

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y
Humanidades, Asunción, Paraguay.**

ISSN en línea: 2789-3855, marzo, 2025, Volumen VI

La comunicación interna y su efecto en la gestión del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad

Internal communication and its effect on the management of
personnel of the Decentralized Autonomous Government of
the Canton of La Libertad

Ramiro Felipe Guevara Murgueytio

ramiro.guevaramurgueytio8292@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0004-9031-9011>

Universidad Estatal Península de Santa Elena
La Libertad – Ecuador

Carmita Leonor Álvarez Santana

carmitaalvarez1@yahoo.es

<https://orcid.org/0000-0001-5508-924X>

Universidad Estatal Península de Santa Elena
La Libertad – Ecuador

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3616>

Artículo recibido: 04 de marzo de 2025.

Aceptado para publicación: 18 de marzo de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.


Redilat
Red de Investigadores
Latinoamericanos

NÚMERO

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3616>

La comunicación interna y su efecto en la gestión del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad

Internal communication and its effect on the management of personnel of the Decentralized Autonomous Government of the Canton of La Libertad

Ramiro Felipe Guevara Murgueytio

ramiro.guevaramurgueytio8292@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0004-9031-9011>

Universidad Estatal Península de Santa Elena

La Libertad – Ecuador

Carmita Leonor Álvarez Santana

carmitaalvarez1@yahoo.es

<https://orcid.org/0000-0001-5508-924X>

Universidad Estatal Península de Santa Elena

La Libertad – Ecuador

Artículo recibido: 04 de marzo de 2025. Aceptado para publicación: 18 de marzo de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen


La comunicación en los GAD municipales es fundamental para el desarrollo, ya que facilita la coordinación de actividades, la toma de decisiones y la implementación de políticas públicas que beneficien a la ciudadanía. Una comunicación efectiva permite que las diferentes áreas trabajen en conjunto. Este artículo tiene como objetivo principal analizar la comunicación interna y su efecto en la gestión del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad. A su vez, en la parte metodología se consideró descriptivo – correlacional con enfoque cuantitativo, presentó una población total de 460 trabajadores del Gad La Libertad, el tipo de muestreo fue aleatorio simple dando una muestra de 210 trabajadores a los cuales se les aplicó la encuesta, esta se conformó por 10 interrogantes. Dentro de los resultados obtenidos se indica que, dentro de la institución se carece de comunicación afectiva entre departamento, lo que conlleva a que haya un aplazamiento en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la misma.

Palabras clave: desarrollo, toma de decisiones, crecimiento institucional y comunicación

Abstract

Communication in municipal GADs is fundamental for development, as it facilitates the coordination of activities, decision-making, and the implementation of public policies that benefit citizens. Effective communication allows different areas to work together. This article's main objective is to analyze internal communication and its effect on personnel management at the Autonomous Decentralized Government of the La Libertad Canton. In the methodology section, a descriptive-correlational approach with a quantitative focus was considered. The total population consisted of 460 GAD La Libertad workers. A simple random sampling method was used, resulting in a sample of 210 workers, to whom a survey with 10 questions was applied. The results indicate that the institution lacks effective communication between departments, leading to delays in achieving its established objectives.

Keywords: development, decision-making, institutional growth, and communication

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Guevara Murgueytio, R. F., & Álvarez Santana, C. L. (2025). La comunicación interna y su efecto en la gestión del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (2), 180 – 187.
<https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3616>

INTRODUCCIÓN

La comunicación interna en los gobiernos municipales es una herramienta esencial para el funcionamiento eficiente y transparente de la administración pública. Su importancia radica en su capacidad para facilitar la coordinación de actividades, mejorar la toma de decisiones, fomentar la cultura organizacional, y asegurar una correcta prestación de servicios a los ciudadanos. Además de cumplir con los objetivos propuestos a corto, mediano o largo plazo. Es de gran importancia resaltar que, al contar con una deficiente comunicación esta trae consigo varias problemáticas, el autor (Charry, 2019) en el cual indica que, a nivel mundial los problemas de comunicación interna pueden surgir cuando la información no fluye entre niveles jerárquicos o entre departamentos por falta de enlaces (directivos, representantes de los trabajadores, etc.) o de herramientas de comunicación adecuadas (tableros de anuncios, intranet, red social interna, etc.).

Por otra parte, a nivel nacional, (Chilán, 2020) señala que, la comunicación interna es un déficit de logros o fracasos para muchas empresas; al tener desconocimiento de esta, implica una afectación a nivel productivo y de relaciones internas. La falta de estrategias claras y efectivas en este ámbito puede traducirse en malentendidos, pérdida de tiempo, conflictos laborales y una disminución en la motivación del personal. Se destaca que la comunicación interna no solo es importante, sino esencial para el funcionamiento eficaz de la administración pública. Es a través de una comunicación fluida y bien gestionada que se logra alinear a los equipos con los objetivos institucionales, promoviendo la colaboración, la confianza y el cumplimiento de metas organizacionales.

Ahora bien, la problemática que presenta en el Gobierno Autónomo Descentralizado de La Libertad es una deficiencia en la comunicación interna, lo que ha generado malestar entre departamentos, ocasionando retraso en los trámites. Además, la ausencia de herramientas comunicacionales modernas y eficaces ha contribuido a limitar la capacidad de los trabajadores para colaborar y sobre todo para compartir información. Es evidente que esta problemática no permite que la gestión del personal sea eficiente. A su vez, la falta de transparencia en la comunicación genera que los trabajadores desconfíen de la gestión lo que genera un ambiente de trabajo negativo y menos colaborativo. Por lo cual, es importante señalar la formulación del problema, esta radica en: ¿Cómo afecta la comunicación interna a la gestión del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado de La Libertad?

Por otra parte, el artículo tiene como finalidad brindar propuestas concretas que permitan solucionar los problemas de comunicación en el GAD de La Libertad. La intención es que, al adoptar estas soluciones, los trabajadores puedan desempeñar sus funciones de manera más efectiva, contribuyendo así al logro de los objetivos institucionales. Se espera que con una mejor comunicación, el personal se sienta más integrado, motivado y en sintonía con la misión de la institución, lo que redundará en un desempeño organizacional más eficiente y en un ambiente laboral más positivo. Por lo cual, este trabajo investigativo tiene como objetivo principal analizar la comunicación interna y su efecto en la gestión del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad.

Además, la comunicación interna efectiva permite que estos diferentes actores trabajen de manera coordinada, compartiendo información relevante y asegurando que todos estén alineados en los mismos objetivos. Cuando hay una comunicación fluida entre las áreas, se minimizan los errores, se evitan duplicaciones de tareas y se optimiza el uso de recursos. Además, una buena comunicación interna fomenta un ambiente de confianza y colaboración, donde los empleados se sienten escuchados y valorados. Esto no solo mejora el desempeño individual, sino que también fortalece el trabajo en equipo, impulsando la productividad general de la organización. En contraste, una

comunicación deficiente puede generar malentendidos, retrasos y conflictos, afectando negativamente el logro de objetivos estratégicos y la satisfacción laboral.

Para tener un sustento de la problemática presentada con anterioridad, es importante conocer las aportaciones de varios autores en cuanto a la comunicación interna. Según (Julca, 2020) señala que, es el conjunto de actividades efectuadas con el fin de mantener buenas relaciones con y entre sus miembros a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para el logro de los objetivos organizacionales.

Por otro lado, (Ruíz, 2019) alude que, es un instrumento de primer orden para toda empresa, ya que permite que a través de diferentes herramientas y actividades, el talento humano tenga acceso a la información y la dirección necesaria para desempeñar su trabajo y alcanzar metas de manera eficiente. Del mismo modo, (Claro et al., 2019) indica que, es considerada como un intercambio básico de información dentro de una organización.

Asimismo, se conocerá la aportación de los teóricos en cuanto a la variable gestión del personal, el autor (Castellanos, 2021) establece que, también conocida como gestión de recursos humanos, es el conjunto de prácticas, políticas y procesos diseñados para administrar y optimizar el capital humano de una organización. Según (Gaspar, 2021) menciona que, es un elemento fundamental el desenvolvimiento de las funciones que llevan al éxito a las organizaciones. La gestión del personal busca optimizar el rendimiento de los empleados y alinear sus habilidades y objetivos con los de la organización. Sin duda, es un componente clave para el éxito de cualquier entidad.

METODOLOGÍA

Este artículo fue considerado descriptivo – correlacional, es descriptivo debido a que, se presentan hechos reales de la situación que se presenta en el Gad, según (Murujosa et al., 2022) estableció que, es un tipo de investigación que tiene como objetivo principal describir las características o propiedades de un fenómeno, situación o área de estudio sin manipular las variables ni establecer relaciones causales. A su vez, es correlacional ya que se pretendió conocer la relación entre variables, el autor (Velázquez, 2020) indicó que, es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables.

Por otra parte, este estudio presentó un enfoque cuantitativo. Según (Calle, 2023) señaló que, este enfoque tiende a ver el mundo en términos de variables, es decir, consideran a la explicación como una demostración de la existencia de una relación estadística entre las diferentes variables. El método que se utilizó en su elaboración fue el hipotético – deductivo, según (Pérez, 2019) estableció que, este método consiste en un procedimiento que intenta dar respuesta a los distintos problemas que se plantea la ciencia a través de la postulación de hipótesis.

Por otro lado, según el (Gobierno Autónomo Descentralizado de La Libertad, 2023) cuenta con una población total de 460 servidores. Sin embargo, a esta población se le aplicó el tipo de muestreo aleatorio simple para conocer la muestra, según (Porras, 2020) el tipo de muestreo aleatorio simple garantiza que todos los individuos que componen la población blanco tienen la misma oportunidad de ser incluidos.

La muestra obtenida para este estudio fue de 210 servidores. Una vez que se obtuvo la muestra representativa se aplicó el instrumento de recolección de información escogido, en este caso, la encuesta. La cual contó con 10 preguntas para los servidores, es importante indicar que, las preguntas contaron con escala de Likert. Una vez obtenidos los datos de la encuesta, estas fueron procesadas a través del programa estadístico Spss para realizar su presentación a través de tablas y gráficos para brindar una mejor comprensión al lector.

Tabla 1

Alfa de Cronbach trabajadores del Gad La Libertad

| Estadísticas de fiabilidad | | |
|----------------------------|---|----------------|
| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| ,717 | ,716 | 10 |

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores del Gad La Libertad.

Realizar la prueba de confiabilidad permitió conocer la medición de consistencia y la validación del instrumento seleccionado, el cual, contaba con escala Likert. Es necesario recalcar, que, mientras el alfa de Cronbach se acerque a 1, más fiable será el instrumento. El valor que se obtuvo en tabla 1 el alfa de Cronbach que se obtuvo fue de 0,717, encontrándose en el rango es aceptable.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo con la recolección de información a los 210 trabajadores del Gad La Libertad, se obtuvieron los siguientes resultados. Es importante destacar, que, de las 10 interrogantes se muestran los resultados obtenidos de las preguntas 3,4,5 y 6 del instrumento.

Tabla 2

Respuestas de trabajadores Gad La Libertad

| Preguntas | Respuestas |
|--|--|
| ¿Los canales de comunicación del Gad La Libertad son eficientes? | Según los datos recopilados, el 65% del personal considera que los canales de comunicación interna actualmente utilizados son poco efectivos, siendo los correos electrónicos y reuniones presenciales las principales herramientas empleadas. Sin embargo, un 40% de los encuestados afirma no recibir información clave de manera oportuna. Esto demuestra la existencia de brechas en la transmisión de información que afectan la coordinación de actividades y la toma de decisiones. |
| ¿Cree usted que la comunicación interna influye en el clima laboral? | El 70% de los empleados manifestó que la comunicación interna influye directamente en su percepción del clima laboral. Entre los principales factores negativos mencionados destacan: falta de retroalimentación, poca transparencia en la toma de decisiones y ausencia de espacios para expresar inquietudes. |
| ¿Considera que la comunicación interna impacta en el desempeño laboral? | Los datos indican que un 60% de los encuestados considera que la deficiente comunicación interna impacta directamente en su desempeño, especialmente en tareas que requieren coordinación entre áreas. Además, el 45% mencionó que las instrucciones confusas generan duplicidad de esfuerzos o retrasos en la entrega de resultados. |
| ¿Presenta alguna sugerencia que contribuya a mejorar la comunicación dentro del Gad? | El 60% de los trabajadores sugirieron varias mejoras, entre ellas: Implementar reuniones periódicas más efectivas. Crear un sistema de gestión de información centralizado. Fomentar la retroalimentación a través de encuestas o buzones de sugerencias |

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores del Gad La Libertad.

Los resultados coinciden con teorías de gestión organizacional que señalan que los canales obsoletos o mal utilizados limitan la eficiencia del flujo informativo. En este caso, la falta de adaptación a tecnologías más dinámicas, como plataformas digitales colaborativas, podría estar contribuyendo a este problema. Además, estos hallazgos resaltan la importancia de la comunicación como elemento determinante del clima organizacional. Un clima laboral positivo se asocia con la implementación de sistemas de comunicación abiertos y participativos, lo que parece ser una necesidad aún no cubierta en el GAD de La Libertad.

Este resultado respalda investigaciones previas que vinculan la claridad en la comunicación con la eficiencia laboral. La implementación de políticas de comunicación más claras y estructuradas podría mejorar significativamente el desempeño general de los empleados. En comparación con estudios similares realizados en otros GAD del Ecuador, los resultados del GAD de La Libertad reflejan desafíos comunes, como la falta de integración tecnológica y la resistencia al cambio organizacional. No obstante, la participación activa del personal en la identificación de problemas y propuestas de mejora es un aspecto positivo que podría ser aprovechado para impulsar cambios significativos.

Estos hallazgos resaltan la importancia de la comunicación como elemento determinante del clima organizacional. Un clima laboral positivo se asocia con la implementación de sistemas de comunicación abiertos y participativos, lo que parece ser una necesidad aún no cubierta en el GAD de La Libertad. La falta de espacios donde los colaboradores puedan expresar sus ideas, sugerencias y preocupaciones limita la innovación y puede generar un ambiente de trabajo rígido y poco motivador.

CONCLUSIÓN

La comunicación interna desempeña un rol crucial en la gestión del personal del GAD de La Libertad. Una comunicación fluida y eficiente fomenta un entorno laboral más colaborativo, disminuye los conflictos internos y mejora la coordinación de tareas, lo que se traduce en un desempeño organizacional más eficaz.

La calidad de la comunicación interna tiene una correlación significativa con los niveles de satisfacción laboral. La ausencia de mecanismos claros de comunicación genera desmotivación, mientras que una comunicación transparente y bidireccional impulsa la confianza, el compromiso y, en consecuencia, la productividad de los empleados.

La mejora de la comunicación interna no solo impacta en el bienestar y desempeño del personal, sino que también repercute en la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Un GAD que optimiza sus procesos internos fortalece su capacidad para responder a las demandas sociales.

REFERENCIAS

Calle, S. (2023). Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina*, 7(4). Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7016/10657>

Castellanos, A. (2021). La gestión del personal académico en las universidades: fundamentos, características principales y retos futuros. *Scielo*, 1(47). Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072021000400217

Charry, H. (2019). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Scielo*, 9(1). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003

Chilán, A. (2020). La comunicación interna y su incidencia para el desarrollo de la empresa de transformación digital Webdit en Ecuador Periodo octubre 2020 febrero 2021. Universidad San Gregorio de Portoviejo. Obtenido de <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/2046/1/La%20comunicaci%C3%B3n%20interna%20y%20su%20incidencia%20%20para%20el%20desarrollo%20de%20la%20empresa%20de%20transformaci%C3%B3n%20%281%29.pdf>

Claro et al. (2019). Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen a ranking Great Place to Work® Chile. *Scielo*, 21(41). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-25222022000200204

Gaspar, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito. *Polo del conocimiento*, 6(8). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8042592.pdf>

Gobierno Autónomo Descentralizado de La Libertad. (2023). Servidores publicos. Obtenido de <http://www.lalibertad.gob.ec/municipio/clases/download/transparencia/2023/12/j/01.pdf>

Julca, F. (2020). Comunicación interna: De lo tradicional a lo digital. Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1164/Julca%20Aguirre%2C%20Franklin_A.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Murujosa et al. (2022). ESTUDIO DESCRIPTIVO DE INFECCIÓN POR SARS-CoV-2 EN ADULTOS CON DIABETES. *Scielo*, 41(1). Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/medba/v82n1/1669-9106-medba-82-01-28.pdf>


Peréz, G. (2019). LOS METODOS DE LA CIENCIA Y LA INVESTIGACIÓN. Universidad Nacional de La Plata. Obtenido de <https://miel.unlam.edu.ar/data/contenido/2403-B/El-Metodo-Hipotetico-Deductivo2.pdf>

Porras, A. (2020). Tipos de muestreo. Obtenido de <https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/163/1/19-Tipos%20de%20Muestreo%20-%20%20Di>

Ruíz, S. (2019). Fallas comunicacionales por ausencia de modelos de comunicación: quil. Guayaquil: Universidad de Especialidades Espiritu Santo. Obtenido de <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/365/1/titulacion%20listo.pdf>

Velázquez, A. (2020). Que es la investigacion correlacional. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion->

correlacional/#~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20correlacional%20es%20un,influencia%20de%20ninguna%20variable%20extra%C3%B1a.

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .