

Comunicación efectiva para el desarrollo eficiente de las instituciones públicas

Effective communication for the efficient development of public institutions

Tyrone Roberto Morillo Rojas^a , Jorge Osiris García Regalado^{a,*} 

a. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Santa Elena, Ecuador: tyronemorillorojas@gmail.com

* Autor por correspondencia: Jorge García Regalado jgarciar@upse.edu.ec.

Citation: Morillo, T.; García, J.; Comunicación efectiva para el desarrollo eficiente de las instituciones públicas. Revista Ciencia Ecuador 2024, 6, 26. DOI: 10.69825/cienec.v6i26.226

Received: 4/3/2024
Accepted: 21/3/2024
Published: 5/4/2024

Publisher's Note: Ciencia Ecuador stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Resumen: La comunicación efectiva es una herramienta fundamental para el crecimiento y desarrollo de toda institución, a su vez, la transparencia y claridad en la información es elemental para brindar un ambiente de trabajo óptimo entre departamentos. Este artículo tiene como propósito analizar la importancia de la comunicación efectiva en las instituciones, la causa y el efecto de la situación que se presenta en las instituciones públicas. Por otra parte, este estudio fue considerado descriptivo, puesto que detalla las características del fenómeno de estudio y explicativo, debido a que se busca comprender las relaciones públicas, además, este escrito presenta un enfoque mixto, utilizando recolección de datos cualitativos y cuantitativos. Dentro de los resultados se pudo determinar que existe una carencia de comunicación dentro de las instituciones, esta carencia afecta la relación entre departamento lo que atrasa al cumplimiento de los objetivos institucionales. Para finalizar, la comunicación efectiva se considera esencial para el crecimiento institucional, mediante la cual se puede brindar una información clara y precisa a la ciudadanía.

Palabras claves: Comunicación, Desarrollo institucional, Logro de objetivos.

Abstract: Effective communication is a fundamental tool for the growth and development of any institution; in turn, transparency and clarity in information is essential to provide an optimal work environment between departments. This article aims to analyze the importance of effective communication in public institutions. On the other hand, this study was considered descriptive, since it describes the characteristics of the study and explanatory phenomenon, because it seeks to understand the cause and effect of the situation that occurs in public institutions, in addition, This paper presented a mixed approach, using qualitative and quantitative data collection. Within the results it was determined that there is a lack of communication within the institutions, in addition, this lack affects the relationship between departments which delays the fulfillment of institutional objectives. Finally, effective communication is considered essential for institutional growth, through which clear and precise information can be provided to citizens.

Keywords: Communication, Institutional development, Achievement of objectives.

Introducción

La comunicación se considera una herramienta efectiva y fundamental para el desarrollo y funcionamiento de toda institución, ésta desempeña un papel crucial en el logro de los objetivos, además, de realizar la prevención de conflictos internos. A su vez, contar con una comunicación clara es primordial para garantizar el entendimiento de políticas y servicios que ofrecen las instituciones públicas, asimismo, la transparencia en la comunicación ayuda a brindar un ambiente de confianza dentro de las instituciones. Por otro lado, la eficacia dentro de estos organismos es esencial debido a que

mediante ésta se logra una mejor coordinación interna y el trabajo colaborativo de los diferentes departamentos destacando que la información clara y oportuna facilita la toma de decisiones; una buena comunicación interna ayuda a establecer un ambiente de trabajo saludable, fomentando la motivación y sobre todo el compromiso de los empleados públicos.

A nivel mundial, la comunicación cumple una función orientadora hacia el cumplimiento de los objetivos para contribuir al desarrollo óptimo de las instituciones, desempeñando un rol notable puesto que está vinculada por un conjunto de técnicas encaminadas a facilitar y acelerar el flujo de mensajes que se presenta entre los miembros de la organización y su entorno. El autor (Chere, 2021) señala que, “*la comunicación interna es la encargada de realizar la elaboración de la visión, misión y objetivos con los que cuenta la institución para luego ser socializados con el personal que labora dentro de estas*”, además, Chere indica que la comunicación de forma externa busca credibilidad, exponiendo empatía, relevancia y motivación mediante la imagen corporativa; la comunicación institucional se encarga de que la sociedad esté informada sobre las decisiones que toma la institución.

A nivel nacional, la comunicación dentro de las instituciones públicas busca realizar la transmisión de valores, objetivos y actividades que realizan diariamente con la finalidad de perpetuar la construcción y fortalecimiento de una imagen positiva de la institución. Por otro lado, la comunicación efectiva en las instituciones cumple un rol fundamental, mediante aquella se fomenta la transparencia y toma de decisiones con el propósito de mejorar la credibilidad en la sociedad, a su vez, la comunicación efectiva es indispensable para efectuar la integración e interacciones del recurso humano en cuanto al marco operacional de las instituciones, brindando una vinculación en la elaboración de estrategias. La comunicación debe estar en constante evolución, debido a que las personas están en cambios psicosociales diarios que pueden intervenir en el desarrollo del proceso comunicativo dentro de las instituciones.

En el ámbito local, la comunicación se considera un método efectivo para el crecimiento y progreso de toda institución, esta herramienta no solo es un método que se utiliza para la transmisión de información sino

es un pilar esencial para fortalecer la democracia y la eficiencia administrativa. Es importante destacar que, en contexto actual, caracterizado por la fluidez y rapidez de información, en este caso, las instituciones públicas presentan la necesidad de adaptarse a nuevas formas de comunicación, aprovechando de forma eficaz las tecnologías disponibles. A su vez, la implementación de herramientas digitales contribuye a la presteza en la difusión de información relevante y sobre todo a la interacción directa con la sociedad, brindando la retroalimentación constante.

La comunicación efectiva dentro de las instituciones públicas, contribuye al crecimiento organizacional, al mismo tiempo, brinda transparencia y confianza al brindar información clara y oportuna sobre las decisiones, acciones y políticas que cuenta, además, una comunicación coherente aumenta la legitimidad de cada una de las instituciones, por último, una comunicación interna eficaz fortalece la moral y la motivación de los empleados públicos al mantenerlos informados sobre las metas, logros y desafíos de la institución, conjuntamente, *“esta ofrece una destreza que permite que todos los funcionarios de una organización puedan estar conscientes de las políticas y objetivos de la misma, así como del progreso de los logros obtenidos”* (González et al., 2019). Cabe mencionar que, un personal motivado es más propenso a contribuir de manera positiva a los objetivos organizacionales.

En esta introducción, se investigará a profundidad como una buena comunicación efectiva en las instituciones públicas contribuye al desarrollo y sobre todo crecimiento de cada una de ellas, ya sea a nivel nacional o local, ofreciendo varios beneficios, entre ellos se destaca la resolución de problemas, transparencia en la información, participación y la adaptación a nuevos cambios. Se destaca que, la comunicación efectiva es una parte integral dentro del ambiente laboral, mediante ella se brinda información clara y eficaz, para (Cedeño, 2022), *“dentro de las características de la comunicación efectiva se encuentra la escucha activa, la empatía, claridad y la adaptabilidad a los cambios que se presenten”*.

Por otra parte, según (*Sistema de administración financiera, 2019*) señala que, “a nivel nacional se cuenta con 567 instituciones públicas”, es importante mencionar que, este estudio está dirigido para la provincia de Santa Elena, actualmente es considerada como la provincia número 24, la cual es reconocida por sus hermosas playas, cultura y gastronomía peculiar. A su vez, esta provincia cuenta con “33 entidades públicas, dando un total de 220 funcionarios”, así lo indica (*Secretaría técnica de gestión inmobiliaria del sector público, 2018*).

En la provincia de Santa Elena, la implementación de estrategias comunicacionales en las instituciones públicas ha sido crucial, buscando como finalidad mejorar el ambiente laboral, a su vez, las estrategias contribuyen a la disminución de problemáticas dentro de estas entidades; la comunicación en los establecimientos es considerada el eje que se encarga de la congregación de cada una de las áreas, ésta toma en consideración los escenarios, actores, canales y medios, facilitando el conocimiento y sobre todo la realidad de cada institución con el fin de tomar acciones que contribuyan al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por estos establecimientos. La comunicación dentro de una organización o institución mantiene la vínculo entre todas las áreas y departamentos, este “se considera un factor transversal necesario para un correcto funcionamiento, brindando la posibilidad de realizar el cumplimiento de la misión y visión planteadas” (*Chase, 2022*).

Situación problemática:

En las instituciones públicas, la comunicación efectiva juega un papel fundamental en el desarrollo eficiente de las mismas. Sin embargo, a menudo se encuentran desafíos y obstáculos que dificultan una comunicación fluida y eficaz. Estos obstáculos pueden incluir barreras jerárquicas, falta de canales de comunicación claros, diferencias culturales, entre otros. Por lo tanto, es importante investigar cómo mejorar la comunicación para lograr un desarrollo eficiente en el ámbito gubernamental.

Objetivo del estudio:

El objetivo de esta investigación consiste en analizar la importancia de la comunicación efectiva en las instituciones públicas, este análisis se lo llevará a cabo mediante una investigación íntegra, dentro de su desarrollo se considerará las encuestas con la finalidad de obtener información más completa que contribuya a la solución de la problemática que se presenta en las instituciones públicas, además, de brindar información sobre la importancia de esta tema dentro de las organizaciones.

En resumen, la comunicación efectiva es necesaria dentro de las instituciones, ya sean estas privadas o públicas, a través de ella se comparte ideas y/o pensamientos e información, además, *“se presentan algunas características como la escucha activa, la empatía y claridad”* (Ortíz, 2021).

2. Materiales y métodos

Este estudio se consideró descriptiva, debido a que se detalla la situación que se presenta en las entidades públicas y explicativa, ya que, se busca conocer las causas del problema. Se utilizó un enfoque mixto, dentro de este enfoque se manejaron recopilaciones de datos cualitativos como cuantitativos. A su vez, se realizaron entrevistas a los directivos de las instituciones públicas con la finalidad de conocer como es la comunicación dentro de estas, además, se llevaron a cabo encuestas a los funcionarios de las diversas entidades, a través de este instrumento se pudo obtener información más detallada y completa de los acontecimientos que se presentan en las instituciones.

Al mismo tiempo, este estudio brindó una evaluación minuciosa de la relación que se presenta entre comunicación efectiva y desarrollo eficiente de las instituciones públicas de la provincia de Santa Elena. Es importante destacar que, los instrumentos de recolección de información que se utilizaron en la elaboración de este artículo fueron realizados en línea, mediante el correo institucional. Las entrevistas contaron con preguntas abiertas dirigidas a los administrativos cuyas encuestas contaron con respuestas múltiples y fueron direccionadas a los funcionarios de las entidades, a su vez, se conoció la confiabilidad de los instrumentos con un 90 % de fiabilidad.

Sin embargo, para llevar a cabo esta investigación acerca de la comunicación efectiva y el desarrollo eficiente de las instituciones públicas se utilizó el tipo de muestreo aleatorio simple, para obtener una muestra más reducida de la población total.

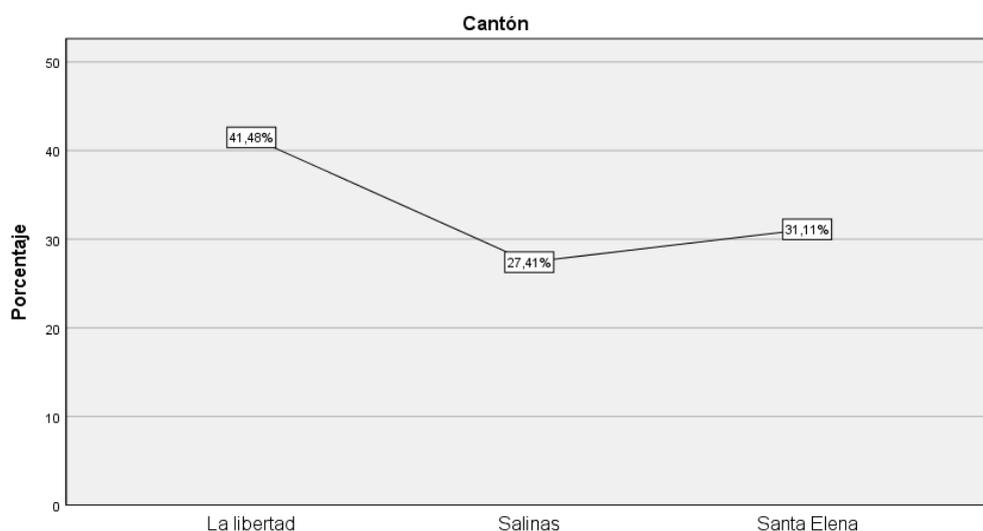
Tipo de muestreo: aleatorio simple

El tipo de muestro aleatorio simple fue el método utilizado para la obtención de la muestra, “*este procedimiento brinda la posibilidad en el que cada elemento individual tiene la misma probabilidad de ser seleccionado*” (Ortega, 2020). Este enfoque es fundamental en la investigación debido a que, permite obtener muestras representativas de una población más amplia. Es importante señalar que, la muestra obtenida para este estudio es de 140 funcionarios, los cuales se encuentran divididos en 6 directivos y 134 funcionarios de las diversas instituciones, además, se deshicieron en grupos donde se especifica la edad, género y cantón.

Asimismo, las preguntas elaboradas para la encuesta a realizar a los funcionarios de las instituciones públicas contaron con variables, es decir, 2 preguntas se refirieron a la variable percepción de la comunicación, las 2 siguientes acerca de la comunicación interna, 2 preguntas relacionadas con la comunicación externa y las dos restantes hablaban acerca del uso de la tecnología y plataformas de comunicación. Dando un total de 11 preguntas con la división que se realizó en cuanto a su edad y cantón perteneciente.

1. Resultados

2. Cantón

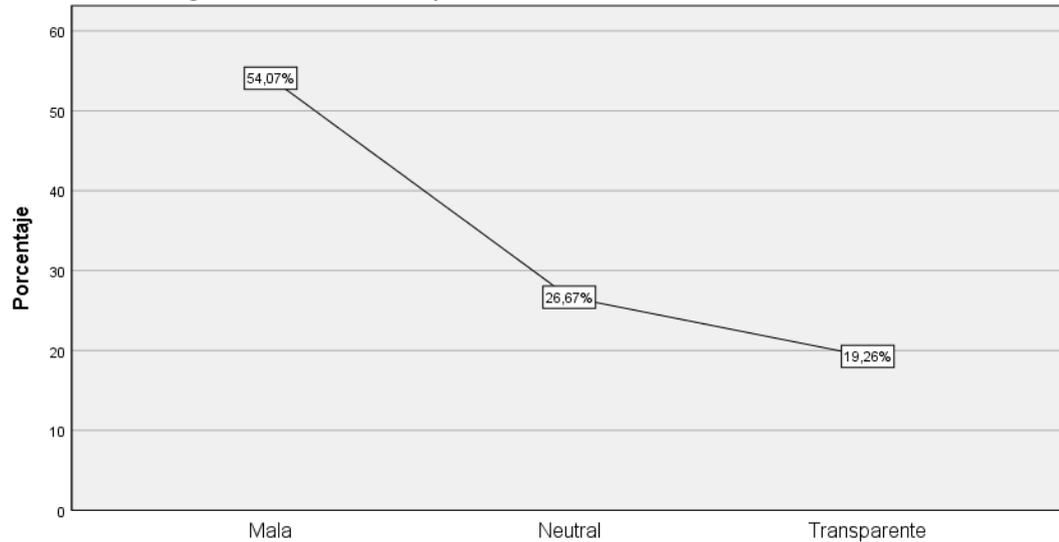


Fuente: Investigación propia

Análisis:

La mayor parte de los encuestados indicaron que son del cantón La Libertad, mientras que el 31,11 % señalaron ser de la provincia Santa Elena. Por consiguiente el 27,41 % manifestaron ser del cantón Salinas. Después de todo, el cantón La Libertad es la capital de provincia, dentro de las actividades principales que realiza, se encuentra la industria petrolera, la pesca y el comercio. Además, cuenta con atractivas playas que contribuyen al turismo en la provincia.

¿Cómo calificaría la transparencia de la comunicación en esta institución?

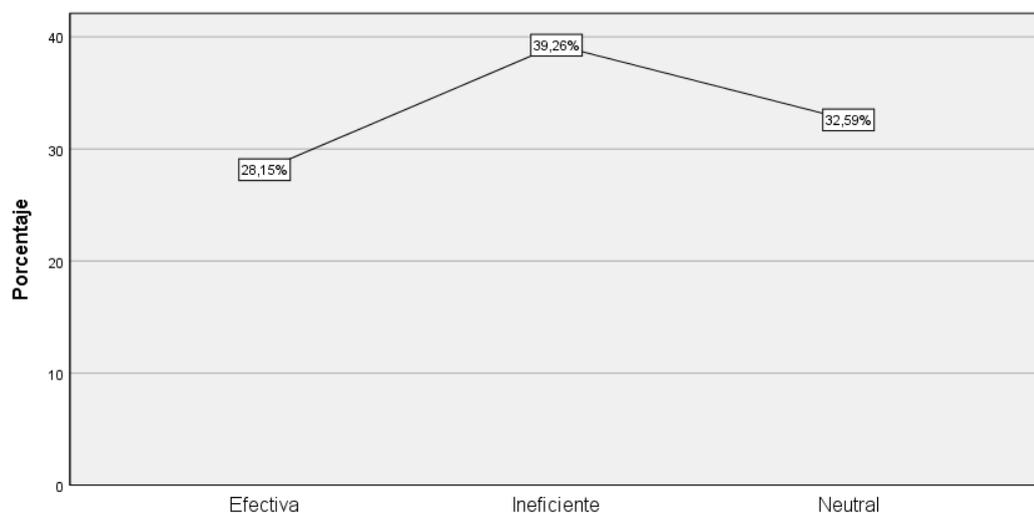


Fuente: Investigación propia

Análisis:

Un gran porcentaje de los encuestados manifestaron que la transparencia de la comunicación dentro de su institución es mala, esto se debe a las suposiciones de los directivos y por ende de los funcionarios lo que conlleva a fomentar un ambiente de trabajo poco positivo, al no contar con una comunicación transparente es poco probable contribuir al desarrollo eficiente de las instituciones públicas. Además, una institución que no brinda transparencia en su comunicación denota poca confianza y 0 garantía de sinceridad entre los actores que conforman la entidad pública. Mientras que un porcentaje inferior aludieron que si hay transparencia en la comunicación dentro de su institución.

¿Cómo calificaría la comunicación entre diferentes departamentos o áreas dentro de la institución?

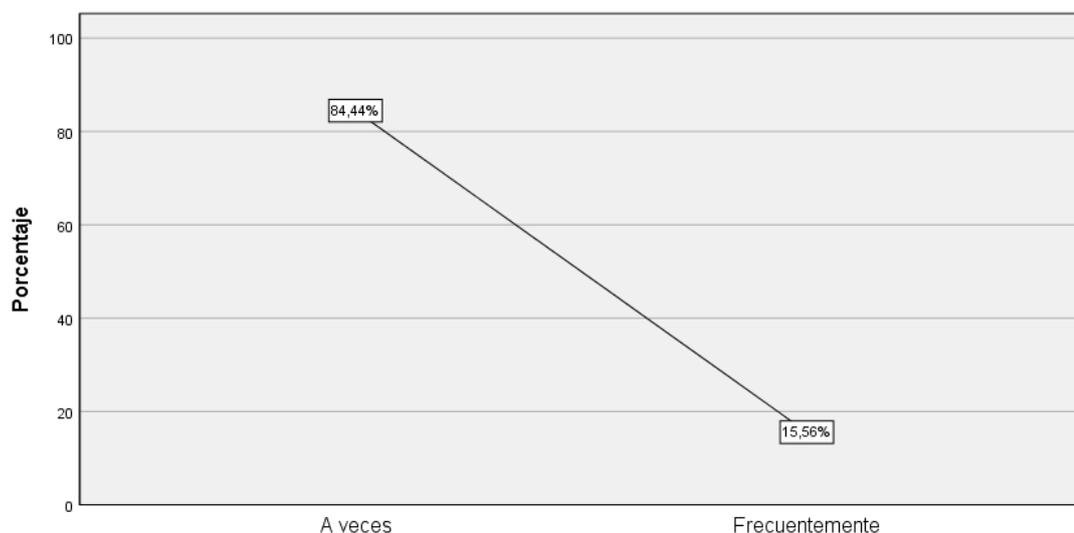


Fuente: Investigación propia

Análisis:

El 39,26 % del personal escogido para realizar la encuesta indicaron que la comunicación entre diferentes departamentos o áreas de la institución es deficiente, es importante mencionar que una comunicación deficiente se presenta por varias razones, muchas de ellas es la retención de información entre departamento lo que ocasiona una comunicación selectiva, a su vez, la distorsión de información es otra causa que genera una mala comunicación. Por otra parte, un porcentaje similar aludió que la comunicación entre departamentos es neutral, es decir, no es ni eficiente ni deficiente. Mientras que, el 28 % señalaron que la comunicación entre departamentos dentro de sus instituciones es efectiva.

¿Recibe información o actualizaciones oportunas sobre cambios organizativos o políticas internas?

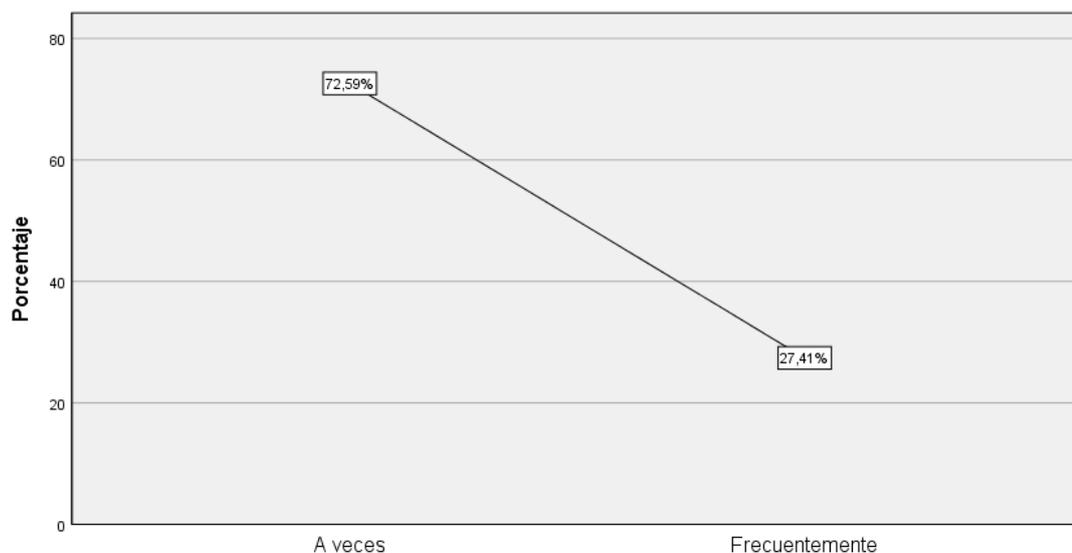


Fuente: Investigación propia

Análisis:

La mayor parte de los encuestados manifestaron que a veces reciben información o actualizaciones oportunas sobre los cambios organizativos o de políticas internas, ésta respuesta se debe a lo mencionado en la pregunta anterior, la retención de información es una gran problemática que se presenta en la mayor parte de las instituciones, además, de ocasionar malestar entre funcionarios. Asimismo, la falta de priorización puede hacer que los mensajes importantes se pierdan en medio de la sobrecarga de información. Por consiguiente, el porcentaje restante señalaron que frecuentemente reciben información sobre los cambios organizativos o actualizaciones dentro de su institución.

¿Existe una comunicación abierta para recibir comentarios y sugerencias de la comunidad?

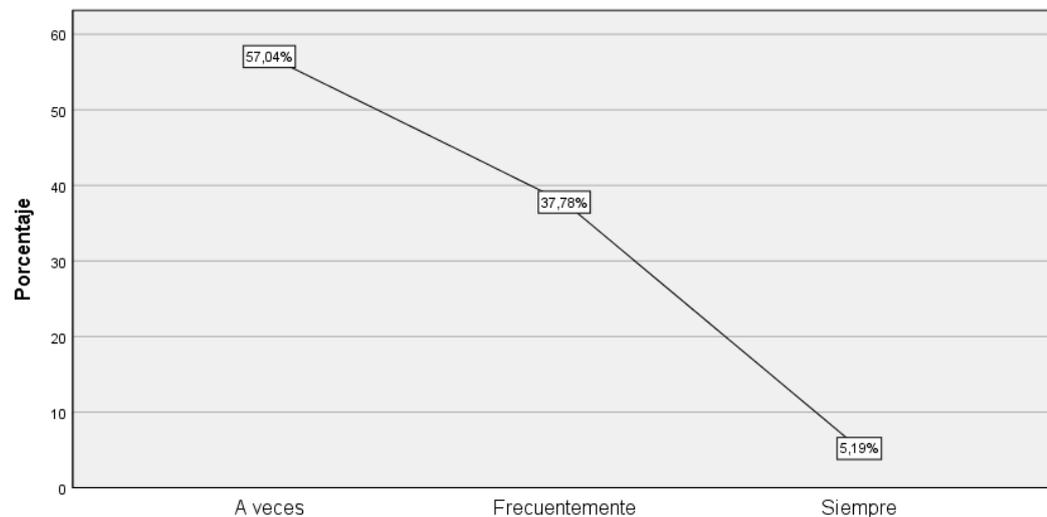


Fuente: Investigación propia

Análisis:

Los funcionarios encuestados supieron exteriorizar que a veces existe en sus instituciones una comunicación abierta para recibir comentarios o sugerencias por parte de la ciudadanía, cabe destacar que una comunicación abierta contribuye al desarrollo organizacional además de ayudar a conocer las falencias para tratar de mejorarla. La identificación y resolución proactiva de los problemas de comunicación son esenciales para el buen funcionamiento de cualquier entidad. Por último, el 27 % argumentaron que frecuentemente presentan una comunicación abierta para que la ciudadanía comparta o brinde sugerencias con la finalidad de contribuir al desarrollo y crecimiento institucional.

¿La institución utiliza tecnologías y plataformas digitales para facilitar la comunicación interna y externa?



Fuente: Investigación propia

Análisis:

Los encuestados señalaron que a veces la institución en la cual laboran utiliza tecnologías y plataformas digitales para facilitar la comunicación interna y externa en la actualidad existen varias plataformas en donde las instituciones pueden realizar la publicación de información importante, para que la ciudadanía conozca los cambios realizados de las instituciones. Sin embargo, el 37 % aludieron que frecuentemente su institución utiliza tecnologías y plataformas que contribuyen a mejorar no solo la comunicación interna sino también la externa. El porcentaje restante argumentaron que siempre utilizan tecnologías y plataformas para brindar una comunicación eficaz y rápida.

4. Discusión

Percepción de la comunicación:

Los resultados de acuerdo a esta pregunta indican una mala transparencia en la comunicación que se presenta dentro de las instituciones públicas de la provincia de Santa Elena, sin embargo, existen varios factores que intervinieron para que los funcionarios brinde esta respuesta, entre ellos

se encuentran: la falta de claridad al momento de brindar un mensaje o información, la carencia de escucha activa entre funcionarios o de directivos – funcionarios, estos componentes contribuyen a que exista una carencia en la percepción de la comunicación dentro de las entidades públicas. Además, la cultura cerrada y jerárquica puede inhibir la fluidez de la información, los empleados pueden sentir que la comunicación ascendente no es bien recibida.

La ausencia de políticas de transparencia sobre como compartir información puede dar paso a que las decisiones se tomen de forma arbitraria, es decir, que los funcionarios elijan la información que se divulga y la que se retiene. El autor (Budon, 2022) señala que, *“en algunas ocasiones, el líder del equipo puede carecer de habilidades comunicacionales y, por lo tanto, no ser capaz de esclarecer objetivos”*.

Comunicación interna:

Los resultados obtenidos en estas preguntas fueron negativos, los encuestados aludieron que es deficiente la comunicación entre departamentos y áreas, asimismo, indicaron que, a veces reciben la información y actualizaciones. Esto se debe a la carencia de liderazgo dentro de las instituciones debido a que es primordial que los directores departamentales mantengan una buena comunicación entre departamentos para que la información sea rápida y fluida. Por otra parte, la el desconocimiento de los objetivos y metas de las instituciones por parte de los funcionarios también afecta la comunicación interna de las entidades, debido a que, no conocen las metas propuestas ya sean a corto, mediano o largo plazo.

A su vez, esta carencia de comunicación interna se puede dar entre departamentos tal vez por operar de forma aislada, sin ninguna clase de comunicación efectiva entre ellos. Esto puede dar lugar a redundancias, malentendidos y sobre todo falta de colaboración. Además, la falta de comunicación clara puede llevar a malentendidos sobre roles y responsabilidades, generando conflictos internos en las instituciones.

El autor (Lecaro, 2023) *aludió que, “la falta de comunicación interna provoca resentimiento y frustración entre los trabajadores de una organización. La comunicación fluída debe partir desde arriba”*. Es importante destacar que, dentro de las insituciones debe existir un líder que articule de forma clara y concisa, que todo el personal entienda la visión y los objetivos. La falta de motivación daña la productividad de los funcionarios.

Comunicación externa:

Según los resultados obtenidos, se puede concluir que dentro de las instituciones públicas a veces se abren canales para recibir los comentarios o sugerencias que brinda la ciudadanía con la finalidad de mejorar su atención y contribuir con el crecimiento y desarrollo económico. a su vez, la carencia de una buena comunicación externa puede generar desconfianza y sobre todo especulaciones por parte de los ciudadanos, la falta de reconocimiento de la marca institucional es otro factor que contribuye a la problemática.

A su vez se considera que las instituciones se encuentran desactualizadas debido a que no cuentan con un plan de marketing que ayude a brindar información oportuna a la ciudadanía en cuanto a los servicios que poseen. Por ejemplo: Los gad's manejan un plan de marketing para que la ciudadanía conozcan las actividades a realizar. Es importante destacar que la comunicación interna con la externa estan directamente relacionadas y pueden influenciarse mutuamente, como la institución se comunica internamente puede presentar un impacto externamente; si los funcionarios no se sienten comprometidos y no estan bien informados sobre los acontecimientos de su entidad pueden influir negativamente en la forma en que representan a la institución externamente. Por consiguiente, *“la comunicación externa de una institución proyecta ésta y sus valores a la*

sociedad convirtiendo la comunicación en uno de los ejes centrales de cualquier estrategia institucional, así lo indica (Uned, 2019)”.

Uso de tecnología y plataformas de comunicación:

De acuerdo con esta variable los encuestados indicaron que están en desacuerdo con el uso de la tecnologías y plataforma de comunicación. Estos resultados se dieron de acuerdo a los resultados expuestos en las anteriores interrogantes en donde los funcionarios mencionaron que no habían una buena transparencia en la comunicación, además, de no presentar una eficiente comunicación interna entre departamento, la cual se considera fundamental para el desarrollo y crecimiento institucional. Al no tener respuestas favorables los funcionarios creen que la tecnologías y plataformas son innecesarias para brindar una comunicación eficiente.

Por lo tanto, para que los funcionarios se adapten al uso de las tecnologías y plataformas digitales, es necesario mejorar la comunicación interna dentro de las instituciones, la información que se comparte entre departamentos contribuye al logro de los objetivos de la entidad, al estar todos involucrados contribuyen al crecimiento organizacional brindando un mejor servicio externo.

Además, la coherencia, la transparencia y la participación de los empleados son elementos fundamentales para asegurar que la comunicación interna beneficie y refuerce la imagen y reputación externa de la organización, (Vilanova, 2020) *alude que, “la tecnología siempre ha estado ligada a la comunicación”*. Invertir en la comunicación digital es fundamental para el crecimiento de toda institución, a través de esta se agiliza los procesos de comunicacionales permitiendo una transmisión rápida y eficiente de mensajes.

5. Conclusiones

Percepción de la comunicación:

La percepción en cuanto a la comunicación juega un papel fundamental en la interacción, sobre todo en el funcionamiento de toda organización o institución. La manera en que las personas interpretan, comprenden y sobre todo dan una respuesta a la información influye de forma significativa en la calidad de relaciones interpersonales y en la eficacia de las instituciones. Por ende, una comunicación clara y transparente contribuye a que el personal tenga una percepción precisa y positiva, además, proporcionar información completa y fomentar la apertura son elementos esenciales para construir una comunicación efectiva. Por otro lado, la percepción no solo se basa en las frases utilizadas, sino también en la comunicación no verbal, dentro de esta se incluyen tono de voz, gestos y expresiones faciales.

Comunicación interna:

En la elaboración de esta artículo se puede concluir que la comunicación interna es de suma importancia dentro de las entidades gubernamentales, en la cual, la transparencia, la participación y sobre todo la coherencia son fundamental. Asimismo, la comunicación interna efectiva dentro de las instituciones públicas contribuye a la mejora y coordinación entre departamentos y áreas, ésta fortalece la conexión y compromiso de los funcionarios con los objetivos, misión y visión de la institución.

Brindar una información clara y oportuna ayuda a tomar decisiones factibles, destacando que la mejora continua de la comunicación interna en el sector público no solo beneficia a los funcionarios, sino también impacta directamente en la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía y en la percepción positiva que estos reciben de la institución.

Comunicación externa:

La comunicación externa de las instituciones públicas juega un papel crucial en el éxito y legitimidad de las entidades con la elaboración

de este trabajo se examinó la importancia de la comunicación externa, en donde la transparencia, la accesibilidad y la construcción de relaciones públicas efectivas son necesarias. Para brindar una comunicación efectiva no solo es necesario realizar la difusión de información sino también efectuar la construcción y mantenimiento de una imagen institucional positiva y sobre todo confiable. Al mismo tiempo, la divulgación de información en cuanto a cambios de políticas, decisiones o acciones brinda confianza a la ciudadanía contribuyendo a la legitimidad de la institución.

Por otra parte, la comunicación externa en instituciones públicas es un componente estratégico que contribuye al entendimiento público, la colaboración y la construcción de una relación positiva con la sociedad, a medida que la transparencia y participación ciudadana evolucionan, la mejora continua en la comunicación externa se vuelve imperativa, fortaleciendo la conexión entre las instituciones gubernamentales y la sociedad.

Uso de tecnología y plataformas de comunicación:

Realizar la implementación efectiva de tecnologías y plataformas comunicacionales en instituciones públicas no solo facilita el acceso a la información sino también permite una interacción fluida, rápida y directa con la ciudadanía, la transición hacia servicios digitales no solo mejora la eficiencia operativa, también contribuye a la construcción de una imagen institucional moderna y receptiva.

La participación ciudadana se ve favorecida por la utilización de plataformas de comunicación en línea como redes sociales y otros medios digitales que facilitan la retroalimentación y la colaboración. Además, el uso de herramientas tecnológicas para la gestión interna, como sistemas de información, plataformas de colaboración y comunicación interna, optimiza los procesos administrativos y fortalece la toma de decisiones informada.

Para terminar, la incorporación de tecnología y plataformas de comunicación en las instituciones públicas no solo refleja una respuesta a las demandas de la era digital, esta también ofrece oportunidades para una gobernanza más eficiente, transparente e inclusiva.

6. Conclusión general

La comunicación efectiva emerge como un elemento esencial para el desarrollo eficiente de las instituciones públicas. La transparencia y claridad en la comunicación interna fortalecen la cohesión organizacional, mejoran la toma de decisiones y fomentan un ambiente de trabajo colaborativo. La participación activa de los funcionarios en el proceso de comunicación interna contribuye a una comprensión más profunda de la misión y objetivos de la institución, promoviendo un sentido de pertenencia y compromiso.

Una comunicación efectiva no solo sirve como un medio para transmitir información, sino que también desempeña un papel vital en el fortalecimiento de la relación entre las instituciones públicas y la sociedad que sirven. La inversión en la mejora continua de las prácticas de comunicación se traduce en un desarrollo más eficiente, una mayor confianza pública y una gobernanza más efectiva en el ámbito gubernamental.

Identificación de la responsabilidad y contribución de los autores: El autor y Coautor declaran haber contribuido en idea original (TRMR), parte metodológica (TRMR-JOGR), Redacción del borrador (TRMR) y redacción del artículo (TRMR-JOGR)

Aspectos éticos: Previo a realizar el presente artículo científico, se efectuó la veracidad del mismo y la protección de identidad.

Revisión por pares: El manuscrito fue revisado por pares ciegos y fue aprobado oportunamente por el Equipo Editorial de la revista CIENCIA ECUADOR.

Contribución de los autores: Las distintas fases de la investigación fueron realizadas por los autores, que contribuyeron de igual forma en todo el proceso.

Fuente de financiamiento: Se trabajó con recursos propios de los autores.

Conflicto de intereses: Los autores declaran que no tienen conflicto de intereses.

Referencias

Budon, A. (2022). *Razones principales de una mala comunicación en tu empresa*. Obtenido de Bitrix24.

Cedeño, M. (2022). *Características de la Comunicación Efectiva*. Obtenido de Aicad.

Chase, N. (2022). *Estrategia de comunicación para mejorar el posicionamiento del Agente de Control Metropolitano, como garante de la seguridad y el orden público en Quito*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.

Chere, A. (2021). Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADMCE). *Revista Dominio de las ciencias*.

González et al. (2019). La comunicación como fundamento para el desarrollo de la planificación estratégica en las entidades públicas. *Dialnet*.

Lecaro, A. (2023). *La falta de comunicación en la empresa destroza la productividad*. Obtenido de Detadec.

- Ortega, C. (2020). *Muestreo aleatorio simple*. Obtenido de Questionpro.
- Ortíz, K. (2021). *¿Qué es la comunicación efectiva?* Obtenido de Hubspot.
- Secretaría técnica de gestión inmobiliaria del sector público. (2018). *Peninsulares cuentan con un moderno Centro de Atención Ciudadana*.
- Sistema de administración financiera. (2019). *Listado de instituciones públicas del Ecuador*.
- Uned. (2019). *Plan de comunicación externa*. Obtenido de Centro asociado a la UNED de pontevedra.
- Vilanova, N. (2020). *Tecnología y comunicación*. Obtenido de La república.co.