



## COMUNICACIÓN INTERNA EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR: CASO IST HUAQUILLAS

Jessica Pilar Alejandro Becerra  
Instituto Superior Tecnológico Huaquillas  
[jpalejandro@isthuaquillas.edu.ec](mailto:jpalejandro@isthuaquillas.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-2974-5896>

Paquita Alejandra Cuadros García  
Instituto Superior Tecnológico Huaquillas  
[pacuadros@isthuaquillas.edu.ec](mailto:pacuadros@isthuaquillas.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-0734-6114>

Cristian Stalin Sancho López  
Instituto Superior Tecnológico Huaquillas  
[cssancho@isthuaquillas.edu.ec](mailto:cssancho@isthuaquillas.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-2974-5896>

Ronny Enrique Santana Estrella  
Universidad de Guayaquil  
[ronny.santanae@ug.edu.ec](mailto:ronny.santanae@ug.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-4813-7239>

**Autor para correspondencia:** [jpalejandro@isthuaquillas.edu.ec](mailto:jpalejandro@isthuaquillas.edu.ec)

**Recibido:** 05/07/2024

**Aceptado:** 15/09/2024

**Publicado:** 22/09/2024

### Resumen

Una buena Comunicación interna a nivel institucional es fundamental para lograr un trabajo eficiente y alcanzar objetivos institucionales. La Coordinación de Carrera de Redes y Telecomunicaciones ha emergido como un punto focal de esta investigación debido a la percepción de una carencia en lineamientos claros y estrategias comunicativas efectivas. La ausencia de una estructura definida ha dado lugar a malentendidos, falta de alineación en los objetivos y comunicación deficiente entre los miembros del equipo académico y administrativo. Por lo tanto, se planteó

diagnosticar problemas de comunicación interna en el Instituto Superior Tecnológico Huaquillas aplicando técnicas de investigación idóneas proponiendo correctivos frente al problema detectado. Para realizar la investigación se adoptó un enfoque mixto, combinando encuestas y observaciones, siendo la población 65 miembros, englobando a estudiantes, docentes y personal administrativo. El uso de encuestas permitió analizar el conocimiento de plataformas tecnológicas, la frecuencia de su uso y la calidad de la comunicación con los docentes y se aplicó la observación

continúa durante un período de 16 semanas. La investigación dio como resultados que la mayoría de los estudiantes (93.8%) conocen las plataformas tecnológicas del ISTH. La plataforma EVA es ampliamente adoptada (69.2% frecuente), y los docentes responden a mensajes de WhatsApp en diferentes niveles (50.8% siempre), finalmente los encuestados

mencionan las plataformas que se deben implementar (Instagram 32%, TikTok 31%).

La investigación destaca áreas de fortaleza, como la adopción de plataformas, pero señala la necesidad de mejorar la comunicación docente-estudiante y fortalecer la difusión de diversos reglamentos.

**Palabras clave:** Comunicación interna, Coordinación de Carrera, EVA, Plataformas tecnológicas, Reglamentos.

## *INTERNAL COMMUNICATION IN A HIGHER EDUCATION INSTITUTION: IST HUAQUILLAS CASE.*

### **Abstract**

Good internal communication at the institutional level is fundamental to achieve efficient work and reach institutional objectives. The Networking and Telecommunications Career Coordination has emerged as a focal point of this research due to a perceived lack of clear guidelines and effective communication strategies. The absence of a defined structure has led to misunderstandings, lack of alignment in objectives and poor communication among members of the academic and administrative team. Therefore, it was proposed to diagnose internal communication problems at the Instituto Superior Tecnológico Huaquillas by applying suitable research techniques and proposing corrective measures to address the

problem detected. In order to carry out the research, a mixed approach was adopted, combining surveys and observations, with a population of 65 members, including students, teachers and administrative personnel. The use of surveys made it possible to analyze the knowledge of technological platforms, the frequency of their use and the quality of communication with teachers, and continuous observation was applied during a period of 16 weeks. The results of the research showed that the majority of students (93.8%) are aware of the ISTH technological platforms.

The EVA platform is widely adopted (69.2% frequent), and teachers respond to WhatsApp messages at different levels (50.8% always), finally



respondents mention platforms to be implemented (Instagram 32%, TikTok 31%).

The research highlights areas of strength, such as the adoption of platforms, but points out the need to improve teacher-student

## Introducción

La comunicación interna desempeña un papel fundamental en las instituciones de educación superior, ya que facilita la coordinación eficaz de actividades académicas, promueve la transparencia institucional y fortalece las relaciones entre los diversos actores involucrados (Bravo, 2021). En este contexto, la Coordinación de Carrera emerge como una unidad central en la gestión de procesos académicos en instituciones como el Instituto Superior Tecnológico Huaquillas (IST Huaquillas).

Sin embargo, la efectividad de la comunicación interna en el IST Huaquillas se ve comprometida por la falta de lineamientos claros y estrategias definidas. Aunque existe una Unidad de Comunicación encargada de administrar los medios digitales, los resultados de las encuestas sugieren que la información relevante, como los reglamentos institucionales, no se distribuye de manera oportuna y equitativa entre los miembros de la comunidad académica.

communication and strengthen the dissemination of various regulations.

**Keywords:** Internal communication, Coordination of Networks, EVA, Technological platforms, Academic regulations.

La comunicación interna en instituciones de educación superior ha sido objeto de un considerable interés en la literatura académica, destacando su importancia en la gestión efectiva de las actividades académicas y administrativas (Tapia, 2022). Investigaciones previas han explorado diversos aspectos de la comunicación interna, incluyendo su influencia en la calidad de la enseñanza, el compromiso estudiantil y la satisfacción laboral del personal académico y administrativo (García, 2019; López, 2020).

A pesar de los avances en este campo, persisten importantes lagunas en nuestra comprensión de las mejores prácticas y enfoques para mejorar la comunicación interna en entornos académicos específicos, como el Instituto Superior Tecnológico Huaquillas (IST Huaquillas). Por ejemplo, investigaciones recientes han señalado la necesidad de desarrollar estrategias de comunicación interna más efectivas, adaptadas a las características y necesidades



particulares de las instituciones de educación superior (Rodríguez, 2021). Además, se han identificado áreas de investigación emergentes, como el impacto de las nuevas tecnologías de la comunicación en la dinámica de la comunicación interna y el papel de la cultura organizacional en la efectividad de los procesos de comunicación (Pérez, 2020). Estas investigaciones ofrecen perspectivas valiosas que podrían aplicarse al contexto del IST Huaquillas para mejorar la comunicación interna y fortalecer la comunidad académica. En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo identificar y abordar los desafíos de comunicación interna en la Coordinación de Carrera del IST Huaquillas. A través de un enfoque metodológico riguroso y la implementación de soluciones pertinentes, se busca mejorar la eficacia de la comunicación interna en la institución y promover un ambiente académico colaborativo y transparente.

Por todo lo expuesto el grupo de investigadores se plantea diagnosticar los problemas de comunicación interna en la unidad académica del Instituto Superior Tecnológico Huaquillas aplicando técnicas de investigación idóneas proponiendo correctivos frente al problema detectado. Para ello se

plantea como objetivos específicos los siguientes:

- Determinar los métodos de investigación más adecuadas enmarcados en la realidad institucional.
- Establecer de forma cuantitativa los resultados de la investigación, resaltando los hallazgos más relevantes.
- Proponer, si es necesario, instrumentos legales y herramientas digitales que ayuden a resolver los problemas de comunicación detectados.

### Materiales y métodos

La presente investigación adopta un enfoque mixto, combinando métodos de investigación cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión holística de los problemas de comunicación interna en el Instituto Superior Tecnológico Huaquillas.

Para recopilar datos cuantitativos, se emplearon encuestas dirigidas a la población objetivo de 65 miembros académicos, incluyendo estudiantes, docentes y personal administrativo. Las encuestas se diseñaron para evaluar el conocimiento y la frecuencia de uso de las plataformas tecnológicas, así como la comunicación con los docentes. Por otro lado, se realizaron observaciones durante un período de 16 semanas para recopilar datos cualitativos sobre los comportamientos de comunicación en

el Instituto Huaquillas. Durante este proceso, se registraron las interacciones y patrones de comunicación en diferentes contextos académicos.

La selección de la muestra se realizó de manera aleatoria, asegurando la representatividad de los diferentes grupos de interés en la comunidad académica. Además, se aplicaron técnicas de muestreo estratificado para garantizar una muestra equitativa y significativa de cada subgrupo (estudiantes, docentes y personal administrativo).

El proceso de observación se llevó a cabo de manera no intrusiva, respetando la privacidad y confidencialidad de los participantes. Se utilizaron técnicas de registro sistemático para documentar las interacciones observadas y garantizar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos.

## Resultados y discusión

### Resultados de la encuesta

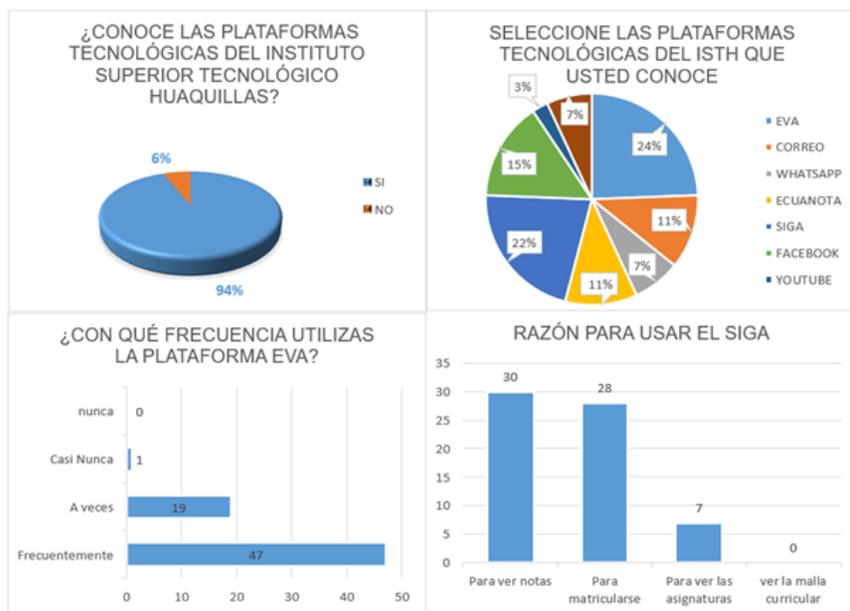


Figura 1. Plataformas tecnológicas, frecuencia de uso y utilidad



Al analizar la preguntas respecto al conocimiento de la existencia de Plataformas Tecnológicas de la institución se observa en la Figura 1 que la mayoría de la población encuestada indica que conoce la existencia de las plataformas tecnológicas, al preguntar cuáles son las que conocen, los encuestados indican que las más conocidas son SIGA

(Sistema Integral de Gestión Académica) y EVA (Entorno Virtual Académico), indicando que el SIGA es mayormente usada para el proceso de matrícula y para ver notas, así como el EVA es usada frecuentemente como un complemento en el proceso de aprendizaje. Esta sección de preguntas resalta el conocimiento de las plataformas y su uso.

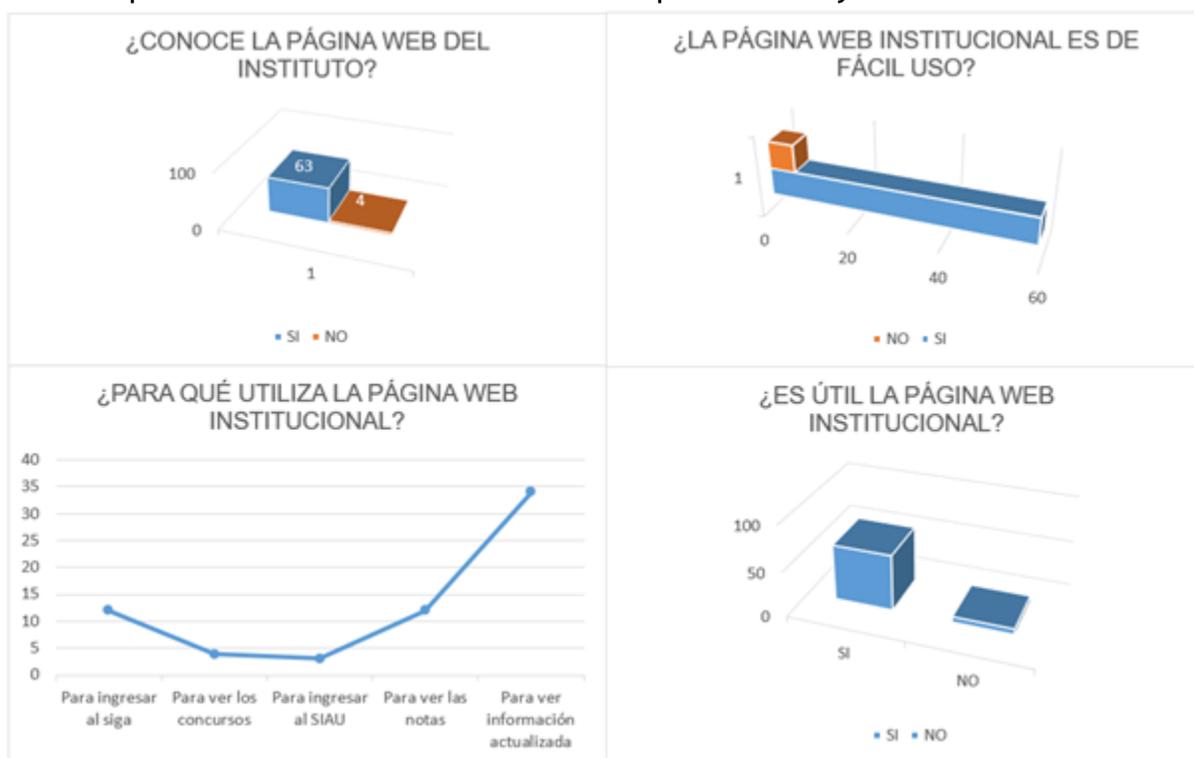
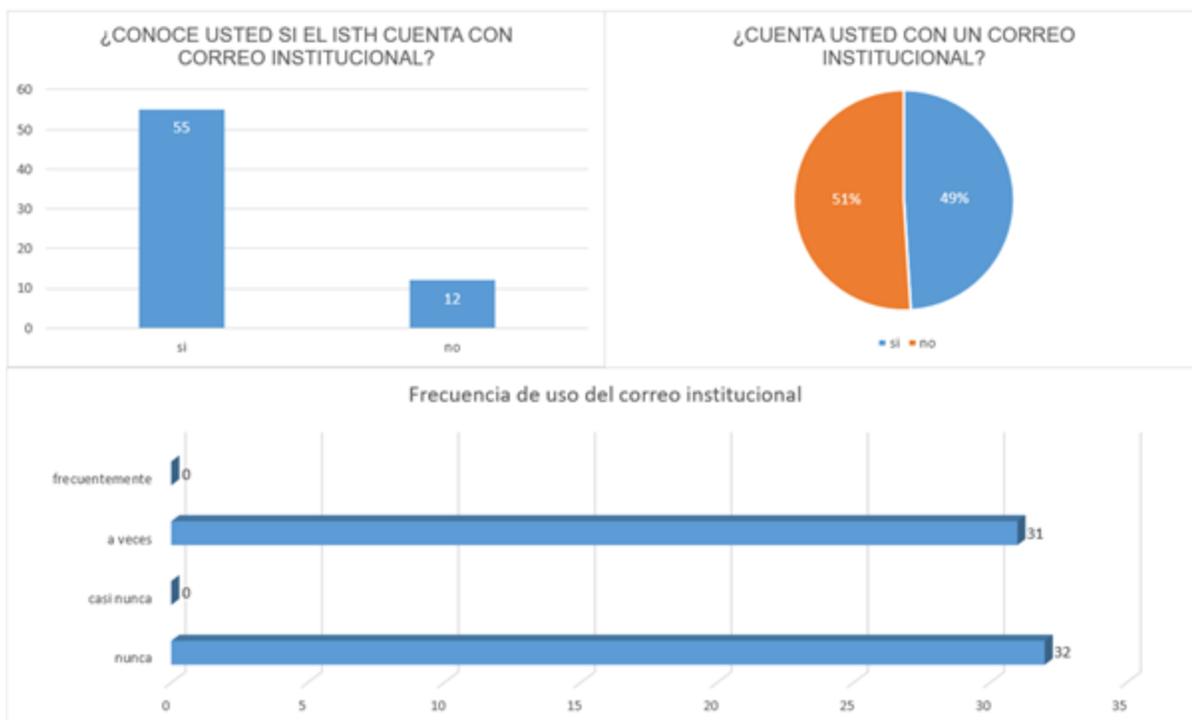


Figura 2. Página web Institucional

Al revisar las respuestas dadas en relación a la página web institucional, en la Figura 2 se observa que la población encuestada conoce la página web institucional, indicando que es fácil de usar, y mayormente se usa para

ingresar al SIGA, ver notas y ver información actualizada, de tal forma que para la mayoría de los encuestados les parece útil este recurso web y sobre todo se resalta su uso como un medio de comunicación institucional.



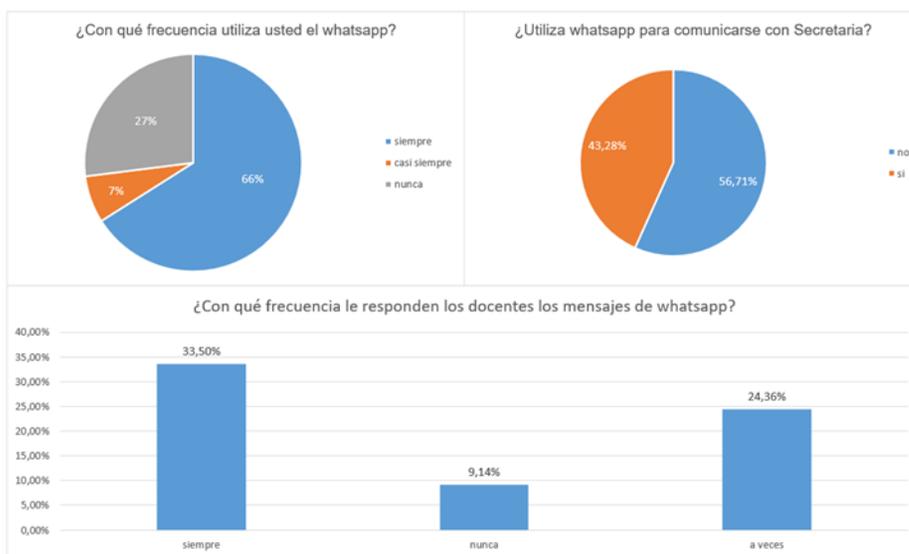


**Figura 3.** Conocimiento y uso del Correo institucional

La Figura 3 muestra que 55 encuestados tienen conocimiento de la existencia de un correo institucional, sin embargo, el 55% de la población indica que no tiene creada una cuenta de correo, así mismo se resalta que de

los encuestados que tienen correo lo usan a veces, esto demuestra que el correo institucional no está siendo usado como un mecanismo de comunicación eficiente dentro la institución.





**Figura 4.** Uso whatsapp para procesos académicos y administrativos

Siendo el Whatsapp el sistema de mensajería más usado en la actualidad, juega un papel muy importante al momento de fomentar la comunicación interna y hacia el exterior en una institución, es por ello que los investigadores creyeron oportuno investigar sobre el uso de Whatsapp como medio de comunicación, logrando identificar que el 66% de los encuestados siempre utilizan este medio y el 43,28% no lo usan para comunicarse con secretaria, aunque la institución tiene un número telefónico habilitado con este medio de comunicación, el cual es atendido por la responsable de secretaria.

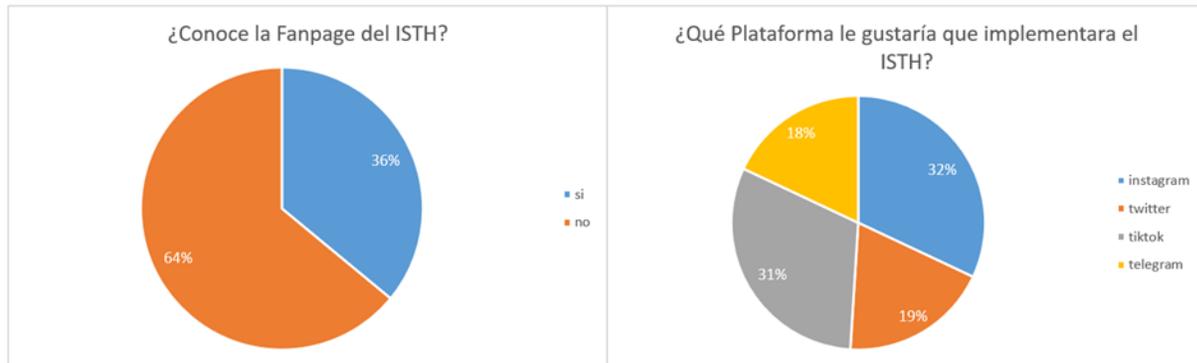
Así mismo los resultados de la Figura 4 indican que solo el 33.50% de la población consultada indican que los

docentes siempre responden a sus mensajes de Whatsapp, el 24.36% de los encuestados indican que solo a veces los docentes responden a estos mensajes y solo un 9.14% indican que nunca responden los mensajes a través de este medio.

Los resultados llevan a la conclusión que el uso de Whatsapp para responder dudas por parte de los docentes ha sido adoptada por estos como un mecanismo de comunicación en ambos sentidos, quizás porque este medio permite la comunicación más fluida, por otro lado, este medio de comunicación aún no está siendo usado por la mayoría de la comunidad académica, encendiendo una alerta para mejorar los procesos de



comunicación internamente y externamente.



**Figura 5.** Fanpage y otras plataformas

En la Figura 5 se representa el nivel de conocimiento del Fanpage institucional por parte de los encuestados y la plataforma que les gustaría que se implemente, lo cual revela que el 64% de los encuestados no conocen el Fanpage institucional aunque al momento de la observación se pudo revisar que en esta plataforma existe información actualizada de cada

proceso a realizarse en el instituto, por otro lado al indagar sobre que plataforma le gustaría que se implemente se pudo observar que la mayoría de los encuestados desean que se implemente Instagram y TikTok, esto quizás se debe a que la mayoría de la población encuestada es joven adulta y son quienes prefieren estas plataformas digitales.

### Discusión

Bello (2018) indica que la Comunicación permite ayudar a otros, ser responsables, tolerantes, éticos y honestos, conseguir relaciones interpersonales armónicas gracias a una comunicación efectiva, coincidiendo con esta premisa los autores consideran que sin una buena comunicación interna, cualquier institución no podría realizar sus procesos de forma correcta, ya que cada departamento debe realizar su

trabajo en pro de los objetivos institucionales. Es por ello que en esta investigación se analiza la comunicación desde y hacia la Coordinación de la carrera Tecnología en Redes y Telecomunicaciones, como la que regula los procesos de enseñanza y aprendizaje en la Institución de Educación Superior, estableciendo que el 94% de la población encuestada, usan plataformas digitales como un medio



de comunicación de los procesos de enseñanza y aprendizaje, estos resultados difieren con los de Peña et al. (2020) donde las plataformas digitales tienen un 34% de importancia, en otros de los procesos sustantivos de

Es importante resaltar que solo el 9% de docentes no responden a los mensajes de WhatsApp, esto delata que un gran número de docentes consideran a este medio como un medio de comunicación efectivo para los procesos de enseñanza - aprendizaje gestionado desde la Coordinación de la carrera estudiada, quizás esto se deba a que permite la comunicación rápida y fluida, lo cual es apoyada por la investigación de Melgarejo & Melgarejo (2022) sobre el whatsapp como herramienta educativa, donde se concluye que esta herramienta promueve la capacidad

Al tratar de identificar los problemas de comunicación en la Coordinación de carrera Tecnología en Redes y Telecomunicaciones, se logra observar la implementación de diversas plataformas tecnológicas como apoyo en los procesos de enseñanza - aprendizaje y como medios de comunicación, determinando que no es suficiente su implementación si no existe la adopción de las mismas al 100%, ya que esto conlleva un compromiso de administrativos,

la educación superior como es el de investigación, demostrando que existe diferenciaciones en el entorno en el cual son usadas cada herramienta tecnológica.

comunicativa del estudiante, así mismo ayuda a que los docentes tengan mayor número de herramientas para poder aplicar diversas estrategias de enseñanza más interactivas, donde se incentive a la participación del estudiante y exista una comunicación horizontal entre ellos, frente a ello los investigadores consideran que se debería promover esta herramienta como un mecanismo de comunicación para solventar dudas particulares de cada materia, así como procesos administrativos gestionados desde secretaría.

docentes y estudiantes, demostrando empatía especialmente con los estudiantes, tal como lo recomienda Martí, Martínez & Valcárcel (2018) donde resalta la necesidad de mostrar empatía, respeto, comprensión a los estudiantes por parte del profesor siendo crucial para el logro de un clima afectivo, donde ambas partes del proceso comunicativo alternen sus roles como emisor y receptor de mensajes, en base a lo citado los autores destacan que es primordial la



calidad de la información compartida a través de las diversas plataformas tecnológicas usadas por la institución

## Conclusiones

La elección de la Coordinación de Carrera de Redes y Telecomunicaciones del Instituto Superior Tecnológico Huaquillas como escenario de estudio se revela acertada, ya que proporciona un contexto representativo para abordar los problemas internos de comunicación. Esta selección respalda la validez de los métodos de investigación utilizados, permitiendo una comprensión amplia de los desafíos comunicativos.

La combinación de encuestas y observaciones permitió una visión completa de los problemas de comunicación. Sin embargo, se destaca la necesidad de garantizar la validez y fiabilidad de los resultados mediante

pero sobre toda la oportuna respuesta a las dudas de los integrantes de la comunidad académica.

una selección cuidadosa de la muestra y un proceso de observación riguroso. En respuesta a los problemas identificados, se sugiere implementar un medio de comunicación basado en telefonía IP a nivel institucional, así como publicar los reglamentos internos en el sitio web de la institución. Además, se insta a aprovechar las plataformas digitales institucionales, para mejorar la socialización de actividades académicas.

Se reconoce la necesidad de seguir explorando y mejorando la comunicación interna en la institución. Se sugiere realizar seguimientos periódicos y evaluar el impacto de las recomendaciones propuestas para garantizar una mejora continua.

## Referencias bibliográficas

Acosta, M. L., Ávila, M. (2019). Comunicación organizacional y clima laboral en Universidades Ecuatorianas. *Revista Científica de Administración*. 47. 67 - 82.

Ancín, I., Espinosa, J. (2017). La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral:

Estudio de caso de PYMES de la Ciudad de Guayaquil. *PODIUM*, 65 - 77. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/79>

Bravo, R. (2021). Comunicación efectiva a través de la virtualidad en la Formación Universitaria. *Revista Dilemas*



- Contemporáneos: Educación, Políticas y Valores*, VIII(5), 2 - 30.  
<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com>
- Espinoza, L., & Padilla, M. (2018). La comunicación organizacional en la gestión del talento humano en la Universidad Estatal de Bolívar. *Revista Comunicación*, 37(2), 71-80.
- Gómez, A., & Rodríguez, M. (2018). Comunicación Interna en Instituciones Educativas Superiores: Retos y Oportunidades. *Revista de Investigación Educativa*, 35(2), 78-92.
- Fernández, J., & López, C. (2017). Impacto de las Tecnologías de la Información en la Comunicación Académica: Un Estudio de Caso en una Universidad Tecnológica. *Revista de Tecnología Educativa*, 22(3), 110-130.
- Martí A., Martínez R., Valcárcel N. (2018). La comunicación entre profesores y estudiantes universitarios durante el desarrollo del Proceso Docente Educativo. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 32 (2).
- Martínez, S., & Pérez, L. (2019). La Comunicación Docente-Estudiante en Entornos Virtuales de Aprendizaje: Un Análisis Crítico. *Revista de Educación Digital*, 15(1), 45-62.
- Melgarejo D., Melgarejo I. (2022). El Whatsapp como herramienta educativa. Revisión sistemática. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 339-359.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_r cm.v6i4.2590](https://doi.org/10.37811/cl_r cm.v6i4.2590).
- Hernández, R., & Díaz, F. (2016). Redes Sociales y su Papel en la Comunicación Interna de Instituciones Académicas. *Revista de Comunicación Digital*, 8(4), 201-220.
- Oyarvide, H. P., Reyes, E. F., & Montañó, M. R. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio De Las Ciencias*, 3(4), 296-309.  
<https://doi.org/10.23857/dc.v3i4.687>



Peña, I., Palacios, D., & Mendoza, G. (2020). La importancia de la Comunicación en el Rendimiento Investigativo de lo Estudiantes Universitarios. *Journal Business Science*, 63-72.

Tapia, A., Hernández, H., Rivera, P. (2022). ¿Comunicación responsable? El caso de una organización responsable. *LiminaR, Estudios sociales y humanísticos. XX(2)*, 1 - 13. 2007-2027. <https://doi.org/10.29043/liminar.v20i2.913>

Torres, M., & Vargas, P. (2015). Innovaciones Tecnológicas en la Comunicación Interna de Carreras Tecnológicas. *Revista de Investigación en Tecnología Educativa* , 12(4), 132-150. <https://www.alfapublicaciones.com/index.php/alfapublicaciones/article/view/163>

Ramírez, L., & Gutiérrez, A., (2017). Herramientas Digitales y su Contribución a la Socialización de Actividades Académicas: Un Enfoque Práctico. *Revista de Innovación Educativa*, 18(2), 56-78.