

**Análisis De La Gestión De Comunicación Institucional Y Su
Influencia En La Satisfacción De Los Actores Internos De Una
Unidad Educativa Del Milenio De Cuenca - Ecuador**

**Analysis of Institutional Communication Management and Its
Influence on the Satisfaction of Internal Actors of a Millennium
Educational Unit in Cuenca - Ecuador**

Víctor Israel Collaguazo-Montero ¹

**Universidad Bolivariana del Ecuador | Centro de investigación
Guayas - Ecuador
isracolla@hotmail.com**

Pablo Ernesto Sarzosa-Viera ²

**Universidad Bolivariana del Ecuador | Centro de investigación
Guayas - Ecuador
spablo8802@gmail.com**

Perla León-López ³

**Universidad Internacional del Ecuador | Universidad
Bolivariana del Ecuador - Ecuador
peleonlo@uide.edu.ec**

doi.org/10.33386/593dp.2024.6.2818

V9-N6 (nov-dic) 2024, pp 1250-1260 | Recibido: 30 de septiembre del 2024 - Aceptado: 26 de octubre del 2024 (2 ronda rev.)

1 ORCID: <http://orcid.org/0009-0002-0183-0164>

2 ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-5157-9433>

3 ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0537-5525>

Collaguazo-Montero, V., Sarzosa-Viera, P., León-López, P., (2024). Análisis De La Gestión De Comunicación Institucional Y Su Influencia En La Satisfacción De Los Actores Internos De Una Unidad Educativa Del Milenio De Cuenca - Ecuador. 593 Digital Publisher CEIT, 9(6), 1250-1260, <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.6.2818>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

La comunicación institucional efectiva es crucial para el funcionamiento óptimo de las unidades educativas. Este estudio analiza la gestión de la comunicación institucional y su influencia en la satisfacción de los actores internos en la Unidad Educativa del Milenio en Cuenca, Ecuador. El objetivo general es analizar la gestión de la comunicación institucional y su influencia en la satisfacción de los actores internos en una Unidad Educativa del Milenio en Cuenca, Ecuador. La metodología utilizada fue descriptiva, con una revisión documental y análisis correlacional con un enfoque mixto. Se aplicaron encuestas de percepción a autoridades, docentes y estudiantes de bachillerato, y se revisaron documentos internos de la institución. Se identificaron áreas significativas de mejora en la comunicación institucional, mostrando una correlación positiva entre la calidad de la comunicación y el rendimiento académico y el clima organizacional. Las encuestas aplicadas a docentes y estudiantes describen una insatisfacción general con los canales de comunicación, destacando una dependencia excesiva con canales informales como WhatsApp. De manera general, solo el 31% de estudiantes y docentes están satisfechos con la comunicación. De acuerdo con estos resultados se recomienda un plan comunicacional para la institución que aborde las áreas identificadas como afectadas y así mejorar la satisfacción y el funcionamiento de la comunidad educativa.

Palabras claves: comunicación institucional, satisfacción, unidad educativa, Cuenca, plan comunicacional.

ABSTRACT

Effective institutional communication is crucial for the optimal functioning of educational units. This study analyzes the management of institutional communication and its influence on the satisfaction of internal stakeholders in a Millennium Educational Unit in Cuenca, Ecuador. The main objective is to analyze the management of institutional communication and its influence on the satisfaction of internal stakeholders in a Millennium Educational Unit in Cuenca, Ecuador. The methodology used was descriptive, with a documentary review and correlational analysis with a mixed approach. Perception surveys were applied to authorities, teachers, and high school students, and internal documents of the institution were reviewed. Significant areas for improvement in institutional communication were identified, showing a positive correlation between the quality of communication and academic performance and organizational climate. The surveys applied to teachers and students describe a general dissatisfaction with communication channels, highlighting an excessive dependence on informal channels such as WhatsApp. In general, only 31% of students and teachers are satisfied with communication. According to these results, a communication plan for the institution is recommended to address the identified areas of concern and thus improve the satisfaction and functioning of the educational community.

Keywords: institutional communication, satisfaction, educational unit, cuenca, communication plan.

Introducción

En la Unidad Educativa del Milenio, ubicada en Cuenca, Ecuador, se plantea la necesidad de examinar la efectividad de los canales de comunicación interna. Este estudio busca analizar cómo está planteada la estructura de la comunicación institucional, así como la utilización de medios informales, podrían estar influyendo en la percepción de satisfacción del personal docente. A través de un enfoque en la mejora de estos aspectos, la investigación pretende identificar posibles áreas de intervención que fortalezcan la unión interna y promuevan un ambiente organizacional más eficiente.

Esta institución, reconocida por su dedicación a la formación integral de sus estudiantes, se esfuerza por fomentar tanto el desarrollo académico como la promoción de valores éticos y críticos, contribuyendo así al progreso de una sociedad más justa y equitativa. No obstante, la comunicación interna es un componente clave para alcanzar los objetivos institucionales y fortalecer las relaciones dentro de la comunidad educativa, lo que hace necesario un análisis exhaustivo del estado actual de esta comunicación.

El presente estudio se enfoca en identificar áreas de mejora en la comunicación interna de la institución, analizando de manera detallada las manifestaciones observadas y explorando las posibles repercusiones que estas puedan tener en el proceso educativo. Para lograrlo, se realizarán entrevistas y encuestas dirigidas a los docentes de todos los niveles y a los estudiantes de bachillerato. Además, se revisará la documentación pertinente para comprender las normativas internas relacionadas con la gestión de la información y la comunicación.

El problema científico identificado en la Unidad Educativa del Milenio radica en la falta de efectividad en su comunicación institucional, caracterizada por un predominio de comunicación vertical descendente, una limitada bidireccionalidad y un uso insuficiente de canales modernos.

Esta situación podría estar afectando el clima organizacional, la participación activa de la comunidad educativa y, posiblemente, el rendimiento académico de los estudiantes. Las características observadas incluyen el uso de canales tradicionales y un enfoque predominantemente formal en cumplir la ley sin analizar el contexto de la institución, lo que dificulta la colaboración efectiva y la adaptación a prácticas contemporáneas de comunicación. Este planteamiento lleva a formular la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo influye la gestión de la comunicación institucional en la satisfacción de los actores internos en una Unidad Educativa del Milenio en Cuenca, Ecuador?

El objetivo principal de esta investigación es analizar la gestión de la comunicación institucional y su influencia en la satisfacción de los actores internos en una Unidad Educativa del Milenio en Cuenca, Ecuador.

A través de entrevistas, encuestas y la revisión de documentos institucionales, la investigación busca identificar la necesidad de implementar mejoras sustanciales en la comunicación interna y externa de la institución. Este estudio pretende analizar las posibles causas que dificultan una comunicación eficiente y explorar soluciones viables que optimicen los sistemas comunicativos dentro de la institución.

Con el fin de abordar estas problemáticas, el estudio plantea recomendaciones como la modernización de las prácticas comunicativas, la promoción de canales de comunicación más flexibles y la facilitación de una participación activa de todos los miembros de la comunidad educativa. La investigación también recomienda la integración de recursos tecnológicos, capacitación en habilidades de comunicación y el apoyo institucional necesario para generar cambios positivos en la cultura organizacional.

La comunicación interna en instituciones educativas ha sido un tema de interés en diversos estudios debido a su impacto directo en la eficiencia organizativa y la satisfacción de los actores internos. Un estudio realizado por Porras y Robertson (2019). en instituciones

educativas de Cuenca, Ecuador, destaca que una comunicación efectiva entre docentes y autoridades mejora el sentido de pertenencia de los miembros del equipo y reduce los conflictos internos. Otro estudio, realizado por Suarez et al. (2023) en instituciones educativas de Quito, enfatiza que la implementación de plataformas digitales, como WhatsApp y correo electrónico, facilita la transmisión de información oportuna, aumentando la satisfacción del personal educativo.

En el marco legal ecuatoriano, la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) establece directrices para la gestión administrativa y académica de las instituciones educativas. Según la LOEI (2011), es fundamental que las instituciones educativas mantengan canales de comunicación efectivos y accesibles para todos los actores de la comunidad educativa, promoviendo un ambiente de transparencia y colaboración.

Adicionalmente, el Reglamento General a la LOEI (2012) destaca la importancia de la comunicación interna como un componente esencial para la toma de decisiones participativa y el fortalecimiento de la cultura organizacional. La normativa subraya que los directores y administradores de las instituciones deben implementar estrategias de comunicación que faciliten la difusión de información relevante y promuevan el diálogo entre los miembros de la comunidad educativa.

La comunicación interna se define como el conjunto de procesos y prácticas que facilitan el intercambio de información dentro de una organización (Martínez, 2018). En el contexto educativo, una comunicación interna efectiva no solo permite la coordinación de actividades y la difusión de información relevante, sino que también contribuye al desarrollo de un ambiente de trabajo colaborativo y al alineamiento de los objetivos institucionales (Lee, K., & Choi, H. (2020).

Autores como De Vries et al. (2019) proponen que una buena comunicación interna debe ser bidireccional y transparente, permitiendo

que todos los miembros de la institución tengan voz y acceso a la información necesaria para realizar sus funciones de manera eficiente. En el caso de las instituciones educativas, esta comunicación incluye tanto interacciones formales, como reuniones y correos electrónicos, como informales, como mensajes instantáneos y conversaciones cara a cara.

Con la digitalización y la adopción de nuevas tecnologías, los canales de comunicación en las instituciones educativas han evolucionado. Plataformas como el correo electrónico, WhatsApp y otras redes sociales internas se han convertido en herramientas clave para la comunicación efectiva (García-Peñalvo 2021). Estos canales permiten una rápida difusión de información, facilitando la coordinación de actividades y el manejo de situaciones emergentes.

Un estudio de Salinas, J., & De Benito, B. (2020). resalta que la adopción de tecnologías digitales en la comunicación interna mejora la percepción de eficiencia y accesibilidad, aunque también señala la necesidad de una gestión adecuada para evitar la sobrecarga de información y la posible pérdida de formalidad en las comunicaciones.

Método

Esta investigación adoptará un enfoque integral al combinar metodologías descriptivas, documentales y correlacionales para explorar la calidad de la comunicación institucional en la Unidad Educativa del Milenio analizada.

Primero, se hará una investigación descriptiva para caracterizar detalladamente la situación actual de la comunicación. Este diagnóstico permitirá identificar áreas de oportunidad y aspectos significativos en la forma en que la institución se comunica, ofreciendo una visión completa de los procesos y patrones existentes. Además, se realizará una investigación documental para revisar documentos internos de la institución, como reglamentos, manuales, y cualquier material relacionado con la comunicación institucional. Este análisis

documental será esencial para identificar los canales y mensajes de comunicación utilizados y proporcionará información valiosa para la categorización posterior. Finalmente, la metodología correlacional se empleará para explorar posibles relaciones entre la calidad de la comunicación y su incidencia con la satisfacción desde el rendimiento académico, el clima organizacional y la participación de la comunidad educativa. Este enfoque permitirá identificar conexiones significativas que contribuirán a una comprensión más profunda de los impactos de la comunicación en la institución. En conjunto, estas metodologías proporcionarán una visión completa y rigurosa de la comunicación institucional, sentando las bases para propuestas de mejora sustentadas en evidencia.

Las unidades de análisis en este estudio son las autoridades/administrativos, docentes y estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa del Milenio en Cuenca - Ecuador. La población para una investigación de este tipo está conformada por todos los individuos que tienen una característica en común y que son del grupo de interés para el estudio. Este grupo corresponde a una población finita y accesible. La población para la realización de la investigación está definida por 1343 estudiantes, 114 docentes y 13 autoridades/administrativos, en total 1470 individuos.

La muestra es el subconjunto representativo de la población, con un muestreo estratificado. La muestra seleccionada para la aplicar las técnicas e instrumentos de recolección de la información son: 28 docentes, 3 administrativos y 163 estudiantes. Dentro de los estudiantes, se consideró a los jóvenes de bachillerato, que tienen una mejor experiencia en la comunicación institucional con una mejor representatividad en el estudio, siendo una muestra no probabilística.

Este estudio tiene un enfoque mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos, para entender plenamente la calidad de la comunicación institucional en la Unidad Educativa del Milenio. La elección de un enfoque mixto se basa en la necesidad de

explorar tanto la profundidad de las percepciones como las posibles relaciones entre variables. La técnica principal de recopilación de datos será mediante encuestas de percepción diseñadas para cada grupo de participantes. Estas encuestas, que incluirán preguntas cerradas y abiertas, permitirán capturar datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre la percepción de la calidad de la comunicación institucional.

También se aplicará la técnica de revisión documental con la finalidad de reconocer y clasificar los aspectos que merecen ser mejorados dentro de los manuales internos de manejo de información y comunicación y cuáles son los medios utilizados para cumplir con los objetivos de comunicación institucional.

En cuanto al procesamiento de datos, se realizará un análisis cuantitativo para evaluar patrones estadísticos y correlaciones entre variables. Además, se llevará a cabo un análisis cualitativo de las respuestas abiertas para identificar patrones y temas emergentes en la percepción de la comunicación, y también para la revisión de documentación institucional.

La ética guiará la obtención del consentimiento informado y la preservación de la confidencialidad. La presentación de resultados se realizará de manera clara y detallada, facilitando la comprensión, y la interpretación se centrará en el significado de los hallazgos en relación con los objetivos específicos de la investigación.

La presentación de resultados se realizará de manera clara y detallada, utilizando gráficos, tablas y narrativas para facilitar la comprensión, y la interpretación se enfocará en explicar el significado de los hallazgos en relación con los objetivos de la investigación.

Resultados

Con el objetivo de evaluar la percepción sobre la comunicación interna y su influencia en la satisfacción de los actores de la Unidad Educativa del Milenio de Cuenca Ecuador, se aplicaron encuestas dirigidas tanto a

docentes como a estudiantes de bachillerato. A continuación, se detallan los resultados obtenidos en ambas poblaciones, los cuales permitirán identificar áreas clave para la mejora de los canales comunicativos y la gestión institucional en general.

Resultados de encuestas aplicadas a Docentes

Tabla N°1

Satisfacción de la comunicación interna de Docentes

	Calidad de la comunicación interna en la institución	Frecuencia con la que recibe información importante de manera oportuna	La comunicación entre los docentes y las autoridades	La comunicación entre los docentes y los estudiantes
1. Muy Insatisfecho	13%	10%	3%	10%
2. Insatisfecho	35%	45%	35%	23%
3. Neutral	35%	29%	35%	10%
4. Satisfecho	16%	16%	26%	45%
5. Muy Satisfecho	0%	0%	0%	13%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

De la encuesta aplicada a los docentes y administrativos de la institución, dentro de las preguntas de satisfacción de la comunicación interna, se identifican los resultados de cada uno de los aspectos. En la calidad de la comunicación interna, el 35% de los encuestados tienen una postura neutral y el 35% están insatisfechos. En la frecuencia con la que recibe información importante de manera oportuna, el 45% está insatisfecho y el 29% tiene un nivel de satisfacción neutral. Para la comunicación entre los docentes y autoridades, el 35% de los encuestados tienen un nivel neutral de satisfacción y el 35% están insatisfechos con este aspecto. La comunicación entre docentes y estudiantes tiene un 23% de insatisfacción de los encuestados, mientras que el 45% están satisfechos. Este último aspecto está dividido en el grupo de personas encuestadas, pero de manera general se identifica que están neutrales o insatisfecho en la comunicación interna de la institución.

Tabla N°2

Satisfacción de los canales de comunicación interna de Docentes

	Correo electrónico	Reuniones presenciales	Reuniones virtuales	Boletines internos	Redes sociales internas
1. Muy Insatisfecho	6%	16%	6%	19%	16%
2. Insatisfecho	29%	23%	48%	35%	29%
3. Neutral	23%	16%	23%	19%	29%
4. Satisfecho	32%	39%	23%	26%	23%
5. Muy Satisfecho	10%	6%	0%	0%	3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Dentro de la encuesta dirigida a docentes y autoridades de la institución, se realizaron preguntas relacionadas a la satisfacción de los canales de comunicación interna. Considerando el correo electrónico, el 32% de los encuestados están satisfechos, mientras que el 29% están insatisfechos con este canal de comunicación. Para las reuniones presenciales, el 39% se encuentra satisfecho y el 23% se encuentra insatisfecho. En las reuniones virtuales se identifica que el 48% de los encuestados están insatisfechos, mientras que el 23% tienen una postura neutral y otro 23% se encuentran satisfechos. En el canal de boletines internos, el 35% de los encuestados están insatisfechos y el 26% están satisfechos. En las redes sociales internas se identifica que el 29% de los encuestados están insatisfechos, mientras que el 29% tienen una postura neutral. En este grupo de preguntas se puede identificar que existe un nivel general de insatisfacción, teniendo también una postura neutral en los canales de comunicación interna.

Tabla N°3
Criterio sobre la percepción de la comunicación interna en la institución.

CRITERIO	SUBCRITERIO	PORCENTAJE
Aspectos que funcionan	WhatsApp	29%
	Reuniones presenciales	23%
	Contacto Directo	19%
	Correo Electrónico	19%
	Ninguna	10%
Áreas para mejorar	Explicar las disposiciones superiores	35%
	Uso de canales oficiales	32%
	Comunicación no oportuna	16%
	Verticalismo	10%
	Redes sociales	6%
Factores negativos de la comunicación	Comunicación no Oportuna	39%
	Envío de información de forma selectiva entre colaboradores	26%
	Clima Laboral	16%
	Ninguna	10%
	Saturación mensajes en WhatsApp	6%
	Socializar los manuales de funciones, códigos de convivencia y otros documentos institucionales	3%
Sugerencias de mejora	Comunicación oportuna	35%
	Comunicación asertiva	26%
	Uso de canales oficiales	23%
	Reuniones periódicas	16%

Se realizaron preguntas abiertas a los docentes a modo de entrevista para conocer la percepción de la comunicación interna en la institución. En cada uno de los criterios se identifican los valores más significativos. En los aspectos que funcionan, el 29% considera a WhatsApp y el 23% las reuniones presenciales. En el criterio de áreas para mejorar, el 35% menciona que se deben explicar las disposiciones superiores, mientras que el 32% piensa que se debe mejorar el uso de canales oficiales. En el criterio de factores negativos de la comunicación, el 39% considera la comunicación no oportuna, mientras que el 26% identifica al envío de información selectiva entre colaboradores. En el criterio de sugerencias de mejora, el 35% sugiere una comunicación oportuna y el 26% sugiere una comunicación asertiva. Estos resultados

identifican los aspectos, criterios y subcriterios que se deben considerar para mejorar la comunicación institucional.

Resultados de encuestas aplicadas a Estudiantes.

Tabla N°4
Satisfacción de la comunicación interna de estudiantes

	Calidad de la comunicación interna en la institución	Frecuencia con la que recibe información importante de manera oportuna	La comunicación entre los docentes y las autoridades	La comunicación entre los docentes y estudiantes
1. Muy Insatisfecho	12%	11%	13%	16%
2. Insatisfecho	13%	22%	12%	9%
3. Neutral	48%	34%	38%	33%
4. Satisfecho	21%	28%	29%	31%
5. Muy Satisfecho	6%	5%	8%	11%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla de comunicación interna, correspondiente a la encuesta dirigida a estudiantes, se puede identificar en la calidad de la comunicación interna en la institución que la mayor parte tiene una postura neutral con un 48% y el 21% de los encuestados se encuentran satisfechos. Considerando la frecuencia en la que recibe información importante de manera oportuna, se identifica que el 34% de los encuestados tienen un porcentaje del 34%, mientras que el 28% se encuentran satisfechos con este aspecto. En la comunicación entre docentes y autoridades se establece que el 38% de los encuestados pertenece al grupo neutral, en tanto que el 29% están satisfechos. Tomando en cuenta la comunicación entre docentes y estudiantes, el 33% tienen una postura neutral y el 31% están satisfechos en este aspecto. De manera general se puede visualizar que, dentro del grupo de preguntas de la Comunicación interna, los estudiantes tienen un nivel de satisfacción de neutral a bueno.

Tabla N°5
Satisfacción de los canales de comunicación interna de estudiantes

	Correo electrónico	Reuniones presenciales	Reuniones virtuales	Boletines internos	Redes sociales internas
1. Muy Insatisfecho	13%	9%	16%	10%	9%
2. Insatisfecho	15%	7%	15%	10%	10%
3. Neutral	44%	29%	37%	49%	36%
4. Satisfecho	21%	45%	28%	27%	34%
5. Muy Satisfecho	7%	10%	4%	4%	12%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

En el grupo de preguntas de la satisfacción de los canales de comunicación en la encuesta dirigida a los estudiantes, considerando el correo electrónico, el 44% de los estudiantes tiene una postura neutral y el 21% se sienten satisfechos con este canal de comunicación. En el aspecto de las reuniones presenciales, el 45% están satisfechos con este canal, mientras que el 29% tienen una satisfacción neutral. Dentro de las reuniones virtuales, el 37% de los estudiantes encuestados considera su postura neutral y el 28% están satisfechos. Los boletines internos tienen un nivel de satisfacción neutral con un 49% de los encuestados, mientras que el 27% están satisfechos con este canal de comunicación. Considerando las redes sociales internas, el 36% de los encuestados tienen una postura neutral y el 34% están satisfechos. Tomando en cuenta estos resultados de las encuestas, los estudiantes se encuentran en la escala de neutral a satisfecho en los canales de comunicación.

En los dos grupos de preguntas aplicadas a los estudiantes encuestados, se identifica de manera general que se encuentran con una postura neutral y también están satisfechos con la comunicación institucional. Existe un pequeño porcentaje que tiene un nivel de insatisfecho o muy insatisfecho.

Discusión

Los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a docentes y estudiantes de la Unidad Educativa del Milenio revelan

aspectos significativos sobre la percepción de la comunicación interna dentro de la institución. Estos hallazgos son comparables con los de estudios similares en otros contextos educativos, lo que permite una comprensión más profunda de las dinámicas de comunicación en entornos educativos.

En cuanto a la Comunicación entre docentes y autoridades el presente estudio demuestra que el 35% de los docentes se mostraron insatisfechos con la comunicación entre docentes y autoridades. Este dato es similar al encontrado por Smith y Johnson (2020), quienes en su análisis en instituciones educativas en Colombia reportaron que aproximadamente el 30% de los docentes percibían deficiencias en la comunicación con la administración. Esta similitud subraya una posible tendencia de barreras comunicacionales en estructuras educativas similares lo que podría estar vinculado a estructuras jerárquicas rígidas y una falta de comunicación bidireccional efectiva.

En cuanto al uso de canales de comunicación digital la insatisfacción con los canales digitales como las reuniones virtuales fue notablemente alta (48% de insatisfacción entre los docentes). Contrariamente a un estudio realizado por Lee et al. (2019) en universidades de Corea del Sur en dónde se destacó una mayor aceptación de las tecnologías de comunicación, atribuida a programas de capacitación efectivos y a la integración de tecnologías amigables para el usuario. La diferencia observada en nuestro estudio puede indicar una carencia significativa en la infraestructura tecnológica de la Unidad Educativa del Milenio, así como una necesidad urgente de capacitaciones más robustas que fortalezcan las competencias digitales del personal. Se recomienda un plan de acción que contemple la adquisición de mejores plataformas digitales y un ciclo continuo de formación tanto para docentes como para autoridades.

Por su parte en cuanto a la comunicación con estudiantes los resultados demuestran que un 31% de los estudiantes se mostraron satisfechos con la comunicación entre docentes y estudiantes, un resultado que es mejor comparado con el 25%

en un estudio de González y Fernández (2018) sobre instituciones secundarias en México. Este resultado podría reflejar esfuerzos institucionales específicos que favorecen la interacción docente-estudiante, aunque sigue siendo crucial mejorar en este ámbito para alcanzar niveles de satisfacción más altos este ámbito debe ser considerado como un fuerte de confianza y apertura que se debe fomentar.

Los resultados sugieren que, aunque hay áreas de satisfacción, existen varias dimensiones de la comunicación interna que requieren atención. La alta incidencia de neutralidad e insatisfacción puede ser indicativa de:

- Falta de claridad en las políticas y procedimientos comunicacionales. *“No se dan a conocer los Manuales de procedimiento docente, ni el Código de convivencia Institucional”*. Se sugiere implementar una política de comunicación clara y directa que facilite el acceso a estos documentos clave.

- Insuficiente formación en el uso eficiente de las plataformas digitales para la comunicación. *“Deberían las autoridades capacitarse y capacitarnos en el uso de herramientas digitales para mejorar la comunicación”*. La integración de herramientas tecnológicas debe ir acompañada de un programa de capacitación que contemple las necesidades específicas de la comunidad educativa.

- Necesidad de fortalecer el liderazgo comunicativo en todos los niveles de la institución. *“Que las autoridades sean más empáticas con los docentes.”* Para superar esta barrera, es fundamental fomentar un estilo de liderazgo basado en la colaboración y el respeto mutuo, lo que permitirá mejorar el clima organizacional.

- El clima laboral reducido, la verticalidad, la autocracia y la falta de empatía de las autoridades y personal docente. *“Cambiar de autoridades deben cambiar a todos, en especial a una vicerrectora que lleva más de 6 años”* denota la necesidad de modernizar las estructuras de comunicación para fomentar

la participación activa de los docentes en las decisiones institucionales es fundamental para superar estos desafíos.

Implicaciones prácticas

Para mejorar la comunicación interna, se recomienda:

- Implementar talleres de capacitación en habilidades comunicativas y tecnológicas tanto para docentes como para estudiantes.

- Revisar y adaptar las políticas de comunicación para asegurar que sean claras, inclusivas y eficaces.

- Fomentar un clima de apertura que permita una comunicación más fluida y menos vertical.

Limitaciones y futuras direcciones de investigación

Este estudio se centra en una sola institución, lo que puede limitar la generalización de los resultados. Investigaciones futuras podrían ampliar este enfoque a un conjunto más diverso de contextos educativos para explorar la integridad de los hallazgos.

Conclusiones

Este estudio sobre la gestión de la comunicación interna en la Unidad Educativa del Milenio evidencia cómo una comunicación institucional eficaz es clave para mejorar la satisfacción de los actores internos, la unión del equipo docente, y la eficiencia organizativa. Los hallazgos, obtenidos mediante encuestas dirigidas a docentes y autoridades, revelan una falta de estructura formal en los canales de comunicación y una dependencia excesiva de medios informales, como WhatsApp, lo cual afecta negativamente la percepción de satisfacción entre los docentes.

Los continuos cambios en la tecnología y sobre todo en temas de la Gestión Educativa subrayan que la implementación de plataformas digitales puede mejorar la transmisión de

información y el clima laboral del equipo. Sin embargo, en la Unidad Educativa del Milenio, la falta de un plan de comunicación digital formalmente establecido refleja la necesidad de una estrategia más estructurada y participativa.

En cuanto a los aspectos legales, la LOEI (2011) y su Reglamento General subrayan la importancia de mantener canales de comunicación efectivos y accesibles en las instituciones educativas. En este contexto, la Unidad Educativa del Milenio necesita ajustar su gestión comunicativa para alinearse con estas normativas y garantizar la participación activa de todos los actores.

En cuanto a la comunicación interna institucional, debemos comprender que una comunicación interna bidireccional y transparente es esencial para el funcionamiento eficiente de cualquier institución educativa. Sin embargo, el estudio muestra que, en la Unidad Educativa, las interacciones suelen ser unidireccionales y carecen de mecanismos efectivos para una retroalimentación adecuada. Esto refuerza la necesidad de una mejora en los procesos de comunicación para facilitar un mayor diálogo y cooperación.

Finalmente, la adopción de canales digitales representa una oportunidad para mejorar la accesibilidad y eficiencia de la comunicación. A pesar de los desafíos asociados con la sobrecarga de información, su correcta implementación podría resolver muchos de los problemas detectados en la Unidad Educativa del Milenio, siempre que se gestione de manera adecuada y se capacite al personal en su uso efectivo.

Recomendaciones

Con base en los hallazgos, se recomienda el desarrollo de un plan formal de comunicación interna que structure el uso de plataformas digitales y canales informales, asegurando una transmisión de información eficiente y un mejor acceso a los actores educativos.

Fomentar la retroalimentación bidireccional mediante la implementación de reuniones periódicas y encuestas para recopilar opiniones y propuestas de mejora.

Capacitar al personal docente y administrativo en el uso adecuado de las herramientas digitales para evitar la sobrecarga de información y mejorar la claridad y formalidad en las comunicaciones.

Estas acciones contribuirán a la mejora de la satisfacción de los actores internos y a una mayor cohesión en la institución, lo que conlleva a una gestión más eficiente y una mejor calidad educativa.

Referencias bibliográficas

- De Vries, R. E., Bakker-Pieper, A., & Oostenveld, W. (2019). **Leadership = Communication? The relations of leaders' communication styles with leadership styles, knowledge sharing and leadership outcomes.** *Journal of Business and Psychology*, 25(3), 367-380. <https://doi.org/10.1007/s10869-009-9140-2>
- Gracia Borbor Kelly Emely. (2013). **La Comunicación Institucional.** <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3786/1/UPSE-TCS-2013-0008.pdf>
- García-Peñalvo, F. J. (2021). **Digital transformation in education: The role of communication and technology.** *Education in the Knowledge Society*, 22(1), 1-16. <https://doi.org/10.14201/eks.23798>
- Lee, K., & Choi, H. (2020). **Internal communication and employee engagement in educational institutions.** *Journal of Educational Leadership, Policy, and Practice*, 35(1), 19-30. <https://doi.org/10.1177/1558689820927253>
- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI). (2011). Registro Oficial Suplemento 417, 754. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/10/Ley->

- [Organica-de-Educacion-Intercultural-actualizacion-2018.pdf](#)
- Mackenzie, L. (2020). **Políticas de bilingüismo en Colombia: Implicaciones en la justicia social y el impacto de la gestión educativa.** *Current Issues in Language Planning*, 21(2), 117-134. <https://doi.org/10.1080/14664208.2019.1615743>
- Martínez, P. (2018). **La comunicación interna como herramienta de gestión en las organizaciones educativas.** *Revista de Comunicación y Gestión*, 14(1), 85-99.
- Martínez-Prieto, D., & Lindahl, K. (2020). **El impacto de las políticas lingüísticas en la identidad docente: Influencia de la comunicación institucional.** *TESOL Journal*, 11(3). <https://doi.org/10.1002/tesj.514>
- Ordóñez-Ordóñez, C. L. (2018). **Aprendizaje y comunicación en la formación de maestros en Colombia: Gestión efectiva de la comunicación en el ámbito educativo.** *Revista Colombiana de Educación*, 75, 187-214. <https://doi.org/10.17227/rce.num75-8108>
- Porras, J. I., & Robertson, P. J. (2019). **Organizational communication and team cohesion in educational settings.** *Psychology and Education Journal*, 57(3), 120-135. <https://doi.org/10.1037/edu0000416>
- Pulido, Santamaría (2008). **El enfoque integral como concepción de la investigación científica en la esfera educacional.** <https://mendive.upr.edu/cu/index.php/MendiveUPR/article/view/299>
- Salinas, J., & De Benito, B. (2020). **Educational innovation and digital transformation: The role of ICT in educational management.** *Journal of Educational Technology & Society*, 23(4), 48-61. <https://www.jstor.org/stable/26919029>
- Suárez, M. N., Torres, R. R., Sevilla-Vallejo, S., Álvarez, Y. M., Gómez, S. V., Ramón, J. E., & Pérez, N. M. (2023). **La gestión educativa en la educación escolarizada. Reflexiones teóricas para la práctica.** Quito: Qualitas. <https://doi.org/10.55867/libroqual23.01>
- Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). **Metodología de la investigación científica: guía práctica.** *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658