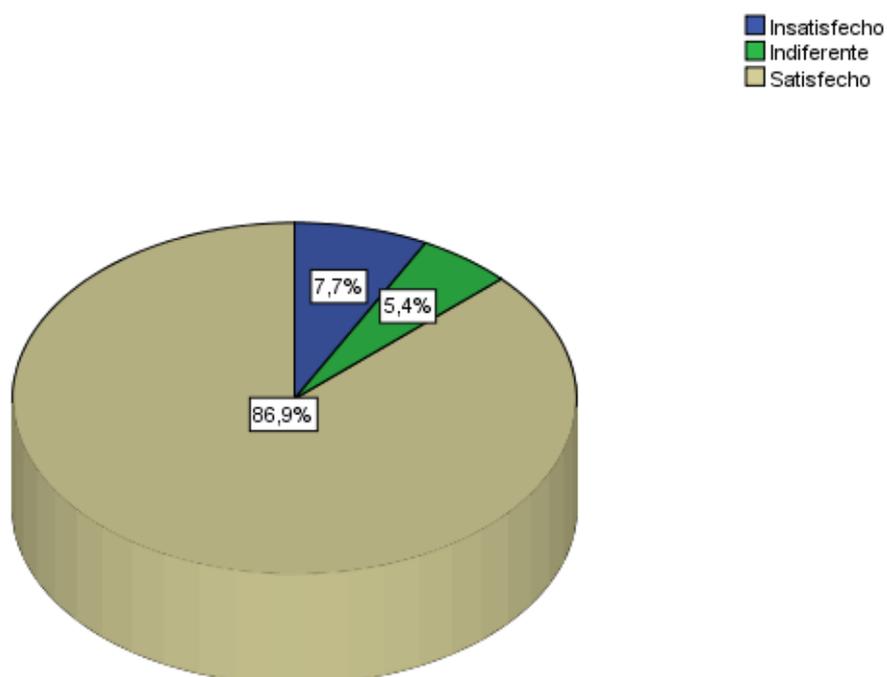
Al 95.4% de los empleados les causa satisfacción los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar en la institución, por otro lado, el 4.6% de los empleados mencionaron estar insatisfechos e indiferentes con los objetivos, metas y tasas de producción que debe conseguir en el establecimiento.

Figura 23. Satisfacción Laboral según el entorno físico y espacio de trabajo



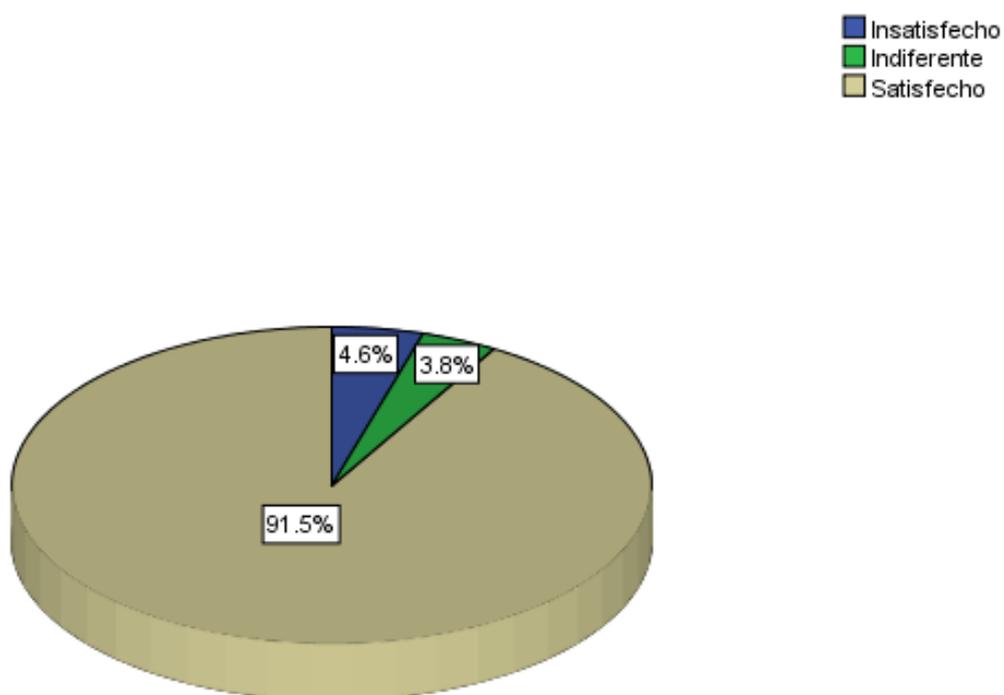
El 89,2% de los empleados del GAD Macará indicaron estar satisfechos con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo, el 10,8% de la planta laboral asintió estar insatisfecho o indiferente con mencionadas actividades.

Figura 24. Satisfacción Laboral según el entorno físico y espacio de trabajo



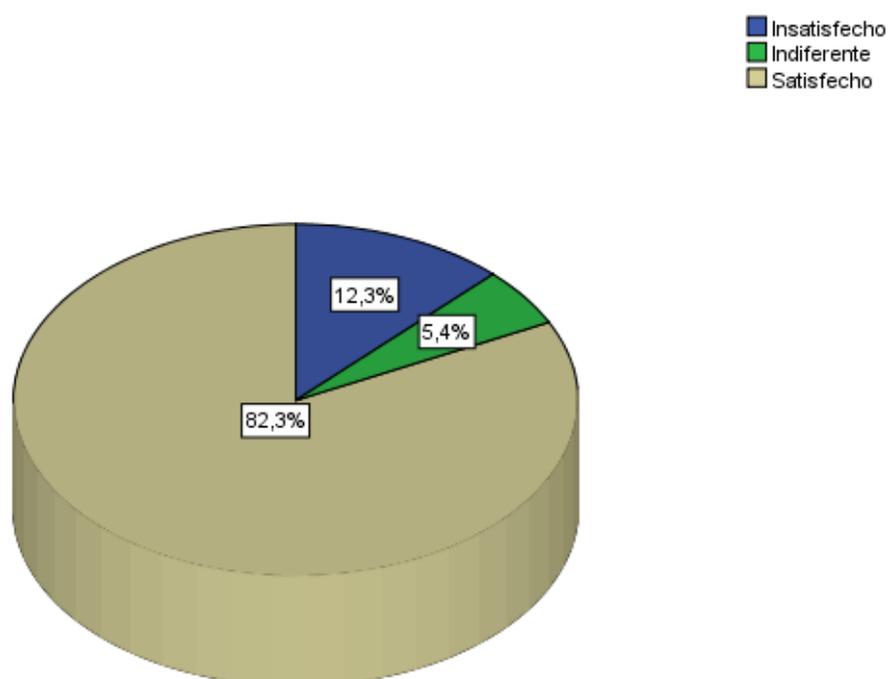
El 86,9% de los empleados municipales mencionaron estar satisfechos con su entorno y espacio de trabajo ya que sienten las comodidades necesarias para el normal desarrollo de sus actividades, apenas el 13,1% de los trabajadores se mostraron indiferentes hacia la comodidad, puede deberse al hecho que algunos de ellos cuentan con tan solo un escritorio y no disponen de un computador personal para la elaboración de informes y actividades administrativas.

Figura 25. Satisfacción Laboral según la iluminación del espacio de trabajo



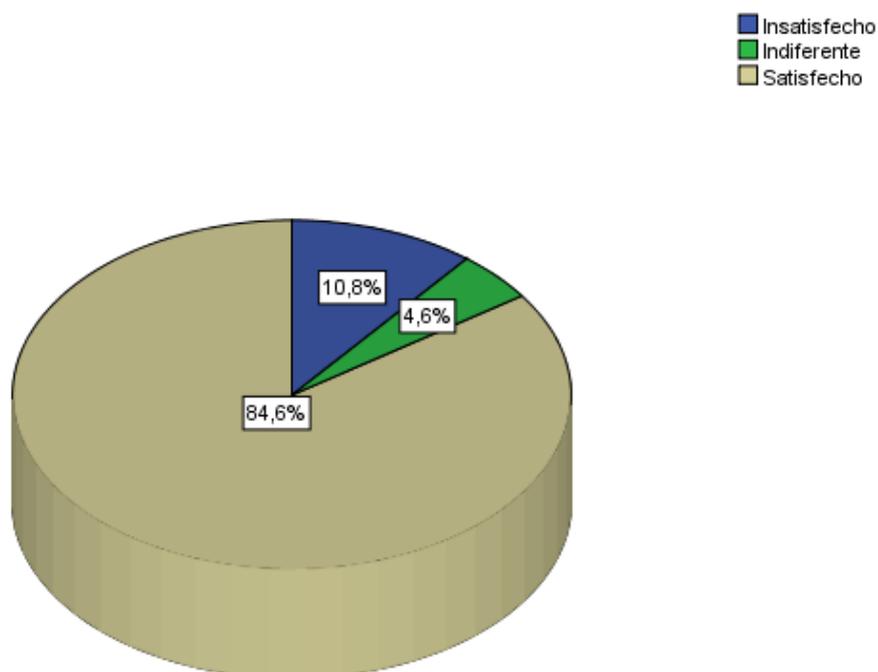
El 91,5% de los empleados indicaron estar muy satisfechos con el tema de la iluminación en cada uno de sus puestos, el 4.6% de la planta laboral asintió estar insatisfecho con temas de iluminación, por otro lado, el 3.8% mencionaron ser indiferentes o no estar de acuerdo con el tema tratado.

Figura 26. Satisfacción Laboral según la ventilación del espacio de trabajo



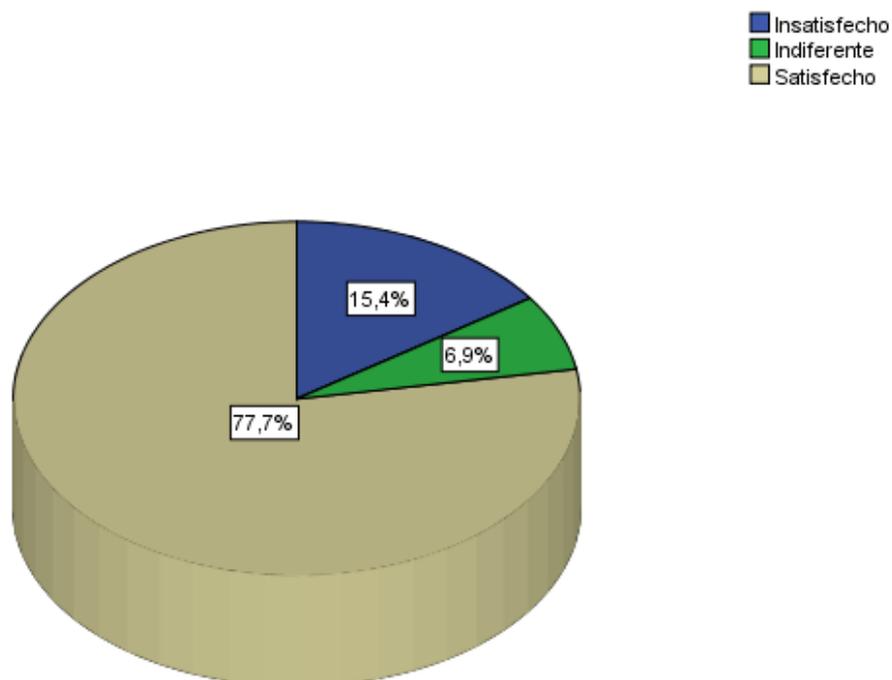
El 82,3% de empleados que se encuentran satisfechos con la ventilación de sus lugares de trabajo, esto puede darse por que en sus respectivos cargos existen sistemas de ventilación adecuados que ayudan a ventilar el aire de la empresa para así renovarlo y garantizar la calidad del aire en su interior. Sin embargo, existe un 12,3% de empleados que se encuentran insatisfechos por lo cual podemos hacer referencia a que el porcentaje de trabajadores que están insatisfechos son los que están encargados del manejo de maquinarias. Pero también existen empleados que son indiferentes al sistema de ventilación.

Figura 27. Satisfacción Laboral según la temperatura del espacio de trabajo



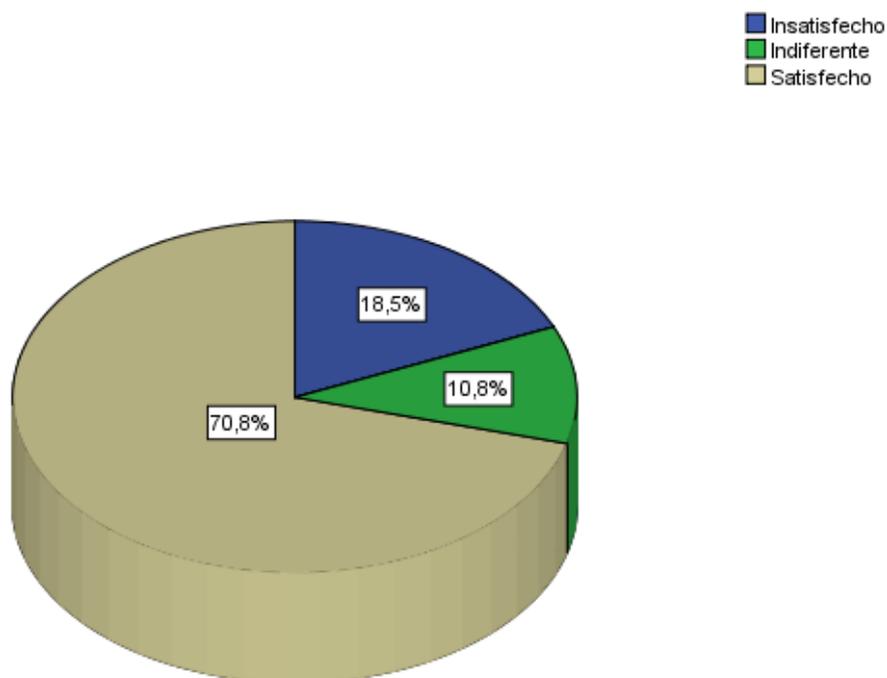
El 84,6 % de los empleados afirmaron estar satisfechos con las temperaturas en los diferentes centros laborales, por otro lado, el 10,8 % de los trabajadores se sienten insatisfechos con la temperatura, este puede deberse a que en su lugar de trabajo la temperatura puede ser muy alta o a su vez muy baja haciendo que el personal no se sienta a gusto al momento de laborar y apenas un 4,6 % de los mismos no sienten satisfacción ni mucho menos insatisfacción, lo que se podría interpretar que para ese reducido porcentaje de encuestados, la temperatura no es un tema del cual preocuparse.

Figura 28. Satisfacción Laboral según las oportunidades de formación



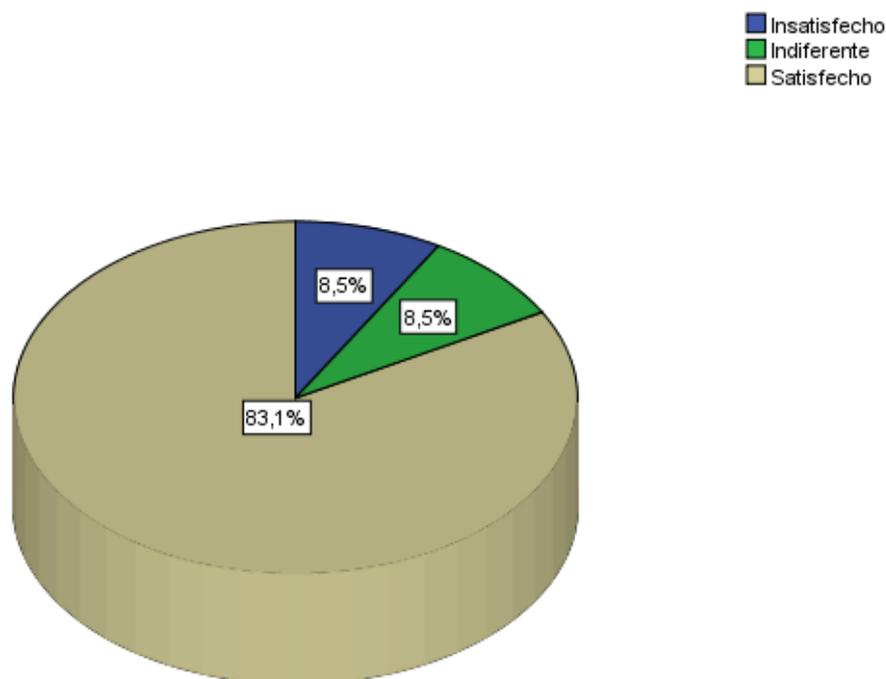
El 77,7% de los empleados indicaron estar satisfechos con las oportunidades de acceder a programas de actualización científica y formación continua pues la municipalidad cuenta con programas de becas y cursos de capacitación donde los profesionales robustecen su conocimiento, apenas el 22,3% no se mostraron conformes y eso puede ser respuesta de que hay algunos profesionales que no sobrepasan los 6 meses de contratación y aún no han sido participes de estas actividades.

Figura 29. Satisfacción Laboral según las oportunidades de ascenso laboral



El 70,8% de los empleados indicaron que la municipalidad de acuerdo a la experiencia que tiene les permite ascender a cargos cuya remuneración salarial es más alta, esto representa un gran soporte para que los trabajadores se adhieran de forma responsable a sus actividades, sin embargo, el 29,3% no se encuentra conforme ya que no han visto ayuda por parte de los directivos para mejorar su ubicación profesional

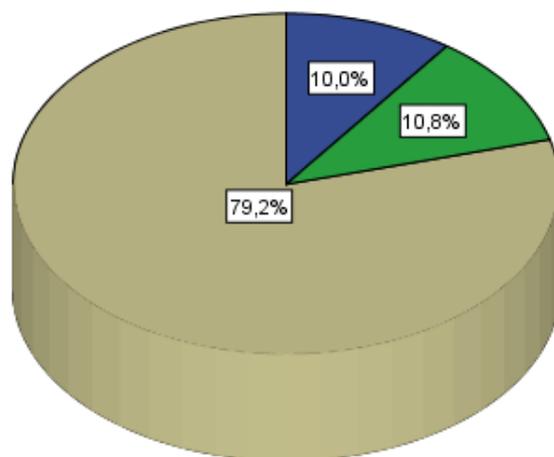
Figura 30. Satisfacción Laboral según las relaciones personales con directivos



El 83.1% de los empleados municipales afirmaron estar satisfechos con las relaciones personales con sus superiores que se desarrolla en los distintos departamentos, mientras que existe una igualdad entre lo insatisfecho y lo indiferente con un resultado de 8.5% mencionaron los trabajadores. Este comportamiento puede existir gracias a la falta de comunicación con sus superiores o la inseguridad que tengan al momento de socializar, son factores muy elementales que se debe poner en práctica para una relación con sus superiores

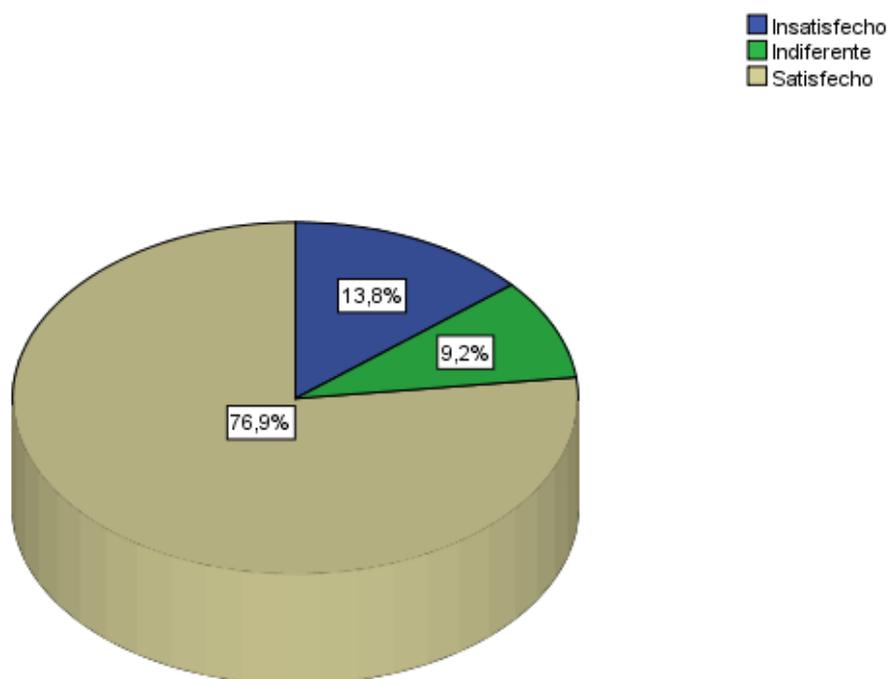
Figura 31. Satisfacción Laboral según la supervisión de directivos

■ Insatisfecho
■ Indiferente
■ Satisfecho



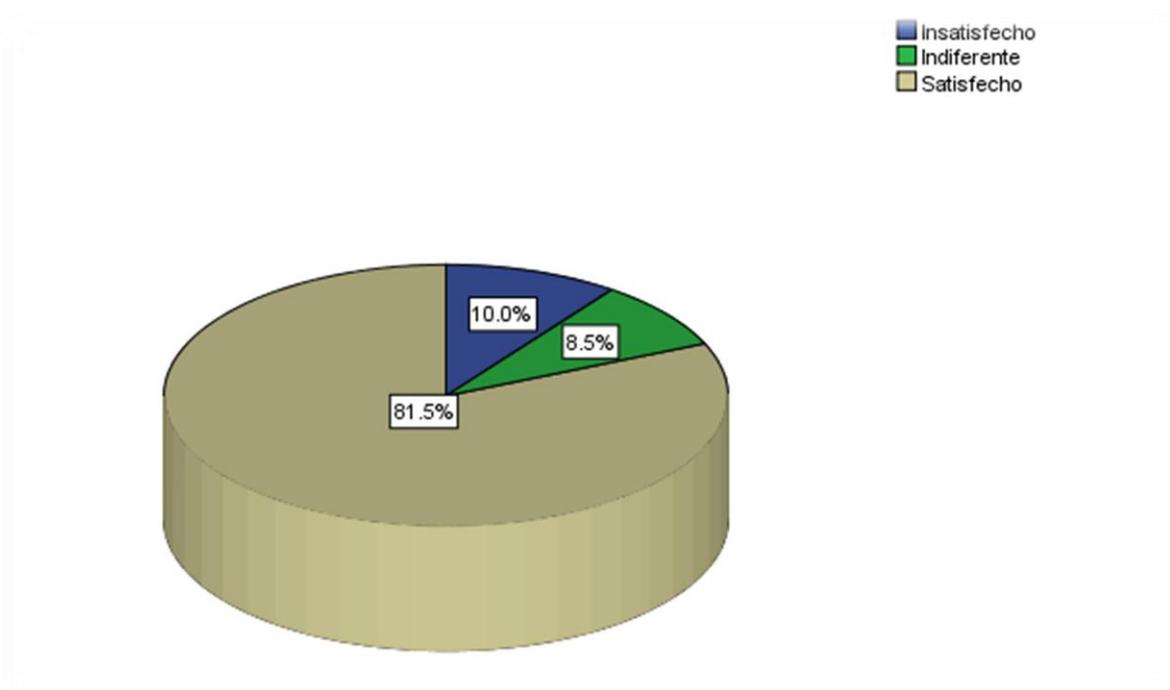
El 72,2% de los empleados municipales afirmaron estar satisfechos con la supervisión que ejercen sus directivos en el ambiente laboral, mientras que el 10% de trabajadores indicaron no estar conformes con el control en los centros laborales, esto puede deberse a la falta de correlación entre el trabajador y directivo, además el 10,8% se mostró indiferente a la pregunta, que pudo ser causado por desconocimiento en términos de la encuesta o por la falta de empatía con sus directivos.

Figura 32. Satisfacción Laboral según la frecuencia de supervisión



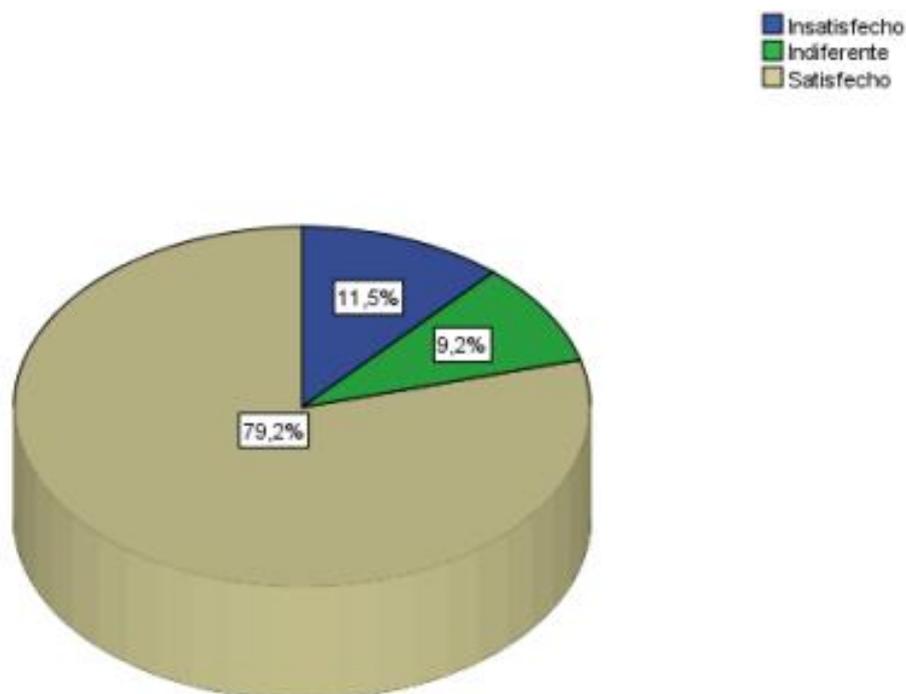
El 76,9 % de los empleados municipales afirmaron estar satisfechos con la proximidad y frecuencia con la que fueron supervisados en los distintos departamentos, mientras que el 9,2 % de los empleados municipales se mostraron indiferentes con la proximidad y frecuencia con la que fueron supervisados, por otra parte apenas el 13,8% de los trabajadores indicaron estar insatisfechos con la proximidad y frecuencia con la que fueron supervisados, este comportamiento puede deberse a irregularidades por parte de los trabajadores en las actividades que desarrollan en los distintos departamentos.

Figura 33. Satisfacción Laboral según la ventilación del espacio de trabajo



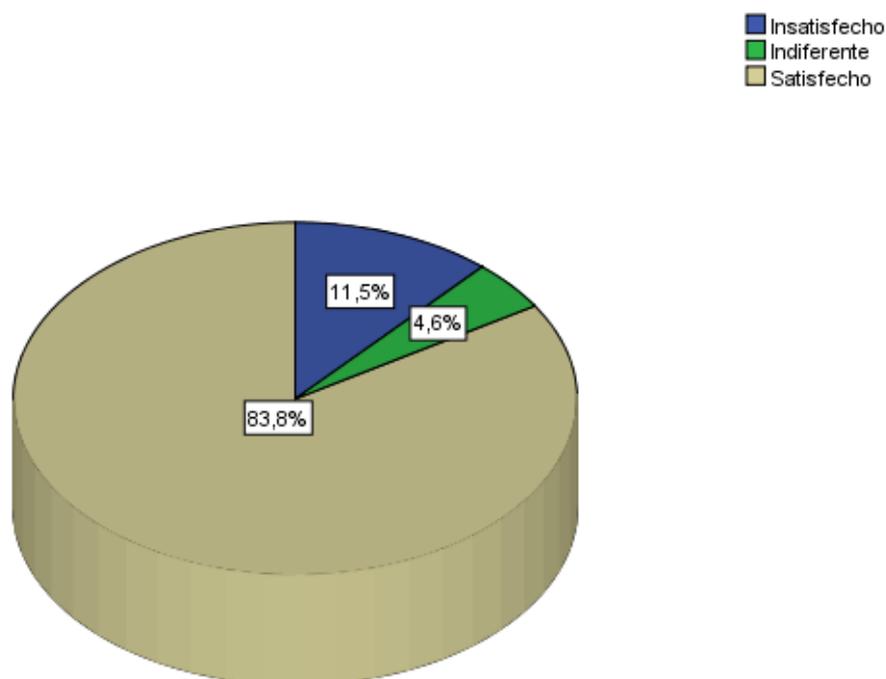
El 81,5% de los trabajadores están satisfechos con las actividades que desarrollan con un alto grado de satisfacción, mientras que el 10,0% de los trabajadores manifestaron que están insatisfechos con las labores que desarrollan, obteniendo un grado de desconformidad elevado, cabe destacar que el 8,5% de los trabajadores están indiferentes con las actividades desarrolladas por los mismos, estos resultados de inconformidad de los trabajadores se puede dar por diversas razones ya sea personal o problemas creados en la municipalidad.

Figura 34. Satisfacción Laboral según igualdad y justicia



El 79,2% de los miembros de la institución estuvieron satisfechos con la igualdad y la justicia que existe en la institución, el 11,5% de los miembros de la institución se encontraron insatisfechos con la justicia y la igualdad esto debe ser que en la institución una parte de los miembros no tienen ninguno de estos dos aspectos y por último hay un 9,2% de miembros indiferente el cual no están ni en acuerdo ni en desacuerdo con estos aspectos en dentro de la institución

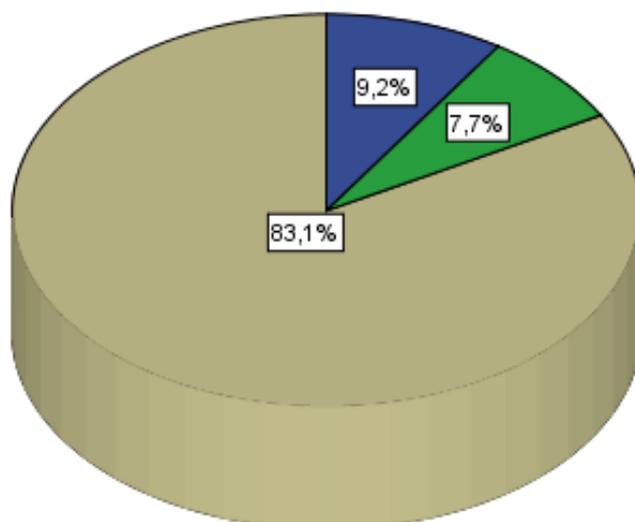
Figura 35. Satisfacción Laboral según el apoyo de sus superiores



El 83,6% del personal se encontró satisfecho del apoyo que recibe de sus líderes departamentales, sin embargo el 16,4% se siente insatisfecho e indeciso por lo que sugieren mejorar con el dialogo para llegar a mejores acuerdos y con ello llevar una mejor relación entre el personal y los mandos jerárquicos, mediante la confianza los empleados tendrán más posibilidad de realizar sus actividades, así también la confianza les permitirá a los trabajadores comentarles su situación familiar y personal las cuales en algún momento pudiesen verse afectadas el momento emocional que atraviesen.

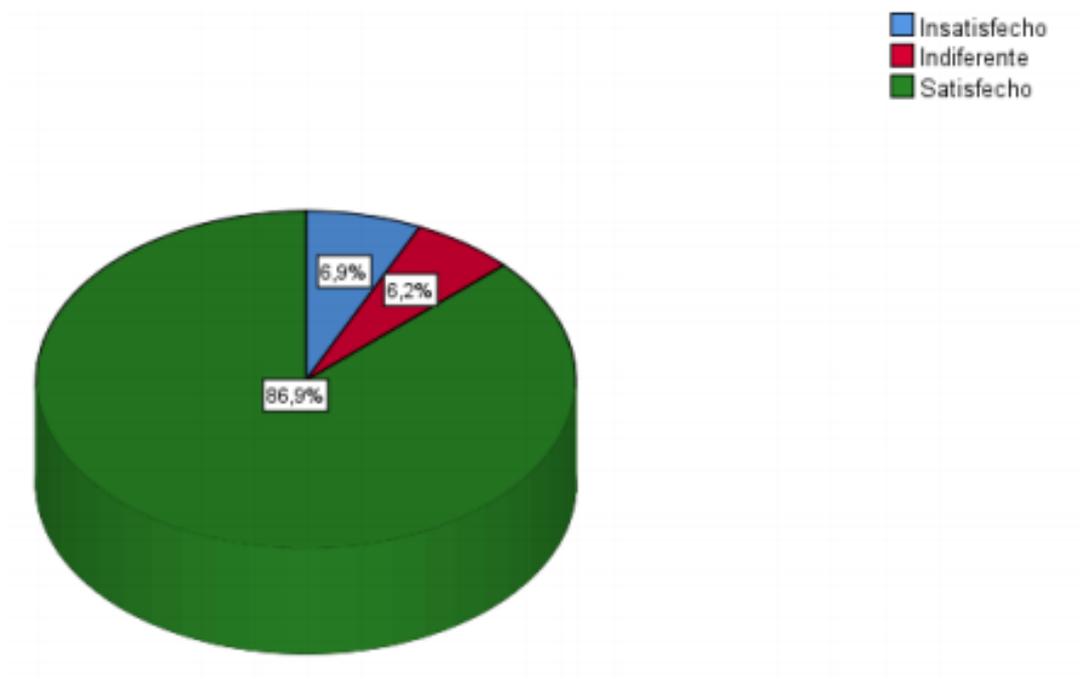
Figura 36. Satisfacción Laboral según la libertad para toma de decisiones

■ Insatisfecho
■ Indiferente
■ Satisfecho



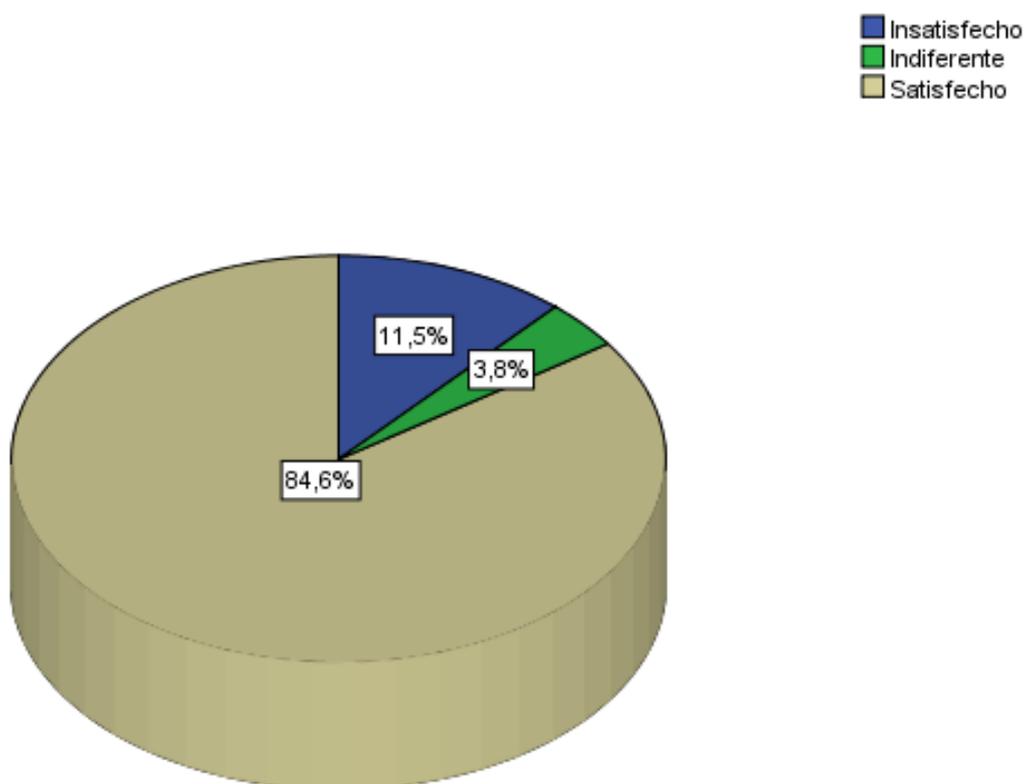
El 83,1% de los empleados municipales afirmaron estar satisfechos con la libertad que le da la institución para tomar decisiones dentro de sus trabajos, apenas el 7,7% de los trabajadores están indiferentes, este resultado puede obtenerse por las diferentes situaciones que pueden presentarse dentro de los puestos de trabajo, además el 9,2 % de operarios presentan una insatisfacción con la toma de decisiones dentro del trabajo, esto puede deberse a personal recién ingresado que no tienen la experiencia necesaria para la toma de decisiones y tiene que apoyarse de los supervisores de la institución.

Figura 37. Satisfacción Laboral según la libertad para toma de decisiones en su departamento



El 86,9% de los empleados municipales afirmaron estar satisfechos con el trabajo que desarrollan en los distintos departamentos, apenas el 6,9% de los trabajadores indicaron no estar conformes con estas actividades, este comportamiento puede deberse a la falta de experiencia de los trabajadores o la falta de comunicación con los directivos, y el 6,2% de los trabajadores indicaron una indiferencia con el desarrollo de las actividades encomendadas, esto puede deberse a que los trabajadores no pusieron atención a este desarrollo, o por la falta de interés de los trabajadores de conocer acerca de esta actividad.

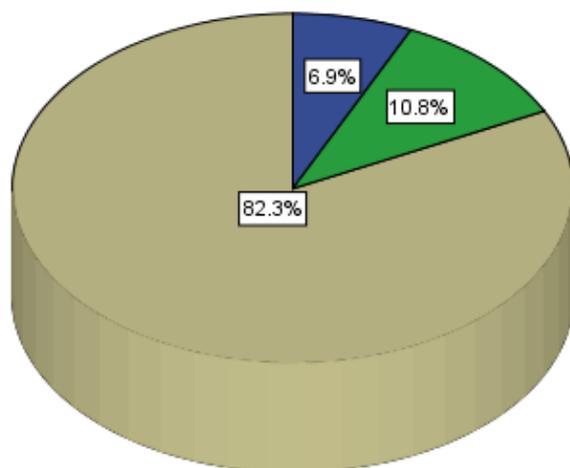
Figura 38. Satisfacción Laboral según decisiones grupales



Un 84,6 % de trabajadores municipales aseguraron sentirse satisfechos al momento de manifestar su criterio al tomar decisiones, el 3,8 % de empleados aseveraron que su participación es indiferente debido a la incomodidad que sienten al expresar sus ideas y piensan que, no todas sus participaciones son tomadas en consideración, mientras que el 11,5% indicó sentirse insatisfecho debido a que sus ideologías no son valoradas en las decisiones del municipio.

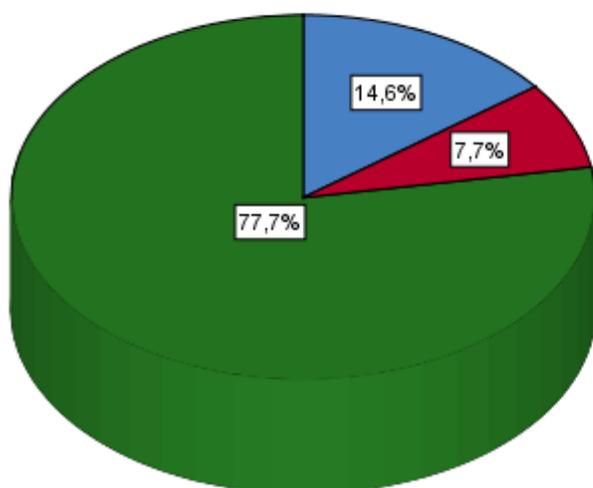
Figura 39. Satisfacción Laboral según cumplimientos de convenios

■ Insatisfecho
■ Indiferente
■ Satisfecho



El 82,3 % de los trabajadores del GAD Macará se encuentran muy satisfechos en cuanto al cumplimiento de convenios y disposiciones realizadas, por otro lado, el 10,8% de los empleados presentan una indiferencia con el trabajo realizado y apenas el 6,9% presentaron una insatisfacción con los convenios, disposiciones que las autoridades han presentado a favor del GAD esto puede deberse a falta de comunicación y acuerdo mutuo por ambas partes.

Figura 40. Satisfacción Laboral según negociaciones del GAD Macará



El 77,7% de los empleados municipales afirmaron estar satisfechos con la forma que se realiza la negociación en el GAD Macará, mientras que el 14,6% de los trabajadores atestiguó estar insatisfechos, tal como el 7,7% de los trabajadores que, también testificaron estar indiferentes con la forma en la que se ejecuta la negociación en el GAD Macará, tal vez estos dos porcentajes que muestran inconformidad tengan opciones de negociación, de cómo llevar a cabo una mejor negociación y deberán exponer sus ideas.

Análisis de correlación entre los cuestionarios

Tabla 3. Correlaciones de Spearman entre cuestionarios

		Comunicación Organizacional	Comunicación formal entre compañeros	Comunicación oficial	Comunicación informal	Satisfacción laboral frecuente	
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,519**	,216*	,143	-,079
		Sig. (bilateral)	.	,000	,014	,105	,370*
	Comunicación formal entre compañeros	Coefficiente de correlación	,519**	1,000	,240**	,214*	-,118
		Sig. (bilateral)	,000	.	,006	,015	,180
	Comunicación oficial	Coefficiente de correlación	,216*	,240**	1,000	,110	,030
		Sig. (bilateral)	,014	,006	.	,211	,736*
	Comunicación informal	Coefficiente de correlación	,143	,214*	,110	1,000	,192
		Sig. (bilateral)	,105	,015	,211	.	,029
	Satisfacción Laboral Frecuente	Coefficiente de correlación	-,079	-,118	,030	,192*	1,000
		Sig. (bilateral)	,370	,180	,736	,029	.
		N	130	130	130	130	130

La matriz de correlación evidenció correlaciones altamente significativas entre la comunicación formal de compañeros y la comunicación organizacional (0,519) y comunicación oficial frente a la comunicación formal entre compañeros, comunicación oficial y comunicación formal entre compañeros (0,240), seguido se observaron también correlaciones significativas entre las dimensiones Comunicación oficial y comunicación organizacional (0,216), comunicación informal y comunicación formal entre compañeros, satisfacción laboral frecuente y comunicación informal (0,192), las correlaciones halladas fueron directamente proporcionales es decir, mientras mejor sea la comunicación de empleados con directivos y los medios que utilicen para socializar indicaciones mayor satisfacción existirá en la planta de trabajadores, destacando que uno de los medios sugeridos por la correlación observada fue la comunicación formal entre compañeros lo que pone de manifiesto que cuando las indicaciones son proporcionadas por personas que generan un vínculo de confianza que va más allá de solo ser conocidos las actividades laborales pueden mejorar en eficiencia y eficacia.

Discusión de los resultados

En el estudio se analizó la Comunicación Interna y Satisfacción laboral, en el caso de la primera encuesta se construyeron dimensiones como: comunicación organizacional (preguntas: 1, 5, 6 y 11), comunicación formal entre compañeros (preguntas: 2, 3 y 4), comunicación oficial (preguntas: 7 y 8) y comunicación formal (preguntas: 9 y 10)

La dimensión de comunicación organizacional no presentó ningún inconveniente, más bien se resaltó la buena línea de comunicación que mantienen los directivos con los empleados

En la dimensión referente a comunicación formal entre compañeros se destacó también grandes beneficios como el cumplimiento de actividades encargadas con la mayor calidad posible, generando no solo buenos resultados sino dinamizando sus espacios de trabajo. Con relación a la dimensión de comunicación oficial indicaron que los medios usados para difusión de actividades administrativas, sociales y culturales son las más adecuadas y están contentos con el conocimiento de cada una. En lo referente a la comunicación formal cierto grupo de empleados preciso que mayores beneficios se consiguen cuando no hay exceso de formalidad y se maneja un espacio de amigos.

En cuanto al cuestionario de satisfacción laboral se encuentran con pensamientos afables hacia el manejo administrativo, monetario, social, así como también de espacios físicos y de lugares seguros para desarrollará sus actividades laborales

Las cartas de presentación, por otra parte, reconocen que el trato de directivos a empleados es muy cordial y el respeto prima en las actividades.

A pesar de contar con buenas percepciones por parte de los trabajadores y con el ánimo de que el ambiente organizacional, comunicacional y social sea un referente para las demás municipalidades del país se presenta la siguiente propuesta de investigación.

Capítulo IV

Propuesta

La importancia de las instituciones a mantener una comunicación efectiva dentro de su ambiente laboral resulta ser de gran importancia pues la mayoría de los logros alcanzados son el resultado del ambiente interno entre empleados y directivos. Varias investigaciones de teoría comunicacional recomiendan fortalecer el trabajo en equipo, planificar actividades a corto, mediano y largo plazo, que permitan robustecer los sistemas de comunicación con el objetivo de consolidar al equipo de trabajo como un verdadero núcleo

Con tal antecedente se construyó una propuesta a la mejora de la comunicación en el GAD de Macará, las estrategias a continuación descritas ayudarán a viabilizar los canales de comunicación interna mediante incentivos, actividades sociales y recreativas, dirigidas por profesionales del área de comunicación social en coordinación con los directivos de las diferentes áreas administrativas anidadas en el GAD de Macará

Tema

Elaboración de un programa de comunicación interna para la planta de empleados del GAD de Macará.

Objetivos

General

Establecer estrategias de comunicación efectiva para la planta de empleados del GAD de Macará.

Específicos

- Dinamizar la comunicación interna a través de actividades que estimulen la integración y compromiso de trabajo con el GAD de Macará.
- Postular programas de incentivos para el personal del GAD de Macará
- Implementar capacitaciones, seminarios y charlas referentes a sistemas de comunicación.

Justificación

Una de las acciones importantes dentro de una organización es mantener una idea clara por parte de los empleados en líneas de responder los requerimientos de los directivos, es por ello que sus acciones deben estar ligadas con la misión, visión y estrategias de crecimiento de la organización. Una de las herramientas para el feliz cumplimiento de los mencionados logros es la comunicación interna, y esta mientras más fluida entre la planta laboral, mejores resultados se visibilizarán en cuanto al trabajo desarrollado.

El desarrollo de la presente propuesta busca potenciar acciones que los empleados han mencionado en sus percepciones de satisfacción frente a las actividades que desarrollan dentro de la institución como: comunicación entre compañeros, actividades informales de socialización de requerimientos ligados a la misión y visión de la institución, socialización de las actividades por parte de los directivos por otro lado, busca incrementar el porcentaje de satisfacción de la totalidad de la planta de empleados en cuanto al gusto de trabajo en el departamento asignado, oferta de oportunidades salariales y de ascenso profesional, actualización científica constante, relaciones personales sólidas, lazos de igualdad y justicia entre empleados y directivos, por otra parte se busca trabajar de forma minuciosa en el aumento

de entendimiento por parte del área de talento humano ante las situaciones familiares que los empleados puedan aquejar el normal desarrollo de las actividades laborales, así también escuchar y valorar de forma más pronunciada las ideas difundidas por los empleados.

Por tal motivo un programa que mejore las líneas de comunicación entre empleados y directivos de forma habitual logrará que el GAD Macará brinde mejores servicios y más cantidad de obras al beneficio de la sociedad.

Beneficiarios

Los beneficiarios directos, son todos los empleados del GAD de Macará quienes al tener mayor fluidez en la comunicación con sus compañeros y directivos crearán un ambiente de trabajo saludable, junto con ello la confianza y desempeño mejorarán

Los beneficiarios indirectos serán los habitantes del cantón Macará y sus alrededores quienes día a día realizan trámites y peticiones sociales.

Descripción de la propuesta

Actividades

Las actividades propuestas estimularán el desempeño de los trabajadores y la imagen de la organización se enaltecerá ya que profesionales que gozan de una elevada calidad profesional sentirán apego por estas instituciones. Entre las estrategias se destacan:

Estrategia 1: Establecer un proceso de atención de requerimientos y libre comunicación de los trabajadores para solventar sus peticiones oportunamente.

La presente estrategia tiene la intención de detectar de primera mano la percepción de los colaboradores respecto a la comunicación interna de la institución y, por consiguiente, cuán positivo (o negativo) es el bienestar laboral.

Para dicho fin se sugiere implementar la utilización de un formulario que permita conocer si efectivamente los requerimientos de los colaboradores han sido receptados, atendidos y solventados de forma diligente y oportuna; a la vez, sugerir medidas que puedan ser empleadas como antesalas a futuras inconsistencias similares de ser el caso y realizar acciones preventivas. Finalmente, sugiere viralizar cada mes las observaciones más representativas con la Unidad de Talento Humano para fomentar el aporte colectivo para cada inconveniente suscitado por una deficiente comunicación interna.

Estrategia 2: Capacitar al personal para la implementación y desarrollo de canales de comunicación interna.

La comunicación interna debe ser sostenida, alimentada, vigilada y planificada de tal forma, que aporte de forma positiva a la vida empresarial. Para dicha finalidad es imprescindible que los colaboradores cuenten con el conocimiento respectivo.

Orientado a dicho fin, se sugiere realizar un proceso de capacitación soportado por una empresa externa experta en desarrollo organizacional que pueda aportar con herramientas y conocimientos que potencien las habilidades de las distintas áreas y ejemplifiquen la forma en la que se deben interrelacionar para el exitoso logro de objetivos, es decir, que se clarifique la forma en la que los departamentos deben engranar para alcanzar las metas organizacionales basándose en una comunicación efectiva.

Estrategia 3: Implementar acciones de fidelización y comunicación con los colaboradores

Sustentado en que los grupos sociales de toda índole responden de excelentemente a los estímulos positivos, la presente estrategia se apalanca en la necesidad de que el capital humano se sienta identificado con la organización y su cultura institucional, es decir, que puedan desarrollar un sentido de pertenencia y a través de ello, fomenten desde sí prácticas positivas que aporten al crecimiento de la institución.

Con este objetivo, se propone que no sólo se contemple a los trabajadores como una herramienta profesional, sino como una persona con sentimientos y emociones que también funcionan como un motor cuando es alimentado de forma correcta.

Estrategia 4: Fomentar la potencialización de habilidades comunicacionales de los colaboradores

La participación del capital humano suele verse comprometido por el temor de los colaboradores de cometer errores, realizar aportes que tal vez no sean bien recibidos o que sumen sobremanera e incluso otros aspectos menores que retraen al trabajador, por ello, la presente estrategia promueve la consideración de los empleados como un elemento que goza de particularidades, habilidades, conocimientos y destrezas que pueden emplearse para la concreción de objetivos comunes.

Es decir, que al potenciar las cualidades de todos quienes forman parte de la organización, es posible generar un creciente bienestar social, dado que los trabajadores se apropiarán de sus funciones de forma diligente en el momento que sus aportes sean tomados en cuenta en base a lo que cada cargo demande.

Estrategia 5: Impulsar el trabajo en equipo en base a una correcta comunicación

La suma de todas las habilidades personales, fomentan acciones positivas de forma colectiva a través de la planificación, organización y correcta dirección.

Para el, es imprescindible generar la participación de los colaboradores como un todo, adoptando una postura en la que cada uno realiza una acción o gestión que se suma a la de sus iguales para la concreción de metas comunes, en este caso, organizacionales.

Este tipo de esfuerzo no solo reflejará el ímpetu de cada uno para ser parte activa del desarrollo de la empresa, sino también, la capacidad de los mandos altos de direccionar los esfuerzos y recursos de forma diligente, a fin de generar un crecimiento institucional sostenido.

Estrategia 6: Establecer y activar canales de comunicación que sintonicen la data de toda la organización, direccionando cada una de las áreas al logro de sus objetivos para aportar al bien común, es decir, a ejecutar las metas organizacionales en base a la misión y visión del GAD Macará.

Para el cumplimiento de mencionada estrategia se sugiere a los directivos utilizar espacios externos a las actividades laborales para generar un vínculo de confianza que por un lado potencie la mejora de las actividades de trabajo y por otro solidifiquen las ideas que los empleados perciben podrían funcionar para mejorar la calidad en eficiencia y eficacia de su trabajo, además que conversar fuera del entorno laboral evita la presencia de estrés en la psicología del empleado y son más relajadas las actitudes y decisiones, bajo el precepto que el sentirse formando parte de un equipo que no solo mide su capacidad intelectual sino también emocional el vínculo de confianza y reciprocidad aumenta.

Estrategia 7: Socializar las situaciones familiares de los empleados a compañeros y directivos a fin de sintonizar apreciaciones y opiniones de todos en beneficio de las actividades laborales

La estrategia busca de sobremanera hacer sentir a la planta de empleados como una familia que cuenta con el apoyo constante y la confianza para que la persona pueda desarrollar actividades laborales desde su hogar si tuviese algún conflicto familiar que le impida desarrollar sus actividades encomendadas de la mejor manera frente a un equipo de trabajo. Una de las herramientas que el departamento de Talento Humano pudiera desarrollar para verificar que el empleado se encuentra en el curso de sus actividades es crear un link que le permita al empleado registrar sus horarios de ingresos y salidas de trabajo doméstico.

Adicional a las estrategias planteadas se pueden adicionar incentivos según actividades importantes como las propuestas en la siguiente tabla

Tabla 4. *Programa de incentivos*

Actividad	Incentivo	Cantidad
Cumplimiento de metas departamentales por semestre	Pago de cursos de actualización científica por parte del GAD Macará	3 por departamento
Concurso de ideas innovadoras que potencien la eficacia y eficiencia de los departamentos del GAD Macará	Viaje de descanso Pago de cursos de actualización científica por parte del GAD Macará	3 por departamento

Cumplimiento de acciones planificadas por año	Certificado que resalte los logros semestrales alcanzados como empleado estrella	1 por departamento
	Ascenso de puesto de trabajo	
	Incremento Salarial	
Organización del "Día de la madre"	Premio Sorpresa Orden de cena	3 empleados
Organización del "Día del Padre"	Premio Sorpresa Orden de cena	3 empleados
Organización de la "Cena de fin de año"	Orden de cena	3 empleados acompañados de su pareja
Celebración de cumpleaños de los empleados por departamento"	Orden de cena	3 empleados acompañados de su pareja

Presupuesto

La inversión que realice la municipalidad se reflejará en el mayor dinamismo y compromiso por parte de los empleados del GAD.

Tabla 5. Presupuesto de la propuesta

Cantidad	Descripción	Valor individual	Presupuesto Total
10	Capacitaciones semestrales a los empleados que hayan cumplido con las metas departamentales por semestre	\$300	\$3.000
5	Viajes de descanso a grupos de empleados que hayan conseguido ganar los concursos de ideas innovadoras que potencien la eficacia y eficiencia de los departamentos del GAD Macará	\$500	\$2.500
1	Rubro solicitado para premiar el cumplimiento de acciones planificadas por año por el empleado que haya realizado las actividades más importantes en beneficio del crecimiento de la institución	\$1.000	\$1.000
30	Premios destinados a la premiación de juegos o sorteos ejecutados en programas del día de la madre, día del padre o cena de fin de año.	\$20	\$600

TOTAL

\$7.100

Cronograma de actividades

Las actividades deberán ser planificadas anualmente y ser socializadas de forma constante de manera que los trabajadores puedan hacer uso de estas.

Tabla 6. Cronograma de la propuesta

ACTIVIDADES	Meses											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MA	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Cumplimiento de metas departamentales por semestre												
Concurso de ideas innovadoras que potencien la eficacia y eficiencia de los departamentos del GAD Macará												
Cumplimiento de acciones planificadas por año												
Organización del "Día de la madre"												
Organización del "Día del Padre"												
Organización de la "Cena de fin de año"												
Organización de "Cumpleaños de los empleados por departamento"												

Responsable de Implementación de la propuesta

El departamento de Talento Humano junto con los líderes departamentales serán los responsables de ejecutar y dar cumplimiento a la propuesta construida en la investigación

Conclusiones

Con relación al desarrollo del marco teórico y conceptual se evidenció la importancia de la vida organizacional de las instituciones y de lo influyente que tiende a ser la comunicación interna en el cimiento de la estructura institucional, ya que a través de esta no sólo se articulan las actividades de las áreas y departamentos, sino también que delimita las competencias, responsabilidades y obligaciones de cada uno de los elementos del capital humano, obedeciendo al organigrama de la empresa y a su vez, al directorio.

En relación con el marco referencial, estudios a nivel internacional coinciden que una de las mejores estrategias para mantener calidad en la comunicación organizacional es la planificación, integración y organización de las actividades con anterioridad de forma que cada uno de los protagonistas se sienta parte de un equipo y tenga la posibilidad de sugerir cambios que pueden generar éxito en la actividad, a nivel nacional por su parte la mayoría de estudios hallados evidencian que los directivos de pequeñas, medianas y grandes empresas públicas y privadas desconocen procedimientos de administración de recursos humanos y no conocen de un sistema de comunicación planificado sino que más bien las directrices se las brinda según las necesidades de la institución, sin embargo, los empleados asociaron los factores socioeconómicos como educación, situación política, económica del país, salud y entorno familiar entre los principales influyentes en el clima organizacional y bienestar laboral dentro de la empresa.

La propuesta metodológica del estudio se respaldó en una investigación no experimental de enfoque cuantitativo, utilizó cuestionarios previamente validados referentes a comunicación organizacional y bienestar laboral, como herramientas estadísticas se utilizaron técnicas

univariadas y bivariadas con el fin de encontrar influencias en el clima laboral de la institución.

En torno a los datos informativos de los empleados municipales el 53,1% son hombres con edades entre 31 y 43 años, el 40% de la planta laboral ejecuta actividades en el departamento de planificación, la planta de trabajadores percibe que la comunicación interna esta acorde a los procesos organizacionales, las acciones, la comunicación y los medios usados para tal fin entre sus compañeros y jerárquicos superiores permite efectuar un intercambio de datos relevantes para concretar su trabajo; sin embargo, sugieren a los directivos implementar actividades para socializar la misión entre los trabajadores y dependiendo la importancia de las actividades manejar de forma más profunda la comunicación informal.

Con respecto a la satisfacción laboral más del 90% afirma estar de acuerdo con el trabajo que desarrolla en la municipalidad, su situación laboral, oportunidades de crecimiento personal, salarios percibidos y las áreas de trabajo son cómodas y limpias para el desarrollo de sus actividades.

Por otro lado, los empleados evidenciaron algunas falencias en la comunicación interna, mismas que han generado diversos retrasos en las gestiones diarias, así como el entorpecimiento de los procesos que no se han concretado de forma correcta o en los tiempos correspondientes por falta de fluidez entre las áreas o departamentos sobre todo no hay relación entre la comunicación formal de compañeros y la comunicación organizacional y formal a través de los distintos medios de comunicación.

Recomendaciones

Escalar a los altos mandos la situación actual de la institución en referencia a las variables estudiadas, para lo cual es de suma utilidad el presente estudio, así como la revisión de los antecedentes referenciales que permiten fundamentar la base teórica del documento.

Conocer y detectar la importancia que tiene receptor las inquietudes, malestares, sugerencias y opiniones de los colaboradores y a su vez, brindar soluciones inmediatas que resuelvan su inquietud o molestia, gestión que no sólo aportará a la fluidez de la comunicación y confianza en la entidad, sino también, en permitir que el capital humano se sienta valorado y desarrolle su sentido de pertenencia.

Ejecutar cada una de las estrategias sugeridas con la intención de aportar de manera positiva a la vida institucional del GAD Macará; junto con la ejecución es necesario realizar una medición a corto, mediano y largo plazo para verificar el alcance y efectividad de dicha estrategia para realizar los ajustes que sean pertinentes.

Garantizar la apertura de los mandos medios y altos para receptor las opiniones de los colaboradores, y a su vez, generar el levantamiento de información pertinente para validar si una o varias áreas llegan a ser afectadas por la misma acción para la toma de acciones correctivas oportunas.

Socializar de forma continua la información con los colaboradores y receptor sus aportes, dado que son ellos quienes conocen de primera fuente las posibles afectaciones en la vida laboral del GAD Macará.

Referencias

- Adell, I. A., & Tello, J. E. E. (2017). La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil. *PODIUM*, 65-77
- Adell, I. A., & Tello, J. E. E. (2017). La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil. *PODIUM*, 65-77.
- Aguilar-Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(1-2), 333-338.
- Anguita, J. C., Labrador, J. R., Campos, J. D., Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31(8), 527-538.
- Apolo, D., Báez, V., Pauker, L., & Pasquel, G. (2017). Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. *Revista Latina de Comunicación Social*, (72), 521-539.
- Ávila, A. J. M., Suarez, A. K. B., Pacheco-Martínez, Z. K., Gonzaga, J. A. R., Calderón, J. E. Z., & Suárez, C. E. C. (2019). Diseños de investigación. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 8(15), 119-122.
- Badii, M. H., Castillo, J., & Guillen, A. (2017). Tamaño óptimo de la muestra. *Innovaciones de negocios*, 5(9).
- Bazo, C., & Gonzáles, J. (2016). Métodos de investigación en educación. Documento de trabajo.

- Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de bienestar laboral general: estructura y propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157-170.
- Brandolini, A., González Frigoli, M., & Hopkins, N. (2009). Comunicación interna.
- Brandolini, A., González Frigoli, M., & Hopkins, N. (2009). Comunicación interna.
- Bullido, J. M. (2016). *La comunicación corporativa*. Editorial UOC.
- Calderón-Mafud, J. L., Pando-Moreno, M., Colunga-Rodríguez, C., & de Lourdes, M. (2019). Relación de la autoefcacia y el bienestar laboral en trabajadores mexicanos.
- Campos Ocampo, M. (2017). *Métodos y técnicas de investigación académica*.
- Capriotti, P. (1998). La comunicación interna. *Reporte C&D—Capacitación y desarrollo*, 13, 5-7.
- Castro-Martínez, A., Sosa Valcarcel, A., & Galarza Fernández, E. (2020). Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla: el caso de Admiral Seguros.
- Castro, R. (2017). *Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del distrito San Luis*. Lima 2016. [Tesis Doctoral]. Universidad César Vallejo, Lima.
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autónoma y Descentralización (COOTAD). (2008). *Arts. 4, 238, 239*. Quito: Ministerio de Finanzas del Ecuador.
- Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*. Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia, 2.
- Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@ ción*, 9(1), 25-34.

- Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 9(1), 25-34.
- Codigo Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). (2008). Arts. 4, 238, 239. Quito: Ministerio de Finanzas del Ecuador.
- Corona Martínez, L., Fonseca Hernández, M., & Corona Fonseca, M. (2017). Algunos apuntes generales sobre el problema de investigación. *MediSur*, 15(3), 426-431.
- Cuba, P. (2018). Comunicación Interna y Satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista - Ayacucho 2017 (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.
- De Castro, A. (2017). Manual práctico de comunicación organizacional. Editorial Verbum.
- Díaz Torres, J. P., Indalez, M., & Smith, K. (2019). Evidencias de Validez y Confiabilidad del Cuestionario de Bienestar Laboral General en Docentes de la Ciudad de Trujillo.
- Echevarría, H. (2016). Los diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación. Cordova-Argentina: Universidad Nacional de Río Cuarto.
- Escobedo, A. V. (2018). Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, caso zona Bajío-México. *UPGTO Management Review*, 3(2), 1.
- Espinoza Freire, E. E. (2018). El problema de investigación. *Conrado*, 14(64), 22-32.
- Flores, C. G. C. (2017). Bienestar laboral, sentido del rol y la ejecución de la estrategia. *The Anáhuac Journal*, 17(1), ág-11.
- Gómez, M. A. B., Isaza, D. P., Gutiérrez, M. C. Q., & Quintero, J. D. Z. (2016). Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral. *Revista Electrónica Psyconex*, 8(12), 1-9.

- Gómez, M. (2017). La Comunicación Interna En Programas de Transformación Segun el Modelo de Lewin. *[Tesis Doctoral]*. Universidad de Malaga, Málaga.
- González, P. (2017). Relación del Clima Organizacional en el Bienestar Laboral en una Corporación de Telecomunicaciones en el Ecuador. *Revista Científica Ciencia y tecnología*, 2(8).
- Gramajo, J. M. (2014). Diagnostico de Comunicación Interna De Una Empresa Transnacional De Courier (Entrega de Paquetes) Que Opera En El Mercado Local. *[Tesis De PreGrado]*. Universidad De San Carlos De Guatemala, Guatemala.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2017). Diferencias entre los enfoques cuantitativo y cualitativo.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, R., & Baptista-Lucio, P. (2017). Selección de la muestra.
- Herrera, Y. C., Betancur, J., Jiménez, N. L. S., & Martínez, A. M. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista Electrónica Psyconex*, 9(14), 1-13.
- Koc - Michalska, K. (2017). *The Impact of Internal Communication on Employee Engagement in Small Family Companies: Case study of a Dutch and a Swiss wood trading companies* (Master Thesis). Audencia, Nantes
- M.Escobar (2017). "Propuesta de un manual de clasificación de puestos, valuación de puestos y un reglamento de admisión y empleo para el talento humano del gobierno autónomo descentralizado del cantón macará, provincia de Loja para el año 2017". Universidad Nacional, Loja. Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5(2), 59-74.
- Mafud, J. L. C. (2016). Socialización y compromiso organizacional: una revisión a partir del bienestar laboral. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21(3), 239-247.

- Mafud, J. L. C., Arocena, F. L., & Moreno, M. P. (2017). La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar. *Psicología y Salud*, 27(1), 71-78.
- Marca Quillatupa, C. R. (2018). Factores Organizacionales que afectan el Bienestar Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Críticos y Emergencia de una Clínica Privada en la ciudad de Lima.
- Melendez, I., & Vargas, S. (2018, January 15). Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral en una empresa consultora. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10757/624103>
- Meneses, J. (2016). El cuestionario. Construcción de Instrumentos Para la Investigación en Las Ciencias Sociales y Del Comportamiento,
- Ospina, E. B. (2013). La Comunicación Interna Y La Promoción De La Salud. Estudio De Caso En Madrid Salud. *[Tesis Doctoral]*. Universidad Autónoma De Barcelona, Barcelona, España.
- Oyarvide-Ramírez, H. P., Reyes-Sarria, E. F., & Montaña-Colorado, M. R. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 296-309.
- Quezada Álvarez, C. (2018). *Formulación de estrategias comunicacionales internas para el mejoramiento de la gestión del talento humano en la empresa ADELCA* (Tesis de pregrado). Universidad del Azuay, Cuenca-Ecuador.
- Papic Domínguez, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83.

- Pazmay Ramos, S. G., Pardo Paredes, E. V., & Ortiz del Pino, Á. R. (2017). Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación. *Acta de investigación psicológica*, 7(2), 2704-2716.
- Peláez, I. M. (2016). Modelos de regresión: lineal simple y regresión logística. *Revista Seden*.
- Pineda Lujan, L. D., & Gamarra Rivera, M. D. (2016). Comunicación interna y satisfacción laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones Año 2013.
- Ramírez, H. P. O., Sarria, E. F. R., & Colorado, M. R. M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 296-309.
- Real Academia Española. (s/f). *Bienestar*. En *Diccionario de la Lengua Española* [Edición de Tricentenario]. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de recuperado de: <https://dle.rae.es/bienestar>
- Rendón-Macías, M. E., Villasís-Keeve, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407.
- Roa Villamil, M. (2017). La comunicación y los efectos en el clima organizacional.
- Robles, M. D. J. M. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Razón y palabra*, (100), 778-795.
- Rodríguez, M. (2017). Análisis y evaluación al desempeño del talento humano del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Macará, provincia de Loja, para el año 2016. [Tesis de Pregrado] de Ingeniería. Universidad Nacional de Loja, Loja.

- Sánchez, R. V. G., Moreno, M. P., Figueroa, I. D. L. A. V., Ávila, S. M. R., Beltrán, C. A., & Cortes, S. G. L. (2019). Clima organizacional, bienestar laboral y work engagement en una empresa de paquetería. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 3(2), 37-47.
- Sanchis, P. I., & Bonavia, T. (2017). Análisis del Sistema de Comunicación Interna de una Pequeña Empresa. *WPOM-Working Papers on Operations Management*, 8(1), 9-21.
- SENPLADES (2013). Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 - 2017. Quito.
- Tapia, L. I., Palomino, M. A., Lucero, Y., & Valenzuela, R. (2019). Pregunta, hipótesis y objetivos de una investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 29-35.
- Tirira, R., & Oliva, A. (2018). Estudio de las relaciones de comunicación interna en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Montufar, durante el año 2017 (Bachelor's thesis).
- Thompson, I. (septiembre de 2010). *Promonegocios.net*. Obtenido de Definición de Encuesta: recuperado de: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- Vaca, C. A. M., Vaca, L. O. M., & Quintero, J. N. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15.
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 0-0.
- Vinasco, D. O., Valencia, N. J., & González, E. J. C. (2018). La influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de empleados de una empresa del sector de servicios. *LUCIÉRNAGA*, 10(20), 113-126.

Wilches Rubio, N. J. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia.

Yakubova, D. (2016). Concepto de bienestar en las lenguas española y rusa. Tonos digital, n° 30, 2016.

Apéndices



Cuestionario de Comunicación Interna y Satisfacción Laboral

Estimado/ a

La misiva es para solicitar su ayuda respondiendo la siguiente encuesta, misma que tiene como finalidad conocer su impresión sobre la Comunicación Interna y Bienestar Laboral en su lugar de trabajo (GAD Macará). No obstante, este documento es de absoluta confidencialidad pues su fin es principalmente académico, por lo que pedimos sinceridad en su respuesta, gracias a que esta busca mejorar la productividad en la institución.

Instrucción: En los ítems presentados a continuación, dígnese marcar con una X la alternativa que usted considere que responde a la información solicitada.

1. Género

 Masculino

 Femenino
2. Edad

 18 – 30 años

 31 – 43 años

 44 – 56 años

 57 n adelante
3. Departamento al que pertenece

 - Administrativo

 - Jurídico

 - Financiero

 - Planificación

 - Acción Social

En el siguiente recuadro considere la siguiente escala del uno al cinco para contestar, donde:

1 – Muy en desacuerdo

2 – En desacuerdo

3 – Ni en acuerdo, ni el desacuerdo

4 – De acuerdo

5 – Muy de acuerdo

Cuestionario de Comunicación Interna	Muy Desacuerdo	Desacuerdo	Ni acuerdo, Ni desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo
Preguntas	1	2	3	4	5
1.- En el desarrollo de los procesos organizacionales, los funcionarios del GAD Macará ejecutan acciones de comunicación dirigidas a los jefes departamentales para entregar sus opiniones					
2.- Las acciones de comunicación que realiza con sus pares le permiten efectuar un intercambio de datos relevantes para concretar su trabajo con los integrantes de un mismo nivel jerárquico.					
3.- Los trabajadores del GAD Macará ejecutan acciones de comunicación dirigidas a los directivos para manifestarles sus problemas.					
4.- Mediante la comunicación que se realiza entre pares, se persigue el relacionamiento entre las personas y entre los departamentos entre sí para mejorar la integración de los departamentos que constituyen el GAD Macará.					
5.- Los directivos implementan diversas actividades de comunicación para socializar la misión entre los trabajadores del GAD Macará.					
6.- Los directivos ejercitan la comunicación organizacional interna para involucrar a los trabajadores del GAD Macará en el desarrollo de la visión organizativa.					
7.- La comunicación oficial en el GAD Macará se emplea para informar sobre las diversas actividades a realizar.					
8.- Los directivos utilizan canales de comunicación oficial para informar a los trabajadores sobre el desarrollo del trabajo del GAD Macará.					
9.- La comunicación informal que practica con sus colegas le permite aclarar el contenido de las comunicaciones oficiales recibidas por parte de la institución.					
10.- La aplicación de la comunicación informal le permite mejorar las comunicaciones oficiales que usted estima deficiente					
11.- Las acciones de comunicación ejecutadas por los directivos le garantizan la comprensión de sus actividades.					

Tomado de Papic, K. (2019), Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83.



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL		Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		muy	bastante	algo		algo	bastante	mucho
		1	2	3	4	5	6	7
1	¿Qué tan satisfecho le resulta por si mismo su trabajo?							
2	¿Se siente satisfecho con las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar actividades en que usted se destaca?							
3	¿Está satisfecho con las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan?							
4	¿Está usted satisfecho con el salario que recibe?							
5	¿Qué satisfacción le causa los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar en la institución?							
6	¿Está satisfecho con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo?							
7	¿Cómo se siente en el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo?							
8	¿Cómo se siente con la iluminación de su lugar de trabajo?							
9	¿Cómo se siente con la ventilación de su lugar de trabajo?							
10	¿Cómo se siente con la temperatura de su local de trabajo?							
11	¿Se siente satisfecho con las oportunidades de formación que le ofrece la institución?							
12	¿Qué tan satisfecho está con las oportunidades de ascender en la institución?							
13	¿Está satisfecho con las relaciones personales con sus superiores?							
14	¿Está satisfecho con la supervisión que ejercen sobre usted?							
15	¿Está satisfecho con la proximidad y frecuencia con que es supervisado?							

16	¿Cómo se siente con la forma en que sus supervisores juzgan su trabajo?							
17	¿Cómo se siente respecto a la “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución?							
18	¿Está satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores?							
19	¿Se siente satisfecho con la libertad que le da la institución para tomar decisiones en aspectos relativos a su trabajo?							
20	¿Cómo se siente respecto a su participación en las decisiones de su departamento?							
21	¿Cómo se siente respecto a su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución?							
22	El grado de satisfacción que siente en cuanto al cumplimiento de convenios, disposiciones y leyes laborales por parte del GAD Macará.							
23	¿Se siente satisfecho con la forma en que se da la negociación en el GAD Macará, sobre aspectos laborales?							

Tomado de J.L. Meliá & J.M. Peiró (1998), Cuestionario De Satisfacción Laboral S20/23, Universidad de Valencia, Psicología De La Seguridad, España.



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MACARÁ



Oficio Nro. 0027-ALCALDÍA-ASV-GADMM-21
Macará, 25 de marzo del 2021

Doctora
Gabriela F. Barriga M.
Presente. -

De mi consideración:

En referencia a su oficio s/n, de fecha 24 de marzo del 2021, en el cual solicita permiso para realizar encuestas al personal municipal, y así poder elaborar su proyecto de tesis para la obtención de su grado académico.

En base a lo descrito hago llegar mis más sinceras felicitaciones por sus estudios académicos propuestos, augurándole éxitos en el desarrollo y culminación del mismo; cabe mencionar que he dispuesto al señor Jefe de Talento Humano, brindar las facilidades necesarias para su encuesta.

Reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,
DIOS, PATRIA Y LIBERTAD;



Dr. Alfredo Suquilanda Valdivieso, MSc.
ALCALDE DEL CANTÓN MACARÁ

Copia:

- Archivo		
ELABORADO POR	Srta. Josefina Enriquez G. PROSECRETARIA – ASISTENTE DE ALCALDÍA	



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Gabriela Fernanda Barriga Maza, con C.C: # 1104785124 autora del trabajo de titulación: *Incidencia de la Comunicación Interna en el Bienestar Laboral del GAD Macará* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 14 de Febrero de 2022

f. _____

Nombre: Gabriela Fernanda Barriga Maza

C.C: 1104785124



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Incidencia de la Comunicación Interna en el Bienestar Laboral del GAD Macará		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Barriga Maza Gabriela Fernanda		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Elsie Zerda Barreno MAE Econ. Priscilla Carrasco Corral, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	14 de Febrero de 2022	No. DE PÁGINAS:	109
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud, comunicación interna, bienestar laboral.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Comunicación Interna, Bienestar Laboral, GAD Macará.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El estudio se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Macará, su objetivo fue determinar la incidencia de la comunicación interna sobre el bienestar laboral de los trabajadores, a fin de implementar una propuesta de mejora en la comunicación interna. Como metodología, se desarrolló un estudio correlacional con enfoque cualitativo, la técnica de recolección de datos fue una encuesta consolidada a base de dos cuestionarios, la población fue delimitada mediante muestreo aleatorio estratificado. Las técnicas estadísticas fueron el análisis exploratorio de datos, pruebas de independencia y coeficientes de correlación de Spearman. Los resultados precisaron correlaciones altamente significativas entre la comunicación formal de compañeros y la comunicación organizacional (0,519) y comunicación oficial frente a la comunicación formal entre compañeros, comunicación oficial y comunicación formal entre compañeros (0,240), se hallaron también falencias en la comunicación interna como retrasos en las gestiones diarias, entorpecimiento de los procesos por parte de los departamentos, descontento en los colaboradores por falta de sintonía en los canales de comunicación, en virtud de ello se planteó una propuesta a la mejora de la comunicación en el GAD de Macará, mediante estrategias tales como: incentivos, actividades sociales y recreativas, dirigidas por profesionales del área de comunicación social.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593- / 0986616789	E-mail: gabyta_1604@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	Teléfono: 043804600 / 0997196258		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA	
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	