

La comunicación efectiva como herramienta para fortalecer la cultura institucional y la sostenibilidad educativa

Effective communication is a tool to strengthen institutional culture and educational sustainability

<https://doi.org/10.5281/zenodo.20765057>

AUTORES:

Maira Amarilis Ochoa Mendieta¹

Roxana Mariella Ronquillo Murrieta²

Kerly Yamilet Fabre Mera³

Evelyn Liliana Morla Barco⁴

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: mochoa@utb.edu.ec

Fecha de recepción: 03 / 12 / 2025

Fecha de aceptación: 10 / 12 / 2025

RESUMEN:

El presente artículo tiene como objetivo analizar la influencia de la comunicación efectiva en el fortalecimiento de la cultura institucional y la sostenibilidad educativa en la Universidad Técnica de Babahoyo. Se aplicó un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo y de campo

¹Licenciada en ciencias de la educación mención computación, Magister en educación mención en pedagogía en entornos digitales, Universidad Técnica de Babahoyo, mochoa@utb.edu.ec, <https://orcid.org/0000-0003-1875-7477>

² Licenciada en comercio, Magister en gestión de proyectos, Universidad Técnica de Babahoyo, ronquillom@utb.edu.ec, <https://orcid.org/0009-0003-6318-3414>

³Licenciada en Pedagogía de la informática, Universidad Técnica de Babahoyo, Kfabre565@fcjse.utb.edu.ec, <https://orcid.org/0000-0001-7951-6218>

⁴Licenciada en Pedagogía de la informática, Universidad Técnica de Babahoyo, Emorla411@fcjse.utb.edu.ec, <https://orcid.org/0000-0002-9275-0217>

con una población de 80 participantes de lo cual, la muestra fue de 64 miembros de la comunidad universitaria, incluyendo docentes, personal administrativo y estudiantes. Se identificaron los principales factores comunicativos que favorecen una cultura institucional participativa, se determinó cómo las prácticas comunicacionales fortalecen la identidad y el sentido de pertenencia, y se evaluó su contribución a estrategias sostenibles que aseguren la continuidad y calidad educativa. Los resultados evidencian que la comunicación clara, participativa y horizontal fomenta la cooperación, la innovación y la consolidación de valores institucionales, fortaleciendo la resiliencia organizacional y promoviendo un clima educativo armónico y sostenible. Este estudio demuestra que la comunicación efectiva es un eje transformador que articula la gestión educativa, fomenta la cohesión de la comunidad universitaria y contribuye significativamente a la sostenibilidad institucional.

Palabras clave: *Comunicación efectiva, cultura institucional, sostenibilidad educativa*

ABSTRACT

This article aims to analyze the influence of effective communication on strengthening institutional culture and educational sustainability at the Technical University of Babahoyo. A quantitative approach was applied, with a descriptive, field-based design. The population consisted of 80 participants, from which a sample of 64 members of the university community was selected, including faculty, administrative staff, and students. The main communication factors that foster a participatory institutional culture were identified, the ways in which communication practices strengthen identity and a sense of belonging were determined, and their contribution to sustainable strategies that ensure educational continuity and quality was evaluated. The results show that clear, participatory, and horizontal communication promotes cooperation, innovation, and the consolidation of institutional values, strengthening organizational resilience and fostering a harmonious and sustainable educational climate. This study demonstrates that effective communication is a transformative force that articulates educational management, fosters cohesion within the university community, and contributes significantly to institutional sustainability.

Keywords: *Effective communication, institutional culture, educational sustainability*

INTRODUCCIÓN

La educación actual enfrenta desafíos relacionados con la calidad, la inclusión y la sostenibilidad institucional, entonces, la comunicación efectiva se constituye como un instrumento fundamental para consolidar y promover prácticas educativas sostenibles dentro de la cultura institucional. Tafur et al. (2024) menciona que es fundamental la comunicación porque permite a la cultura institucional generar cambios que aseguren la calidad de la educación y cumplan con el rol de la orientación de los maestros, la reforma y la construcción de instituciones integrales a las políticas que permiten pensar en las herramientas básica del desarrollo escolar. (p362). Por lo que, la comunicación debe ser clara y participativa fortaleciendo los vínculos internos y fomentar la colaboración entre los miembros de la institución y contribuye a la resiliencia ante cambios y crisis, asegurando así la continuidad y calidad de los procesos educativos.

Entonces la cultura institucional se constituye como la base de la pirámide de la comunicación interna porque parte desde una acción planificada dentro del Plan estratégico de comunicación (PEC) además es considerada como el primer paso antes de implementar estrategias externas, para fortalecer la identidad institucional y consolidar los valores compartidos logrando una articulación coherente entre la gestión educativa y la sostenibilidad permitiendo que la comunicación efectiva sea el eje que impulse la calidad, la participación y la mejora continua dentro de las instituciones educativas.

Reyes (2021) sostiene que la comunicación por sí sola no puede ser efectiva sin la presencia de elementos esenciales como la asertividad, la claridad, la empatía y la escucha activa, ya que la asertividad representa la habilidad de expresar los pensamientos, sentimientos y percepciones de manera respetuosa (p.30). Es decir, implica la capacidad de manifestar una respuesta adecuada ante diferentes situaciones y de defender los propios derechos cuando resulta pertinente, lo cual contribuye al fortalecimiento de la autoestima y la autoconfianza, permitiendo expresar acuerdos o desacuerdos de forma adecuada e incluso solicitar cambios en conductas que resulten inapropiadas u ofensivas.

No obstante la cultura institucional y sostenibilidad educativa se caracterizan por ser un eje estratégico que articula la gestión, la planificación y la toma de decisiones, permitiendo coordinar acciones y optimizar los recursos con coherencia en los objetivos institucionales. mediante una comunicación bidireccional para el fortalecimiento de la eficiencia organizacional que favorece la innovación así como la resolución de conflictos.

El artículo tiene como objetivo analizar la influencia de la comunicación efectiva en el fortalecimiento de la cultura institucional y la sostenibilidad educativa en instituciones de educación superior, ya que, se busca identificar los principales factores comunicativos que inciden en la consolidación de una cultura institucional participativa y colaborativa; determinar de qué manera las prácticas comunicacionales fortalecen los pilares institucionales y promueven el sentido de pertenencia; y finalmente, evaluar cómo la comunicación efectiva contribuye al desarrollo de estrategias sostenibles que garanticen la continuidad y calidad de los procesos educativos.

De esta manera la investigación permite comprender el papel de la comunicación como un eje transversal que impulsa las mejoras institucionales para fomentar la cohesión del talento humano y promover una educación más equitativa y sostenible.

En Ecuador las instituciones públicas por medio de la comunicación efectiva busca la transmisión de objetivos y actividades que orienten sus acciones diarias hacia la consolidación de una imagen institucional sólida y confiable. De acuerdo con Morillo y García (2024) la comunicación en las instituciones públicas cumple un rol determinante, pues posibilita la interacción constante entre los distintos niveles jerárquicos y facilita la toma de decisiones estratégicas orientadas al desarrollo eficiente de la gestión pública, es decir, mantener una comunicación fluida y dinámica no solo favorece la eficiencia administrativa, sino que también impulsa la innovación y la adaptación a las nuevas tecnologías que permite a las entidades responder con mayor eficacia a las demandas sociales (p. 4). La comunicación efectiva se convierte en una herramienta indispensable cuyo objetivo es el fortalecimiento institucional para la mejora de los procesos organizativos y la sostenibilidad en el cumplimiento de los objetivos públicos. (Lara, 2024, p. 42) detalla que en las instituciones

del Ecuador debe darse como base para potenciar la cultura institucional para así evitar que el ambiente laboral se torne “tóxico”, es decir, un clima saludable depende de factores personales y organizacionales que influyen directamente en el bienestar y la estabilidad de sus miembros, así mismo, en el ambiente educativo una buena comunicación entre docentes, estudiantes y autoridades fomenta relaciones interpersonales positivas y reduce tensiones negativas como la desconfianza o el estrés.

Cano y Carrera (2025) destaca que la planificación estratégica en las instituciones educativas del Ecuador representa un proceso dinámico y participativo que permite anticiparse a los retos, optimizar los recursos disponibles, mediante su aplicación efectiva impulsa la innovación pedagógica y la construcción de entornos escolares más inclusivos y equitativos (p.11).

Desde una perspectiva crítica, la comunicación efectiva no debe limitarse a ser un medio funcional dentro de la institución, sino constituirse en un eje transformador que impulse la cultura institucional y la gestión del conocimiento ya que en la actualidad el desafío consiste en superar los modelos comunicativos jerárquicos y promover estructuras más horizontales y participativas que fomenten la corresponsabilidad y el pensamiento reflexivo. Por esta razón, la sostenibilidad educativa se consolida cuando la comunicación favorece la innovación, el diálogo y la construcción colectiva de soluciones frente a los desafíos institucionales. Así, el presente trabajo propone una visión integradora en la que la comunicación actúe como un catalizador del cambio, capaz de mejorar la identidad y la cohesión interna para alcanzar una educación de calidad, equitativa y sostenible.

Toledo (2025) describe que el liderazgo efectivo está estrechamente vinculado con la habilidad comunicativa de quienes gestionan las organizaciones, ya que a través de la comunicación se logra inspirar, movilizar y orientar al talento humano hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos (p.111). De esta forma, la gestión del cambio requiere de estrategias comunicativas adecuadas que promuevan la comprensión, aceptación y adopción de nuevas estructuras, procesos o culturas institucionales en la resistencia al cambio, que suele presentarse con frecuencia, puede reducirse mediante una comunicación clara,

transparente y participativa que integre a todos los miembros de la organización y fortalezca su compromiso con la transformación. Según (Gómez y Velasco, 2024, p.239) destaca que una cultura institucional sólida en un entorno multicultural fomenta la cohesión y la colaboración entre los miembros del equipo, independientemente de sus antecedentes culturales, se logra mediante el establecimiento de normas comunicativas inclusivas y un ambiente donde todas las voces sean valoradas. Entonces, la diversidad existente en las instituciones representa un elemento esencial para la sostenibilidad educativa, ya que la multiculturalidad enriquece los procesos organizativos y académicos.

Mientras tanto Bohórquez et al. (2024) detalla a la diversidad en la comunicación institucional como una práctica para interactuar con las demás personas con respeto, tolerancia, hablar sin herir, cuando la otra persona insiste, cuando nos ha agredido sin mala intención o cuando nos ataca. Por ejemplo en el sistema educativo multicultural, el docente debe aplicar la comunicación para fomentar el respeto a la diversidad, escuchando activamente, mostrando empatía y utilizando un lenguaje inclusivo que reconozca las distintas culturas presentes en el aula (p46).

En efecto, comparten múltiples perspectivas, experiencias y conocimientos de la comunicación efectiva en la toma de decisiones que se erige como un componente clave dentro de la cultura institucional entre los miembros que deben desarrollar habilidades para interactuar efectivamente con personas de diversas culturas, adaptando sus mensajes según sea necesario. Así, la comunicación efectiva puede gestionar y resolver conflictos de manera constructiva, reconociendo y valorando las diferencias culturales. Todo esto son señales de que el sentido de pertenencia y el trabajo colaborativo generando un ambiente armónico que favorece la participación y el aprendizaje, contribuyendo a la sostenibilidad educativa.

De modo Bravo (2021) destaca a la comunicación efectiva implica reciprocidad, permitiendo que cada estudiante descubra nuevas formas de actuar y participar activamente en el proceso educativo, sin embargo, la dificultad surge cuando el sistema de enseñanza prioriza la ejecución, el control y el cumplimiento de las actividades, dejando en segundo plano la identificación de las deficiencias y necesidades de aprendizaje que presentan los estudiantes

(p.8). Esta falta de atención inicial limita el desarrollo de una interacción pedagógica más equitativa y significativa.

En otras palabras, el desarrollo de competencias emocionales y la empatía del trabajo en equipo e individual y el autocontrol que consolida como una herramienta esencial para la sostenibilidad educativa y el logro de los objetivos institucionales.

En el presente artículo se plantea la siguiente interrogante: ¿De qué manera la comunicación efectiva contribuye al fortalecimiento de la cultura institucional y la sostenibilidad educativa en las instituciones de educación superior?. Considerando que la comunicación efectiva es un elemento esencial dentro del ámbito educativo, ya que facilita la interacción, la cooperación y el sentido de pertenencia entre los miembros de una organización. Por ello, resulta necesario analizar cómo las prácticas comunicacionales contribuyen a consolidar una cultura institucional participativa y orientada al desarrollo sostenible.

La comunicación efectiva y sus características:

Para Perea & Cordova, (2023) el uso de una comunicación adecuada constituye un elemento esencial dentro de las organizaciones que permiten transmitir mensajes de manera clara y comprensible, evitando malentendidos y confusiones. Este tipo de comunicación facilita la integración y la interacción entre los miembros de la entidad, fortaleciendo la ejecución de estrategias institucionales y proyectando una imagen positiva tanto hacia el público interno como externo (p.6). Desde la perspectiva de (Poveda et al, 2024, p.) La comunicación efectiva se fundamenta en la aplicación de estrategias cognitivas, metacognitivas y socioemocionales que favorecen el aprendizaje y fortalecen el proceso educativo. Estas estrategias, adaptadas a los entornos tecnológicos y pedagógicos, requieren la participación activa del equipo directivo, docentes y representantes legales para seleccionar las herramientas más adecuadas, considerando las particularidades de cada estudiante y las necesidades institucionales.

(Giani, 2025) en su blog describe que la comunicación efectiva se fundamenta en una serie de características que garantizan su funcionalidad y pertinencia dentro del entorno institucional, entre las cuales se destacan:

- **Claridad:** consiste en expresar las ideas de forma precisa y comprensible, evitando ambigüedades que puedan generar confusión.
- **Asertividad:** permite manifestar opiniones, necesidades o desacuerdos con respeto, equilibrio y responsabilidad.
- **Empatía:** implica la capacidad de ponerse en el lugar del otro, comprendiendo sus emociones, perspectivas y experiencias.
- **Escucha activa:** supone prestar atención genuina al interlocutor, demostrando interés, respeto y disposición para el diálogo.
- **Retroalimentación:** consiste en ofrecer respuestas constructivas que faciliten la mejora continua de los procesos comunicacionales.

Rol del liderazgo comunicativo:

Nole et al (2025) el liderazgo comunicativo adopta diversas formas que inciden directamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje, en el clima institucional y en el comportamiento de los miembros de la comunidad porque el liderazgo nace a raíz de la creación de un ambiente organizacional positivo en el que todos los miembros se sienten motivados, comprometidos y respaldados (p.323). Cuando el estilo de liderazgo del gestor educativo es clave para el desarrollo de las actividades diarias en una institución educativa, desde la toma de decisiones compartidas, la valoración de los compañeros, el punto reflexivo en compartir opiniones y ser tolerante respetando los diferentes puntos de vista hasta la comunicación clara y oportuna y el reconocimiento del trabajo realizado.

Para considerar a un líder comunicador se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Conocer a los grupos laborales.
- Facilitar la entrega y diálogo.
- Articular contención, motivación y alineamiento.
- Estar alerta a los sentimientos de los demás.
- Listo para cualquier problema o situaciones de tensión.

- Trabajar con el fin de desarrollar nuestra identidad (ser yo mismo).
- Es flexible, adecuado y ejecutor de medios.
- Carismático y buena en proporcionar felicidad (brillo personal).
- Basada a la resiliencia ante los problemas.
- Ejecutor en retroalimentación, y adaptarse.

El liderazgo comunicativo del director se expresa mediante tres dimensiones esenciales: (Malpartida, 2022.p29) ***La simpatía comunicativa*** se relaciona con la habilidad del líder para generar un ambiente cordial y positivo, promoviendo relaciones basadas en el respeto y la amabilidad. ***La asertividad comunicativa*** implica expresar ideas y emociones con claridad y respeto, favoreciendo el diálogo y la resolución pacífica de conflictos y ***la empatía comunicativa*** permite al líder comprender las necesidades y sentimientos de los demás, fortaleciendo la confianza y la cohesión dentro del equipo institucional.

La comunicación como base de la identidad institucional:

Jiménez et al (2021) La identidad institucional representa la esencia y razón de ser de una organización, manifestada mediante diversas formas de comunicación por lo que se compone de rasgos visibles y no visibles que reflejan su cultura y filosofía, elementos que muestran lo que la institución es y lo que aspira a ser. A través del comportamiento de sus miembros, especialmente en organizaciones de servicios, se transmiten los valores institucionales, consolidando así una identidad coherente y reconocida por los públicos internos y externos. (p.103)

Hernández et al (2020) sostiene que a la hora de abordar qué es la comunicación institucional es importante entender que se compone de dos vertientes: ***interna***, con la que se dirige a sus propios empleados para que hagan suyos representando los principios, además de los fines que persigue, y se conviertan así en bandera, en sus mejores representantes de puertas hacia fuera y la ***externa***, aquella que se enfoca a su público, grupos de interés y otras instituciones relacionadas con ella con la intención de fortalecer la relación que ya se tiene con ellos o sentar las bases que permitan crear una nueva en el futuro.

¿Qué es la sostenibilidad educativa?

Como afirma (Campoverde y Soplapuco, 2022) La educación para la sostenibilidad está dirigida a todas las personas y se desarrolla a lo largo de toda la vida abarcando modalidades formales, no formales e informales que busca ser una experiencia educativa de calidad, incorporando actitudes relacionados con el desarrollo sostenible, fomentando el pensamiento crítico, la participación activa y la acción responsable, y conectando el aprendizaje con la vida personal, profesional y comunitaria, abordando los desafíos desde perspectivas locales y globales.

Características principales:

- **Basada en valores:** se explicitan, discuten y seleccionan los más acordes con el desarrollo sostenible.
- **Fomenta el pensamiento crítico:** enfrenta dilemas y capacita para encontrar soluciones.
- **Orientada a la acción:** promueve compromiso y participación activa, más allá de la sensibilización.
- **Participación en la toma de decisiones:** incluye decisiones sobre el entorno y el proceso de aprendizaje.
- **Enfoque interdisciplinar y holístico:** integra distintas áreas del conocimiento.
- **Uso de múltiples recursos didácticos:** palabra, artes, dramatización, debates y experiencias prácticas.
- **Significativa para la comunidad y el individuo:** conecta las experiencias educativas con la vida real.
- **Perspectiva local y global:** considera ambos niveles al abordar problemas de desarrollo.

Importancia de la sostenibilidad educativa:

(Regalado, 2024) En el blog de ESAN describe a la sostenibilidad educativa como pieza fundamental que promueve una formación integral que prepara a las personas para enfrentar los desafíos ambientales, sociales y económicos del presente y del futuro. A través de ella, se fomenta la conciencia ecológica, la responsabilidad social y el compromiso ético con el entorno, permitiendo que las nuevas generaciones comprendan la importancia de equilibrar el desarrollo humano con la preservación del planeta.

De esta manera, la educación se convierte en una herramienta clave para construir sociedades más justas, solidarias y respetuosas con los recursos naturales y se debe considerar 3 fases fundamentales en la sostenibilidad educativa que son:

- **Formar ciudadanos responsables:** impulsa actitudes conscientes y solidarias frente al cuidado del medio ambiente y la comunidad.
- **Fomentar la innovación y el pensamiento crítico:** permite que los estudiantes propongan soluciones creativas ante los problemas sociales y ambientales.
- **Contribuir al desarrollo sostenible:** integra la educación con los objetivos globales para garantizar el bienestar de las generaciones presentes y futuras.

(Martínez, 2021) La educación para la sostenibilidad refleja la preocupación por una educación de elevada calidad que ayude a las personas a entender lo que pasa (saber), a sentirse parte de la sociedad en la que viven (saber ser) y a conocer cómo pueden participar en los procesos de desarrollo (saber hacer). Pero, además, debe desarrollar la capacidad de aprender a aprender.

Estrategias de sostenibilidad educativa para fortalecer la cultura institucional:

(Obeso et al. (2023, p.) sugiere que para la construcción de un entorno favorable y armónico es relevante una buena comunicación entre toda la organización enfocada en el desarrollo integral de los estudiantes y docentes; por ende, la terminología "clima institucional" abarca la percepción colectiva de los miembros de una institución educativa en relación con el ambiente de trabajo y de aprendizaje que los rodean (p.434) Entonces se va cultivando un

clima organizacional positivo que se establece en una base sólida para la calidad educativa, la motivación y el bienestar de todos los involucrados en pro de lograr un aprendizaje significativo, lo cual se debe considerar las siguientes estrategias:

- 1. Fomentar la comunicación efectiva:** Promover canales abiertos y claros entre directivos, docentes, estudiantes y personal administrativo para fortalecer la confianza y la identidad institucional.
- 2. Impulsar la formación continua del personal:** Capacitar de forma permanente a los docentes y trabajadores en temas pedagógicos, tecnológicos y de gestión educativa sostenible.
- 3. Promover la participación comunitaria:** Involucrar a toda la comunidad educativa en la toma de decisiones y en proyectos institucionales que refuercen el sentido de pertenencia.
- 4. Implementar prácticas ecológicas y sostenibles:** Desarrollar programas de reciclaje, ahorro energético y cuidado ambiental como parte de la responsabilidad institucional.
- 5. Fortalecer la identidad y las normas institucionales:** Integrar actividades que refuercen la misión, visión de la institución, fomentando el compromiso y la cohesión del grupo.
- 6. Aprovechar las tecnologías educativas:** Utilizar herramientas digitales para mejorar los procesos de enseñanza, aprendizaje y comunicación institucional.
- 7. Evaluar y mejorar continuamente los procesos:** Establecer mecanismos de autoevaluación institucional que permitan detectar oportunidades de mejora y asegurar la sostenibilidad educativa.

“La relevancia de las habilidades sociales en el clima institucional de los centros educativos radica en su impacto sobre las competencias personales, interpersonales y grupales que contribuyen al bienestar emocional de los docentes”. Rufasto (2021)

Asimismo, se presenta una perspectiva integral sobre las estrategias más efectivas para promover un ambiente armonioso en escuelas y universidades, destacando la importancia de la comunicación efectiva, el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y la aplicación de políticas inclusivas.

METODOLOGÍA

El presente artículo se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo y de campo orientado a analizar la influencia de la comunicación efectiva en el fortalecimiento de la cultura institucional y la sostenibilidad educativa en la Universidad Técnica de Babahoyo. Por otro lado, la población estuvo conformada por 80 miembros de la comunidad universitaria, entre docentes, personal administrativo y estudiantes donde se seleccionó una muestra de 64 participantes, determinada mediante la fórmula estadística de cálculo muestral para poblaciones finitas:

$$n = \frac{k^2qpN}{e^2(N - 1) + k^2pq}$$

donde:

- n = tamaño de la muestra
- N = población total
- k = nivel de confianza (1,96 para un 95%)
- e = margen de error (5%)
- p = probabilidad de éxito (0,5)
- q = probabilidad de fracaso (0,5)

La recolección de información se realizó mediante una encuesta estructurada de diez preguntas cerradas, aplicada a través de Google Forms y utilizando una escala de Likert con cinco opciones de respuesta: *totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo*. Los datos obtenidos fueron representados por gráficos tipo pastel, con el propósito de analizar los niveles de percepción

sobre la comunicación institucional, la identidad organizacional y la sostenibilidad educativa. Esta metodología permitió obtener resultados confiables y representativos, garantizando la validez y objetividad del estudio.

RESULTADOS

Se presentan cinco preguntas clave de la encuesta aplicada a los participantes de la Universidad Técnica de Babahoyo, ya que se recopiló información fundamental sobre la comunicación efectiva y su influencia en la cultura institucional y la sostenibilidad educativa. Los resultados obtenidos reflejan la percepción de los encuestados respecto a cómo los procesos comunicacionales en la colaboración, el sentido de pertenencia y la calidad educativa dentro de la institución, contribuyendo así a la consolidación de un entorno académico más inclusivo y participativo.

- 1. ¿Considera usted que en la Universidad Técnica de Babahoyo la comunicación interna es clara, oportuna y accesible para todos los miembros de la comunidad universitaria, permitiendo una adecuada transmisión de la información institucional?**

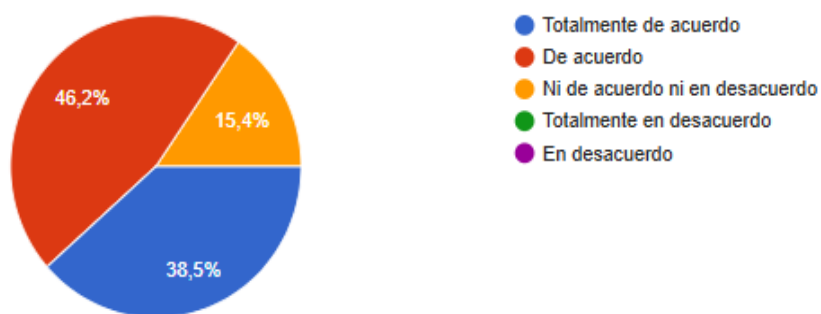


Figura 1: Comunicación interna clara, oportuna y accesible en la Universidad Técnica de Babahoyo.

- 2. ¿Está de acuerdo usted en que en la Universidad Técnica de Babahoyo la comunicación efectiva favorece la cultura institucional y contribuye directamente a**

la sostenibilidad educativa mediante la participación activa, la cooperación y el compromiso de sus integrantes?

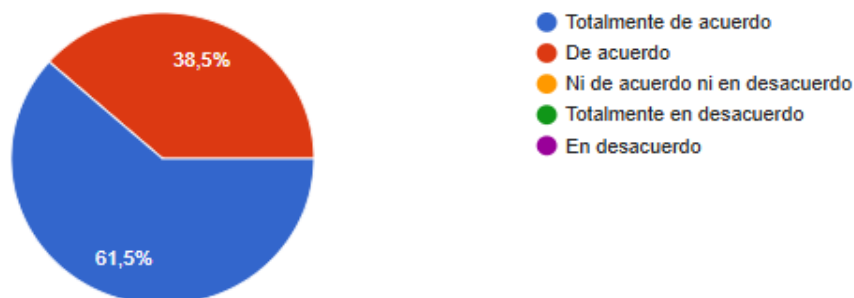


Figura 2: Influencia de la comunicación efectiva en la cultura institucional y la sostenibilidad educativa.

3. ¿Considera usted que los procesos comunicacionales que se desarrollan en la Universidad Técnica de Babahoyo fortalecen la identidad institucional, el sentido de pertenencia y el compromiso con los valores universitarios?

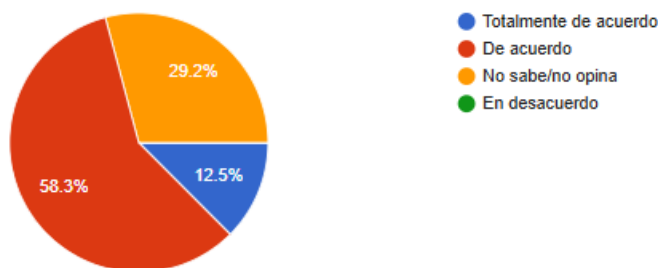


Figura 3: Procesos comunicacionales y fortalecimiento de la identidad institucional.

4. ¿Cree que la comunicación efectiva implementada en la Universidad Técnica de Babahoyo contribuye al desarrollo de una cultura institucional basada en principios éticos, de transparencia, respeto y responsabilidad social?

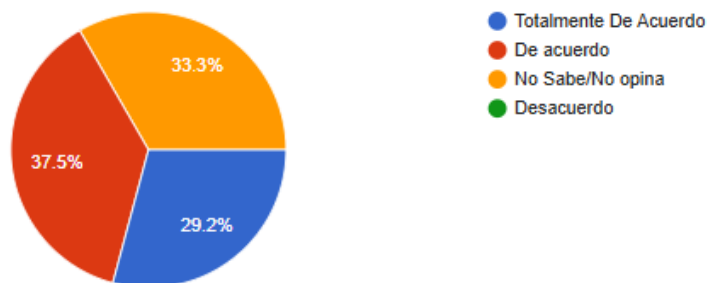


Figura 4: Comunicación efectiva y desarrollo de una cultura institucional ética.

5. **¿Considera que el fortalecimiento de la comunicación efectiva dentro de la Universidad Técnica de Babahoyo impulsa la innovación, la cooperación interdepartamental y la sostenibilidad de los procesos académicos y administrativos?**

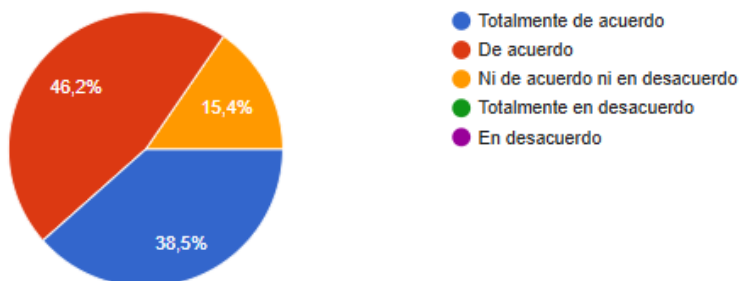


Figura 5: Comunicación efectiva, innovación y sostenibilidad institucional.

DISCUSIÓN

El presente artículo se analiza la influencia de la comunicación efectiva como herramienta para fortalecer la cultura institucional y la sostenibilidad educativa en la Universidad Técnica de Babahoyo, tomando como referencia las percepciones de los miembros de la comunidad universitaria donde los resultados muestran claridad, pertinencia y efectividad de los procesos comunicacionales internos, así como su impacto en la identidad institucional y la innovación educativa.

En la primera pregunta, relacionada con la claridad, oportunidad y accesibilidad de la comunicación interna, los resultados evidencian que el 38,5% de los participantes están totalmente de acuerdo, el 46,2% de acuerdo y el 15,4% se mantienen neutrales. Estos datos reflejan una percepción mayoritariamente positiva, lo cual indica que la universidad mantiene canales de información eficientes y accesibles para su comunidad. Sin embargo, la presencia de un grupo neutral sugiere la necesidad de contribuir estrategias comunicacionales que garanticen la participación activa de todos los estamentos universitarios.

Respecto a la segunda pregunta, que evalúa si la comunicación efectiva favorece la cultura institucional y contribuye a la sostenibilidad educativa, el 61,5% manifestó estar totalmente de acuerdo y el 38,5% de acuerdo. Este resultado confirma que la comunicación desempeña un papel esencial en la consolidación de una cultura organizacional basada en la cooperación, el compromiso y la participación ya que la comunicación constituye un medio esencial para la gestión institucional y asegurar la continuidad de los procesos educativos ante contextos adversos.

En la tercera pregunta, relacionada con el fortalecimiento de la identidad institucional y el sentido de pertenencia, los resultados presentan una ligera dispersión: el 12,5% está totalmente de acuerdo, el 58,3% de acuerdo y el 29,2% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Aunque la mayoría percibe positivamente el impacto de los procesos comunicacionales, la existencia de un porcentaje considerable de respuestas neutras podría indicar debilidades en la internalización de las normas institucionales o en la comunicación de la misión y visión universitaria.

En la cuarta pregunta, que analiza la contribución de la comunicación efectiva al desarrollo de una cultura institucional ética, los resultados muestran que el 29,2% está totalmente de acuerdo, el 37,5% de acuerdo y el 33,3% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Este equilibrio evidencia avances moderados en la integración de principios éticos, de transparencia y respeto en la comunicación institucional, pero también refleja la necesidad de reforzar espacios de diálogo, participación y corresponsabilidad considerando un clima institucional

saludable que depende en gran medida de la comunicación respetuosa y transparente entre los miembros de la comunidad.

Finalmente, en la quinta pregunta, sobre si la comunicación efectiva impulsa la innovación, la cooperación interdepartamental y la sostenibilidad de los procesos institucionales, el 38,5% está totalmente de acuerdo, el 46,2% de acuerdo y el 15,4% se mantiene neutral. Estos resultados demuestran que la mayoría reconoce la importancia de la comunicación como catalizadora de la innovación y la mejora continua, permitiendo una gestión más integrada y colaborativa.

Los resultados destacan que una comunicación efectiva se constituye como un elemento clave en la consolidación de la cultura institucional y la sostenibilidad educativa, al fomentar la colaboración, la identidad y la innovación por parte de toda organización institucional, pero aún persisten desafíos en cuanto a la participación equitativa, la transmisión de principios institucionales y la implementación de estrategias comunicacionales más inclusivas y bidireccionales.

CONCLUSIONES

A raíz de la investigación se resalta que la comunicación efectiva se consolida como una herramienta estratégica fundamental en la cultura institucional y la sostenibilidad educativa porque se comprobó que los procesos comunicacionales claros, horizontales y participativos en los lazos interpersonales, la confianza y el sentido de pertenencia, promoviendo una cultura organizacional basada en valores compartidos, cooperación y compromiso colectivo. Cabe destacar que una adecuada gestión comunicacional incide positivamente en la motivación del personal, en la toma de decisiones conjuntas y en la capacidad institucional para adaptarse a los desafíos del entorno educativo, garantizando la continuidad y calidad de los procesos, además que la comunicación trasciende su función informativa y se convierte en un eje transformador que integra a toda la comunidad educativa hacia metas comunes orientadas a la innovación y la sostenibilidad, por ello, se recomienda a mejorar los espacios de diálogo, la formación en comunicación asertiva y el uso de herramientas tecnológicas

inclusivas, con el fin de consolidar una gestión educativa más participativa, transparente y sostenible en el largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bohórquez Guamán, V., Vargas León, M., & Cedillo Zuriaga, M. (2024). La comunicación asertiva en el área institucional. *Sinergia Académica*, 6(2), 46-56. Obtenido de <https://sinergiaacademica.com/index.php/sa/article/view/68>

Bravo, A. R. (2021). Comunicación efectiva a través de la Virtualidad en la Formación Universitaria. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VIII(5), 1-30. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2684>

Campoverde, R. F., & Soplapuco, M. J. (2022). Cultura ambiental sostenible en la educación. *Revista Científica de la UCSA*, 9(2), 112-128. doi:<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.112>

Cano Caval, J. C., & Carrera Ramos, V. (2025). *La gestión escolar en la cultura inclusiva institucional [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]*. Repositorio Institucional, Guayaquil. Obtenido de <https://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/84828>

Giani, C. (23 de abril de 2025). *Comunicación efectiva*. Obtenido de Blog el Concepto: <https://concepto.de/comunicacion-efectiva/>

Gómez Rodríguez, D. T., & Velasco Castañeda, N. (2024). Diversidad en la comunicación organizacional. *Humanidades*(24), 237-254. doi:<https://doi.org/10.37135/chk.002.24.12>

Hernández Angulo, J., Garbey Savigne, E., & Enríquez O´Farrill, I. J. (2020). Importancia de la perspectiva afectiva e intercultural en la comunicación profesional entiempos de crisis. *Rev haban cienc méd [Internet]*, 20(1), 1-18. Obtenido de <https://revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/3912>

Jiménez Peñarreta, K., Sánchez Montalván, S., & Rodríguez Recalde, J. (2021). Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de la Universidad

- Politécnica Salesiana. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*(63), 94–125. doi:<https://doi.org/10.35575/rvucn.n63a5>
- Lara, M. L. (2024). La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativa. *Sinergia Académica*, 4(1), 41-70. Obtenido de <http://sinergiaacademica.com/index.php/sa/article/view/33>
- Malpartida Santos, F., Blanco Ayala, L., & Blanco Pumayali, B. (2022). *El liderazgo comunicativo. Una forma de integración en la gestión educativa*. Chiclayo, Perú: Proyecto CIDE Editorial. doi: <https://doi.org/10.33996/cide.ecuador.LC4907807>
- Martínez, H. J. (2021). Educación para sostenibilidad. *Euskera*, 1-4. doi:https://www.unetxea.org/ext/manual_EDS/pdf/01_educacion_castellano.pdf
- Morillo Rojas, T. R., & García Regalado, J. O. (2024). Comunicación efectiva para el desarrollo eficiente de las instituciones públicas. *Ciencia Ecuador*, 6(26), 1-21. Obtenido de <https://www.cienciaecuador.com.ec/index.php/ojs/article/view/226>
- Nole Rodríguez, M., Ramos Altamirano, W., León León, P., & Castillo Montúfar, C. (2025). El estilo de liderazgo del gestor educativo y su incidencia en el clima laboral. *Sinergia Académica*, 8((Especial)1), 321-339. doi:<https://doi.org/10.51736/k1jyhh55>
- Obeso, A. D., Obeso, A. J., & Duran, L. K. (2023). Las habilidades sociales en el clima institucional en docentes de educación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(2), 429-446. doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v8i2.2885>
- Perea Sicchar, W., & Cordova Vasquez, S. (2023). Comunicación efectiva y productividad institucional en la oficina de imagen institucional y sus dependencias del gobierno regional de loreto [Tesis, Licenciado en ciencias de la comunicacion]. *Repositorio digital*. Universidad Científica de Perú, San Juan Bautista. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe:8080/server/api/core/bitstreams/2dc851a7-a6a9-4fa4-bd54-a671471c05e4/content>

- Poveda Garcés, D. A., Pazmiño, R. L., & Vallejo, L. A. (2024). El papel de la comunicación efectiva y el conectivismo, para reducir la deserción escolar. *Polo del Conocimiento*, 9(2), 112-129. doi:10.23857/pc.v9i2.6513
- Regalado, O. (16 de octubre de 2024). *La importancia de la sostenibilidad en el modelo educativo*. Obtenido de Blog ESAN EDU PERU: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-importancia-de-la-sostenibilidad-en-el-modelo-educativo>
- Reyes Jiménez, C. (2021). La importancia de la comunicación y liderazgo: herramientas para métodos efectivos de formación y organización educativa. *Tecnohumanismo*, 1(10), 27–46. doi:<https://doi.org/10.53673/th.v1i10.64>
- Rufasto Castro, E. (2021). *Comunicación organizacional para un adecuado clima institucional [Trabajo académico, especialidad Profesional de Investigación y Gestión Educativa]*. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64439>
- Tafur Ruiz, C. A., Centurión Larrea, Á. J., & Villegas Vera, V. R. (2024). Comunicación efectiva y liderazgo: Claves para la gestión exitosa de las instituciones educativas en Latinoamérica. *Revista Tribunal*, 4(9), 360-379. doi:<https://doi.org/10.59659/revistatribunal.v4i9.84>
- Toledo Navarrete, A. E. (2025). Comunicación efectiva y estratégica en organizaciones: claves para el liderazgo y la gestión del cambio. *Revista Internacional De Investigación Y Desarrollo Global*, 4(3), 108–121. doi:<https://doi.org/10.64041/riidg.v4i3.52>