



Comunicación interna en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil

Internal communication in Higher Education Institutions in the city of Guayaquil

Comunicação interna nas Instituições de Ensino Superior da cidade de Guayaquil

Meibor Lily Martillo-Alcivar ^I

mmartillo@istvr.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0006-7513-1912>

Kathia Laura Marcos-Rodríguez ^{II}

kmarcos@istvr.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0005-2166-816X>

Ashley Yayoy Maridueña-Marcos ^{III}

ashley.ayoy@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0001-7160-8502>

Estefanía Beatriz Llerena-Eraza ^{IV}

ellerena@istvr.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-3845-3673>

Correspondencia: mmartillo@istvr.edu.ec

Ciencias de la Educación
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 11 de junio de 2024 * **Aceptado:** 25 de julio de 2024 * **Publicado:** 15 de agosto de 2024

- I. Docente – Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte “ISTVR”, Ecuador.
- II. Docente – Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte “ISTVR”, Ecuador.
- III. Investigador Independiente, Ecuador.
- IV. Docente – Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte “ISTVR”, Ecuador.

Resumen

El presente Proyecto investigación demuestra la importancia que tiene la comunicación interna dentro de las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, ya sea pública o privada. En la actualidad no es posible pensar las organizaciones, sin considerar a los seres humanos como parte indisoluble y fundamental de ellas. La importancia de los seres humanos en la gestión de las organizaciones aumenta cada día. Los individuos con alta de calidad, adaptables al cambio, orientados al trabajo en equipo, con alta motivación, autocontrol, valores éticos profesionales y abiertos a la superación personal constituyen el recurso más importante de cualquier organización. En consecuencia, los estudios evidencian correlaciones positivas directas entre la gestión del talento humano y el clima organizacional. La comunicación organizacional como un componente empresarial ha cobrado mayor relevancia en la estructura de los activos intangibles que dispone una entidad, pero la realidad es que aún son muchas las instituciones que desaprovechan el potencial de esta herramienta corporativa y más si pertenecen al sector público de una nación. Las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil no es ajena a esta realidad por lo que permanentemente presenta escenarios de desinformación e incertidumbre; así también el ruido es una constante en su ciclo comunicacional. Se considera como un factor que afecta de forma directa a toda la comunidad de educación superior, en gran parte por el mal uso que se les da a los medios de comunicación, teniendo en cuenta que el mal uso de información puede generar una imagen negativa, tanto de la universidad como las autoridades que forman parte de la comunicación interna de las mismas. La comunicación interna es un proceso básico y estratégico donde se transmite un mensaje con el fin de que el cliente interno de la institución u organización se encuentre plenamente informado, motivado y ayude a que el clima organizacional sea excelente.

Palabras clave: Institución de Educación Superior; Comunicación Interna; Cultura Organizacional.

Abstract

This research project demonstrates the importance of internal communication within Higher Education Institutions in the city of Guayaquil, whether public or private. Nowadays, it is not possible to think about organizations without considering human beings as an inseparable and fundamental part of them. The importance of human beings in the management of organizations

increases every day. Individuals with high quality, adaptable to change, oriented to teamwork, with high motivation, self-control, professional ethical values and open to personal improvement constitute the most important resource of any organization. Consequently, studies show direct positive correlations between human talent management and organizational climate. Organizational communication as a business component has become more relevant in the structure of intangible assets available to an entity, but the reality is that there are still many institutions that waste the potential of this corporate tool and even more so if they belong to the public sector of a nation. Higher Education Institutions in the city of Guayaquil are not alien to this reality, which is why they permanently present scenarios of misinformation and uncertainty; Noise is also a constant in the communication cycle. It is considered a factor that directly affects the entire higher education community, largely due to the misuse of the media, taking into account that the misuse of information can generate a negative image of both the university and the authorities that are part of the internal communication of the same. Internal communication is a basic and strategic process where a message is transmitted so that the internal client of the institution or organization is fully informed, motivated and helps to ensure that the organizational climate is excellent.

Keywords: Higher Education Institution; Internal Communication; Organizational Culture.

Resumo

Este projeto de investigação demonstra a importância da comunicação interna nas Instituições de Ensino Superior da cidade de Guayaquil, sejam elas públicas ou privadas. Atualmente não é possível pensar em organizações sem considerar o ser humano como parte indissociável e fundamental das mesmas. A importância do ser humano na gestão das organizações aumenta de dia para dia. Indivíduos de elevada qualidade, adaptáveis à mudança, orientados para o trabalho em equipa, com elevada motivação, autocontrolo, valores éticos profissionais e abertos à melhoria pessoal constituem o recurso mais importante de qualquer organização. Consequentemente, os estudos mostram correlações positivas diretas entre a gestão do talento humano e o clima organizacional. A comunicação organizacional como componente empresarial tem vindo a ganhar maior relevância na estrutura dos ativos intangíveis à disposição de uma entidade, mas a realidade é que ainda existem muitas instituições que desperdiçam o potencial desta ferramenta corporativa, especialmente se pertencem ao setor público de uma entidade. As Instituições de Ensino Superior da cidade de Guayaquil não estão imunes a esta realidade, pelo que apresentam constantemente

cenários de desinformação e incerteza; Da mesma forma, o ruído é uma constante no seu ciclo de comunicação. É considerado um factor que afecta directamente toda a comunidade do ensino superior, em grande parte devido ao uso indevido dos meios de comunicação, tendo em conta que o uso indevido da informação pode gerar uma imagem negativa tanto por parte da universidade como das autoridades que fazem parte do seu interior. A comunicação interna é um processo básico e estratégico onde é transmitida uma mensagem para que o cliente interno da instituição ou organização esteja plenamente informado, motivado e ajude a garantir que o clima organizacional é excelente.

Palavras-chave: Instituição de Ensino Superior; Comunicação Interna; Cultura Organizacional.

Introducción

La comunicación es una parte fundamental de toda actividad humana, que dentro de nuestra sociedad se ha convertido en un sistema dinámico, ya que es necesario que en todo momento esta fluya a través de las personas y llegue rápidamente a quienes está destinada. En la actualidad dentro de este sistema juega un papel de suma importancia la tecnología como internet, intranet, comunicación telefónica, y satelital, que aportan a que cada día exista una mejor comunicación.

Al hablar de comunicación dentro de una institución se debe considerar como parte fundamental de la planificación estratégica, debido a que se está apostando por uno de sus tangibles más importantes. Dentro de las organizaciones la comunicación interna, no ha tomado la fuerza que necesita, si se le diera mayor importancia se mejorarían algunos aspectos como el clima, la satisfacción, la motivación y la cultura laboral. El estar bien informados constituye una fuente de energía importante para la organización, para tomar decisiones en los aspectos importantes del entorno de esta.

Entendimiento, conexión, coordinación y colaboración entre los diferentes actores que participan en los procesos institucionales es la clave del éxito. Día a día la comunicación obtiene un papel aún más notable, ya que, no solo transmite ideas y pensamientos, sino que también contribuye al entendimiento recíproco basado en diálogos que respetan tradiciones, culturas, filosofías e ideologías, fortaleciendo las bases para el desarrollo individual, institucional y de la sociedad.

A lo largo de la historia, la comunicación ha sido considerada uno de los valores de mayor preeminencia e importancia para llevar a cabo los procesos de interrelación dentro de las instituciones, y, por ende, su apropiado desempeño; lo cual les permite el desarrollo y

cumplimiento de las funciones basadas en los objetivos propuestos inicialmente. En una sociedad enmarcada con la globalización, es cada vez más necesaria una comunicación bien articulada dentro de las instituciones públicas, pues de ello dependerá su éxito o fracaso en la ejecución de sus procesos.

Algunos de los desafíos que encaran hoy en día las instituciones de educación superior son la globalización, el desarrollo de los mercados, la competitividad, la tecnología, los cambios en la sociedad, la calidad de los bienes y servicios, entre otros; orientando la visión de las instituciones de educación superior, no solamente a la formación de profesionales, brindándoles un servicio de calidad, sino también a la implantación de la comunicación interna como principio básico, que, junto a la cultura organizacional y a la identidad corporativa, forman el elemento fundamental de una buena gestión de relevancia estratégica.

Gestionar la comunicación interna, implica definir un conjunto de acciones y procedimientos mediante los cuales se despliegan una gran cantidad de recursos, tanto interno como externo, pero comunicar puertas adentro es el propósito de la comunicación interna, convirtiéndose en un gran reto del siglo XXI para las empresas.

La comunicación interna se constituye como una herramienta para la mejora del rendimiento porque supone integrar en la organización, todos los gerentes de empresas deben de saber hábilmente manejarla, porque de esto dependerá que consiga una mayor o menos confianza entre su cliente interno y externo

La diferencia de puntos de vista, criterios, disciplina, entre otros factores en el ámbito laboral de dos o más individuos, o grupos, provoca en mucho de los escenarios la aparición de conflictos, discerniendo que estos no precisamente pueden exponerse como positivos o negativos, pero en la práctica más viable deberán ser excluidos aquellos que negativamente incidan en la empresa y en el alcance de los objetos planteados.

Bajo esta premisa se define que, para toda organización, la comunicación se presenta como una pieza fundamental al ser esta, una práctica que posibilita la orientación de actitudes de sus miembros, asimismo, se muestra como un instrumento de trabajo estratégico con el cual los colaboradores conocen con exactitud el rol que cumplen en ella, facilitando la toma correcta de decisiones y minimizando al máximo posible la existencia de conflictos.

Las instituciones por años han destinado todas sus tácticas competitivas a la creación de nuevas técnicas de marketing para posicionar la marca, pero son muy pocas las organizaciones que le han

dado prioridad a los sistemas comunicacionales internos para establecer adecuadas estrategias y así llegar a crear una relación emocional con el público interno y éste con el producto o servicio que brinda a la empresa para la que trabaja. El fenómeno de la globalización, la competencia, la continua demanda de calidad exigida por los clientes interno y externos en las organizaciones exige que se deben adoptar estrategias comunicativas que no solo estén enfocados al mercadeo y a la producción, sino además al bienestar y a la adecuada motivación del capital humano que debe intervenir de forma positiva en las actitudes, relaciones, conocimiento, percepción y eficiencia del personal en cada una de las áreas de trabajo de la organización (Pacheco & Cabrera, 2020).

Establecer estrategias de comunicación interna es vital para el desarrollo de sostenible de las organizaciones públicas y privadas porque minimizan la incertidumbre que se genera al interior de las instituciones y maximiza el compromiso laboral de los colaboradores generando un trabajo de calidad alineada a los objetivos empresariales, a pesar de ser tan importante muchos líderes olvidan gestionar de forma adecuada a la comunicación interna.

Por otra parte, con respecto al estudio específico de la comunicación interna dentro de instituciones de educación superior, hay investigadores científicos que han realizado aportes al respecto, cuyos resultados han sido plasmados en artículos originales publicados en revistas académicas. Por otro lado, una serie de trabajos de investigación a nivel de pregrado y posgrado realizados en Ecuador, han abordado el tema sobre comunicación interna dentro de instituciones de educación superior objeto de estudio en la presente investigación.

Por último, algunas tesis doctorales se han enfocado en propuestas de modelos teóricos de comunicación interna en el ámbito universitario. Las más relevantes se presentan en los siguientes párrafos, los cuales destacan, principalmente, artículos científicos y trabajos especiales de grado de quinto nivel. Jadán, Mackencie, Sánchez, & Sobenis (2019), en su artículo titulado “Plan estratégico de comunicación interna, para fortalecer los procesos administrativos de la universidad técnica de Babhoyo, extensión Quevedo” realizan un abordaje teórico sobre comunicación interna, cuyo objetivo es la elaboración de un plan estratégico de comunicación interna, para fortalecer los procesos administrativos de una Universidad ecuatoriana; arrojando como resultado inicial la inexistencia de un plan comunicacional institucional, y el uso de canales de comunicación inadecuados para promover orden del día y divulgar actividades institucionales. Ante dicha problemática, se extiende una propuesta de construcción de un plan estratégico de comunicación interna, con miras a fortalecer los procesos administrativos de la universidad objeto de estudio.

Las Instituciones de Educación Superior es un tipo de organización muy particular, y de carácter social, es capaz de generar y aportar conocimientos destinados al mejoramiento de la calidad de vida, a la preservación y acrecentamiento de culturas, a la construcción de nuevas e innovadoras tecnologías, al rescate de conocimientos de la población, al aporte de soluciones ante problemáticas sociales, al desarrollo de principios y valores individuales, entre otras cosas; todo, dentro del actual contexto caracterizado por la globalización y los cambios permanentes.

Como la comunicación interna es una estrategia clara de vinculación interna y externa para fortalecer la identidad institucional, debe imponerse entonces el uso de las tecnologías de la información y comunicación; sin embargo, esto representa un verdadero reto para las universidades públicas. De modo que, la propuesta de crear una política comunicacional interna como parte de una política universitaria global, requiere un gran trabajo inicial de exploración, ya que será necesario la reconstrucción de la realidad comunicacional institucional, la relevación de proyectos ya existentes, las políticas públicas vigentes, las prácticas cotidianas, los medios, los canales y soportes, los responsables de las áreas comunicacionales, y cualquier otro antecedente relevante.

Los motivos que han causado el no reconocimiento oportuno de la importancia de la comunicación interna dentro de las instituciones se deben primordialmente a la dificultad existente de cuantificación de los beneficios que esta aporta a la organización; hecho que se agrava por no tener en cuenta que no siempre se exponen de forma evidente. Otra causa posible es la falta de acuerdo cuando se tiene que asignar dicha responsabilidad a un departamento específico, y a la falta de unanimidad a la hora de explicar este concepto. A pesar de ello, sí existen ciertas coincidencias en reconocer y aceptar que la comunicación interna sirve tanto para suministrar la información requerida para el desarrollo de las actividades institucionales diarias, como para brindar motivación a las personas involucradas en el proceso.

El objetivo de la investigación es Analizar la comunicación interna en Instituciones de Educación Superior de la ciudad de Guayaquil.

Actualmente, existe un gran interés tanto académico como social por conocer las relaciones de comunicación y organización que se efectúan en las instituciones públicas de Educación Superior, considerando que son organizaciones complejas, debido a su estructura organizativa y funciones que ejercen cada uno de los participantes que las componen, así como también, por sus reglamentos y políticas a las cuales están sujetas.

El presente estudio está motivado por dicho interés a conocer las relaciones comunicacionales dentro de las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, a fin de diagnosticar el estado actual de su proceso de comunicación interna. Hoy por hoy, la comunicación interna supone una participación real y activa para el refuerzo de la imagen actual de las instituciones; por lo que las universidades tienen que dar a conocer y hacer que sea comprensible la situación de la organización, el logro del compromiso de todo el capital humano, el incremento de su motivación y el estímulo hacia su participación. Sí, sin duda, las comunicaciones organizacionales internas promueven la convivencia, integración, y colaboración en el marco de la cultura organizacional, donde es de vital importancia el buen ejercicio de funciones y el reconocimiento de las capacidades de los individuos y grupos involucrados en el proceso; motivo principal de la realización del presente trabajo.

Normalmente, la comunicación está relacionada con la difusión de información, pensando siempre en el emisor, sus intereses y lo que quiere comunicar, es decir, con un modelo de comunicación lineal, que es considerado hoy día un error estratégico. No obstante, en la actualidad, la comunicación no debe limitarse solo al envío de información sino también a la coordinación de tareas, a la motivación de las personas y al mejoramiento de su comportamiento.

En consideración a ello, el presente estudio se fundamenta en correctas estrategias de comunicación que pueden conducir al personal hacia la creación de vínculos emocionales con la institución, construyendo una identidad corporativa, que implica sentirse parte de la misma.

Por lo tanto, el presente estudio tiene como finalidad contribuir de forma directa al desarrollo organizacional de la institución a fin de que todas las personas que conforman la comunidad universitaria salgan beneficiadas. Para ello, se propone un modelo adecuado de comunicación interna adaptable a cualquier universidad de características similares. La importancia de esta investigación es garantizar que, mediante la validación del modelo de comunicación interna propuesto, se dé solución a ciertos problemas e irregularidades encontradas en las universidades, al momento de transmitir información. Además, es de gran relevancia social ya que los resultados obtenidos contribuirán a impulsar futuras investigaciones en el tema de la comunicación interna institucional, en pro de la transferencia efectiva de información, que fomente la motivación y participación.

Guerrero (2019) en su tesis doctoral *La comunicación interna: una herramienta estratégica*, tuvo como objetivo analizar si la comunicación interna es una herramienta para mejorar el rendimiento de

una organización, la investigación fue de tipo descriptiva, enfoque cualitativo y se consideró una muestra de 200 personas de laboran en diferente rubro. En sus resultados se indica que la comunicación ascendente es buena con un 74%, la comunicación descendente con un 71% y la horizontal con un 69%; por lo tanto, se concluyó que una forma adecuada de comunicarse permite mayor acercamiento con los empleados mejorando la relación entre ellos, respeto, apertura de opinión respetando las demás, permite la apertura a la crítica y la mejora continua, asumiendo un compromiso de desarrollo personal e institucional.

Comunicación Interna

La comunicación interna es el proceso comunicativo que se da en el interior de la empresa y es allí donde se coordinan las acciones, las tareas, se orientan las conductas interpersonales y se construyen los valores de la cultura organizacional. Según Trelles (2022) la comunicación interna posibilita la estabilidad necesaria para el funcionamiento de la organización, a la vez que influye como facilitador de los cambios necesarios que el desarrollo impone.

La comunicación proporcionada a los socios internos, o empleados, surge de las nuevas necesidades de las organizaciones en un mundo globalizado. La administración moderna se basa en la comunicación de los empleados y sus gerentes para proporcionar el flujo de datos entre los enlaces en cada departamento. Toda la información que circula entre una entidad incluye todos los pasos correspondientes al flujo de datos y continúa integrando el contexto, especialmente en la consecución de sus objetivos. Me pertenece y solo le pertenece a él. Esto significa que no ocurre en el extranjero, solo ocurre entre empleados y se puede administrar de la misma manera (Rodríguez, 2020).

La comunicación interna es un proceso de intercambio de información, conocimiento y mensajes entre los miembros de una organización, este proceso se lleva a cabo de manera formal o informal y puede incluir la transmisión de información vertical y horizontal. Además, es esencial para el éxito de una organización, ya que permite una mejor coordinación, colaboración y alineación de objetivos.

La comunicación interna puede incluir varios medios y canales de comunicación, como correos electrónicos, reuniones, redes sociales internas, boletines, intranet y otros medios digitales, estos canales se utilizan para transmitir información relevante a los empleados y mantenerlos informados

sobre las actividades de la organización, los cambios en las políticas y los procedimientos, y otros temas importantes.

La comunicación interna se enfoca en el desarrollo de las relaciones humanas que se dan dentro de las instituciones en todos sus niveles: ascendente, descendente y transversal, adaptándose a sus particularidades para que se convierta en la herramienta de vital importancia dentro de las empresas.

La comunicación que se da en direcciones de abajo hacia arriba presenta por lo general muchas dificultades en todas las empresas en especial las públicas, donde existe una gran burocracia en todos sus procesos. Allí debe ser de mayor ayuda la comunicación interna para eliminar los obstáculos y que todos los miembros estén alineados al objetivo común de la organización con un equipo comprometido y motivado. La comunicación interna en una institución de educación superior a diferencia de cualquiera otra organización está enfocada en tres áreas fundamentales que son los colaboradores administrativos, el personal docente y finalmente los estudiantes.

Metodología

Tomando en cuenta lo ya expuesto en el apartado anterior, la presente investigación emplea una metodología mixta o integral, combinando los dos enfoques de investigación: cualitativo y cuantitativo. De acuerdo con Hernández-Sampieri, D. R., & Torres, D. C. (2020), el método mixto representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que abarcan la recolección y análisis de datos tanto cualitativos como cuantitativos; y su integración y discusión; a fin de realizar inferencias a partir de toda la información recolectada, logrando un mayor y mejor entendimiento del fenómeno o hecho de estudio.

La metodología cualitativa de la presente investigación se centra en el paradigma constructivista, el cual tiene como propósito la comprensión y reconstrucción de la realidad previa; donde el diseño de teoría fundamentada representa la principal herramienta que ayuda al investigador a poder construir teorías sustantivas para interpretar la ideología, subjetividad, constructos, discursos, percepción, entre otros; que permiten construir las personas inmersas en el estudio Bautista, M. (2021).

Por otro lado, la metodología cuantitativa del presente estudio se basa en el paradigma positivista, ya que busca describir un fenómeno y comprender la realidad social mediante la significación y las relaciones en su estructura dinámica; utilizando la recolección y el análisis de datos para contestar

preguntas de investigación y probar hipótesis previamente establecidas; a través de la medición numérica, el conteo y el uso de estadísticas.

La importancia de la integración de enfoques metodológicos de investigación se deriva del hecho de que muchos investigadores han discutido acerca de los paradigmas de investigación cualitativa y cuantitativa, en la búsqueda por tener conocimiento sobre las realidades que aquejan a la sociedad.

Según Hernández & Torres (2020), se consideró la investigación no experimental, este tipo de investigación se realiza sin manipular intencionalmente las variables. Fundamenta sus conceptos en la observación de los fenómenos tal como se desarrollen en el contexto natural. En este tipo de investigación no se toleran condiciones o provocaciones a exponer sobre los sujetos del estudio, simplemente son observados en su entorno natural. También se aplicó la investigación descriptiva que presentan los conocimientos tal y como se presentan en la realidad. En la mayoría de tiempo se observa, se registra y el investigador elabora preguntas y describe el fenómeno como es, sin elaborar modificaciones o alteraciones en el documento (Bautista, M., 2021).

Finalmente respecto al diseño de la investigación, se desarrolla bajo los conceptos del diseño no experimental transversal considerando que no existe manipulación de variables y se mide en un único momento

La población a considerar en el presente proyecto investigativo, se puede observar que existen diferentes poblaciones en el campo de comunicación interna de las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil. Para el procesamiento de información obtenida se utilizó la herramienta de Microsoft Excel, para realizar el análisis mediante graficas correspondientes a los resultados obtenidos y se utilizó también Microsoft Word para redactar por escrito los resultados expresados de las gráficas.

Se consideró como método de selección de la muestra del muestreo no probabilístico por bola de nieve enviando el cuestionario a los docentes de Institutos de Educación Superior de la ciudad de Guayaquil.

Tabla 1. Población

#	IES	Frecuencia	Porcentaje
1	Universidad de Guayaquil	17	38,64%
2	Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte “ISTVR”	10	22,73%
3	Instituto Superior Tecnológico Guayaquil	4	9,09%
4	Instituto Tecnológico Universitario Almirante Illingworth “AITEC”	4	9,09%
5	Universidad Católica	2	4,55%
6	Universidad Agraria del Ecuador	3	6,82%
7	Escuela Politécnica del Ecuador “ESPOL”	4	9,09%
TOTAL		44	100%

Nota: La tabla 1 nos indica la población a considerar que son 44 empleados de Institutos de Educación Superior de la ciudad de Guayaquil a quienes se aplicará la encuesta.

Discusión de resultados

Una vez concluida la revisión de los resultados realizados en las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, podemos indicar que hay una buena comunicación con ellos, sin embargo es necesario trabajar en un plan de comunicación claro y oportuno, que satisfaga las necesidades internas y externas, y para ello la mayoría de los empleados utilizan el internet, como una herramienta de comunicación. En el caso del personal que no tiene acceso a computadoras se ha utilizado de buena forma las carteleras que hay en las oficinas. Cabe indicar que es necesario se consideren las sugerencias de los empleados sobre la actualización de las carteleras con más frecuencia y la repartición de circulares informativas.

Se diagnosticó a profundidad la realidad de la comunicación interna en las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil a través de las técnicas de recolección de datos dirigidas a los estudiantes, el personal académico y los colaboradores administrativos y se pudo concluir de forma general que los procesos ejecutados en el área de comunicación no han sido efectivos, que no están claramente definidos los canales de comunicación lo que ocasiona retraso en la entrega de información.

Se evidencia también, el predominio de la comunicación informal lo que genera altos índices de rumor, ocasiona incertidumbre, mala reputación de la marca, poco compromiso con la institución, mal clima laboral y ambiente académico, bajos niveles de fidelización y una débil implantación de la filosofía institucional en dichos stakeholders, aspectos que impide una efectiva gestión organizacional. Se identificó los componentes que influyen el proceso de la comunicación interna

en las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil a través de la aplicación de la investigación primaria lo que demostró que dentro de la entidad existen varios miembros que pueden asumir diferentes roles dentro del ciclo comunicacional, en ocasiones como emisores en otras como receptores de información a través de diversos canales de comunicación internos que tratan de minimizar el permanente ruido que existe en la entidad. Así también, se detectó que se presentan varias barreras que impiden la efectividad de la comunicación principalmente la ideológica y la física. La barrera ideológica porque los líderes de la institución no gestionan adecuadamente la filosofía institucional provocando que los colaboradores no se alineen a la identidad corporativa o fines de la entidad.

Se describió los canales para la comunicación interna utilizados y se concluyó que los principales medios eran las reuniones presenciales, memos, circulares, correos electrónicos, carteleras y con la pandemia se consolidaron medios digitales como plataforma zoom, teams, el campus virtual y el uso de whatsapp, aunque es importante mencionar que este último no es considerado como un canal oficial de la institución y que antes de este fenómeno ya se empleaba. Otro medio que tiene amplia aceptación son las redes sociales aunque la comunidad universitaria a veces no confía del todo en ellas porque existen diferentes perfiles que no son oficiales lo que genera confusión e incertidumbre. La página web también es usada aunque aún falta generar cambios que permitan ser más amigable para que los grupos de interés la revisen con mayor frecuencia.

Conclusiones

La comunicación interna en las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, es un proceso complejo que se construirá a través del tiempo, el diagnóstico dado responde a la situación que actualmente tiene la compañía y busca aprovechar las oportunidades de mejora que se observen y potenciar los cambios positivos.

En la investigación realizada se pretende que un Plan de Comunicación interna sea para las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, a verse inmerso en la omunicación que se realice para el buen desarrollo de la institución, aumentando los niveles de comunicación personalizada que fortalezcan la unidad institucional y el sentido de pertenencia.

Los principales puntos a mejorar se centran en la necesidad de despejar las vías de comunicación para que esta fluya exitosamente de arriba hacia abajo y viceversa. No basta con redactar un plan de comunicación, ni con tener claros los puntos a mejorar, El éxito está en ejecutar dichos cambios

y difundirlos, esa es la base para tener un cambio real, el que tendrá un efecto visible en el rendimiento de los trabajadores y por ende en la imagen interna y externa de la empresa.

La comunicación interna es algo fundamental en el desarrollo de una organización y es importante determinar cuáles son los correctos medios y herramientas que se deben utilizar para que el mensaje sea transmitido de manera efectiva. La institución hace un uso poco eficiente de canales que informen a los receptores del mensaje (estudiantes, docentes, personal administrativo) acerca de los acontecimientos institucionales.

La comunidad de educación superior coincide en que deberían mejorar los canales digitales y hacer uso de estos con blogs, revistas virtuales, con el fin de que la información llegue no solo al personal administrativo, sino a docentes y estudiantes. Debido a la investigación realizada en el presente proyecto, se puede concluir que existe una comunicación interna buena-regular, los estudiantes de las facultades encuestadas consideran que no son informados de manera correcta de lo que sucede dentro de las IES, por otro lado, los docentes y personal administrativos se sienten informados y creen que la comunicación es muy buena, pero a la vez creen que se debe mejorarla para el bien del clima organizacional de la institución.

El modelo de comunicación interna de las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, ha sido debidamente validado por diez expertos en el área, quienes aportaron de forma valiosa con sus sugerencias en beneficio de los distintos públicos a los que se les debe dirigir la información dentro de una entidad educativa.

Finalmente, el proceso de creación del manual de comunicación fue un trabajo arduo, pero de alto valor que ayudará a los miembros de la comunidad de las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil a conocer todos sus canales de comunicación, la forma correcta de uso, integrándolos de forma armoniosa y asertiva en relación a sus necesidades para transmitir un solo mensaje dentro y fuera de la institución.

Referencias

1. Bautista, M. (2021). Proceso de la investigación cualitativa: Epistemología, metodología y aplicaciones. Bogotá: Manual Moderno
2. Castelló, A., & Pino, C. d. (2019). De la publicidad a la comunicación persuasiva integrada. Madrid: ESIC

3. Guerrero, M. (2019). La comunicación interna: una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización [Tesis de maestría, Universidad Complutense de Madrid] Repositorio Institucional UCM. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/62469/1/T41953.pdf>
4. Hernández-Sampieri, D. R., & Torres, D. C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (pág. 109). Mexico: Mc graw Hill education
5. Jadán, P., Mackencie, C., Sánchez, M. y Sobenis, J. (2019). Plan estratégico de comunicación interna, para fortalecer los procesos administrativos de la universidad técnica de Babahoyo, extensión Quevedo. Revista Ciencia e Investigación.
6. Moran, N. (2019). "PROPUESTA DE MEJORA PARA EL SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y URBANISMO DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, AÑO 2019". (Tesis-Ingeniería). UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, Guayaquil.
7. Rodríguez, D. (2020). Análisis del manejo de la comunicación interna en las medianas empresas textiles del cantón Antonio Ante [Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte] Repositorio Institucional UNT. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10856>
8. Trelles, I. (2022). Comunicación Organizacional: ¿Ciencia, disciplina o herramienta? La Habana: Ediciones Logos
9. Vidal, P. (01 de 12 de 2020). Repositorio Digital de la Universitat Jaume I. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.6035/14111.2020.709555>
10. Yépez Ortiz, S. R. (2022). Aula invertida: Alternativa metodológica para el aprendizaje significativo de estudiantes de bachillerato. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12446>
11. Yucra, B. Q. (2022). Talento y conflictos en el clima organizacional en escuelas públicas. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(1), Art. 1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1575
12. Zelada-Florez, E. A. (2020). La Gestión del talento humano y la Satisfacción laboral en Docentes universitarios. CIENCIAMATRIA, 6(1). <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/387>

© 2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).