



UNIVERSIDAD
BOLIVARIANA
DEL ECUADOR

TRABAJO DE TITULACIÓN

UNIVERSIDAD
BOLIVARIANA
DEL ECUADOR



UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DE ECUADOR

MAESTRÍA EN GESTIÓN EDUCATIVA

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN EDUCATIVA**

TEMA

Diseño de un Manual de Comunicación Estratégica para el fortalecimiento de la cultura organizacional en la Escuela de Educación Básica Particular “Vicente Rocafuerte” del cantón Daule.

Autores:

Lcdo. Coloma Alvarado John Wanerges

Lcdo. Huayamave Rivas Antonio Eutiquio

Tutor/a:

Dra. León López Perla Leonor

ECUADOR

2024 - 2025



La Universidad para todos



UNIVERSIDAD
BOLIVARIANA
DEL ECUADOR

TRABAJO DE TITULACIÓN

7

DEDICATORIA

La dedicatoria del presente trabajo de investigación está dirigida a la memoria de mi querido padre Mgs. Antonio Huayamave Ronquillo, hombre aguerrido y formador de juventudes, quien sembró en mí ese deseo de superación y lucha.

A mi esposa e hijos quienes son el combustible que día a día encienden este motor que se llama vida.



La Universidad para todos





AGRADECIMIENTO

Deseamos expresar nuestro más profundo agradecimiento a todos quienes hicieron posible alcanzar esta nueva meta en nuestra carrera profesional de cuarto nivel, muy especialmente al Dr. César Castillo Montufar Coordinador de la Carrera de Maestría en Gestión Educativa, quien nos abrió las puertas de la Universidad Bolivariana del Ecuador, una Universidad pensada en todos y para todos, a la Dra. Perla León López, Asesora de nuestra tesis quien supo conducirnos en la elaboración de la misma y a cada uno de los docentes tutores que entregaron todo su sabio conocimiento para el servicio de la comunidad educativa. Desempeñando cada uno de ustedes un papel crucial en este logro, y sin su apoyo incondicional, esto no habría sido posible. Este logro no es solo nuestro, es de todos nosotros. Gracias por ser parte fundamental de nuestro éxito.

Con gratitud infinita,

Lcdo. John Wanerges Coloma Alvarado.

Lcdo. Antonio Eutiquio Huayamave Rivas.





RESUMEN

La comunicación es uno de los procesos más importantes dentro de la gestión de las instituciones educativas; se resalta que es una herramienta de poder interactuar de manera interna y externa toda actividad a desarrollarse en el entorno educativo con sus diferentes públicos. Sin embargo, la comunicación organizacional es necesario que se la gestione de manera estratégica y que responda a objetivos institucionales. En la Escuela de Educación Básica Vicente Rocafuerte, objeto de la presente investigación, se evidenció la falta de existencia de un manual que guíe al personal docente y administrativo en la ejecución de los procesos comunicacionales que les permitan socializar, informar y transmitir hechos que se suscitan en el entorno tanto a nivel interno y externo; y de esta manera construir vínculos que fortalezcan la cultura organizacional del plantel educativo.

La propuesta del manual de comunicación estratégica presente en el capítulo tercero, logrará que por primera vez la escuela pueda tener una guía para desarrollar sus actividades y que a su vez podrán tener la facilidad de ir implementando nuevos cambios a fin de que la cultura organizacional existente entre el rector, administración, profesores, alumnos y padres de familia sea reconocida y mejore todos los niveles de satisfacción.

Palabras Claves: *Comunicación Estratégica, Cultura Organizacional, Educación, Manual,*





ABSTRACT

Communication is one of the most important processes within the management of educational institutions; It is highlighted that it is a tool to be able to interact internally and externally with all activities to be carried out in the educational environment with its different audiences. However, organizational communication must be managed strategically and respond to institutional objectives. At the Vicente Rocafuerte School of Basic Education, the object of this investigation, the lack of existence of a manual that guides teaching and administrative staff in the execution of communication processes that allow them to socialize, inform and transmit events that arise is evident. in the environment both internally and externally; and in this way build links that strengthen the organizational culture of the educational establishment.


The proposal of the strategic communication manual presented in the third chapter will ensure that for the first time the school can have a guide to develop its activities and that in turn they will be able to easily implement new changes so that the existing organizational culture between the rector, administration, teachers, students and parents is recognized and improves all levels of satisfaction.

Keywords: Strategic Communication, Organizational Culture, Education, Manual,



Tabla de Contenido


Portada	i
FICHA SENESCYT PARA EL REPOSITORIO	ii
COPIA INFORME DE SIMILITUD (ANTIPLAGIO).	iv
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR (ES)	v
AVAL DEL TUTOR DE LA TESIS	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
Índice de Tablas	xv
Índice de Figuras	xvi
Índice de Anexos	xvii
Introducción	1
Presentación y Contextualización	6
Justificación de la problemática	7
Planteamiento del problema.	7
Precisión del tema.	7
Objeto de la investigación	8
Objetivo general	8
Preguntas científicas.	9
Declaración de las variables	9
Objetivos específicos de la investigación.	9

	TRABAJO DE TITULACIÓN	12
--	------------------------------	----

Identificación de los Métodos Para Emplear	9
Método de investigación de campo	10
Diseño no experimental	10
Encuesta	11
Declaración de la población y muestra	11
Declaración del tipo de investigación.	11
Investigación Descriptiva	11
Enfoque: Mixto	12
Principales Aportes.	12
Importancia, necesidad social, novedad y actualidad científica.	12
Descripción breve del contenido de los capítulos	13
Capítulo 1: Marco Teórico	13
Ejes Conceptuales	17
1. Comunicación	17
Teorías	17
Teoría de la Comunicación Humana	17
Teoría de la Comunicación para el Buen Vivir	18
Modelo Lineal de la Comunicación	18
a) Comunicación en las Organizaciones	18
2. Flujos de Comunicación	22
3. Valores Intangibles	23
a) La identidad e Imagen	24
b) Cultura Organizacional	25



4. Gestión de la Comunicación Estratégica	26
a) Comunicación en las Instituciones Educativas	26
b) Planes y Manuales de Comunicación	27
Marco Contextual	28
Bases Normativas y Legales	32
Capítulo 2: Metodología Para El Desarrollo De La Investigación Y Estudio Diagnóstico	36
Conceptualización y operacionalización de las variables	37
Variables:	37
V1. Manual de Comunicación Estratégica	37
V2. Cultura Organizacional	37
Enfoque de la investigación	39
Alcance de la investigación	40
Declaración y justificación del tipo de investigación	40
Métodos empleados y sus propósitos en el contexto de investigación	41
Instrumentos derivados de la metodología seleccionada.	41
Encuesta.	42
Entrevista.	43
Observación directa.	44
Análisis documental.	44
Delimitación de la población y la muestra.	44
Presentación de los Resultados del Estudio Diagnóstico	46
1.- Docentes	46
2.1.2 Entrevista a directivo y personal administrativo.	61

	TRABAJO DE TITULACIÓN	14
--	------------------------------	----

2.1.3 Entrevista a Gerente administrativa	63
Conclusión del diagnostico	65
Capítulo 3: Presentación Y Validación De La Propuesta	66
Presentación	66
Fundamentación	70
Conclusiones	95
Recomendaciones	97
Referencias Bibliográficas	1
ANEXOS	6
TRIBUNAL PROYECTO DE TITULACIÓN	15





Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de Variables	38
Tabla 2 Público y herramientas de investigación	42
Tabla 3 Dirección de comunicación	47
Tabla 4 Inducción de ingreso de docentes	48
Tabla 5 Gestión interna de los docentes	49
Tabla 6 Conocimiento sobre el flujo de comunicación	50
Tabla 7 Creación de manual: punto de vista docentes	51
Tabla 8 Participación de padres en comunicados	52
Tabla 9 Vías de información	53
Tabla 10 Actividades de comunicación a Padres	54
Tabla 11 Oferta de Vías de Comunicación	54
Tabla 12 Informes diarios a padres	55
Tabla 13 Tiempo de los docentes en la institución	56
Tabla 14 Escala de satisfacción ante la imagen corporativa	58
Tabla 15 Escala de satisfacción ante la cultura organizacional	59
Tabla 16 Diagrama de Gannt: Cronograma de actividades	92
Tabla 17 Árbol del Problema	6





Índice de Figuras

Figura 1. Conocimiento sobre Dirección de Comunicación	45
Figura 2 Proceso de Inducción.....	46
Figura 3 Acompañamiento de la Comunicación Interna.....	47
Figura 4 Reconocimiento de Procesos Internos	48
Figura 5 Implementación de Manual de Comunicación Estratégica.....	49
Figura 6 Participación de padres en comunicados	50
Figura 7 Vías de Información	51
Figura 8 Actividades de comunicación a Padres.....	52
Figura 9 Oferta de vías de comunicación	53
Figura 10 Informes diarios a padres	54
Figura 11 Tiempo de los docentes en la Institución	55
Figura 12 Satisfacción de imagen corporativa y Académica	56
Figura 13 Satisfacción cultura organizacional.....	57
Figura 15 Grupos de Interés	76
Figura 16 Logotipo.....	77
Figura 17 Uniforme de Docentes.....	77
Figura 18 Uniforme de parada	77
Figura 17 Uniforme Diario	77
Figura 20 Infraestructura.....	78
Figura 21 Pagina Facebook.....	79
Figura 22 Carteleras	81
Figura 23 Plataforma WhatsApp	82
Figura 24 Capacitaciones y simulacros	84
Figura 25 Estructura Organizacional.....	10





Índice de Anexos

Anexo A: Árbol de Problema.

Anexo B: Formato de Encuesta

Anexo C: Entrevista a Directivo

Anexo D: Entrevista a la Gerente administrativa de la IE.





Introducción

El presente trabajo de investigación va destinado a mejorar la comunicación estratégica en la Gestión Escolar de la Escuela de Educación Básica Particular "Vicente Rocafuerte" del cantón Daule, durante el periodo lectivo 2024 – 2025, siendo esta la variable independiente objeto de estudio, la misma que motiva a la implementación de un Manual de Comunicación, para mejorar el proceso de la cultura organizacional.

En el contexto dinámico y complejo de las instituciones educativas, la comunicación juega un papel fundamental en la configuración de la cultura organizacional y en la eficacia de las prácticas educativas. La forma en que se establecen y mantienen los canales de comunicación dentro de una institución no solo impacta la eficiencia operativa, sino también el clima laboral, la satisfacción del personal y, en última instancia, el rendimiento estudiantil. En este sentido, la comunicación asertiva emerge como un componente esencial para fomentar relaciones interpersonales saludables, resolver conflictos de manera constructiva y promover un ambiente de aprendizaje y trabajo positivo.

La cultura organizacional de una institución educativa, por otro lado, representa el conjunto de valores compartidos, normas, creencias y prácticas que guían el comportamiento de sus miembros y definen su identidad colectiva. Esta cultura influye en cómo se manejan las relaciones interpersonales, se toman decisiones, se resuelven los conflictos y se adaptan a los cambios en el entorno educativo. La comunicación dentro de esta cultura organizacional no solo transmite información, sino que también moldea las percepciones, actitudes y comportamientos de los individuos y grupos que conforman la comunidad educativa.

El presente estudio se adentra en la intersección entre la comunicación estratégica y asertiva con la cultura organizacional en una institución educativa específica, con el objetivo de explorar cómo estas dimensiones interactúan y afectan diversos aspectos del funcionamiento institucional. Se propone examinar cómo las prácticas comunicativas estratégicas y asertivas pueden fortalecer la cohesión organizacional, mejorar la efectividad administrativa y promover un ambiente de aprendizaje enriquecedor para los estudiantes. Al mismo tiempo, se pretende identificar posibles



desafíos y barreras que puedan obstaculizar la implementación efectiva de la comunicación estratégica y asertiva dentro del contexto educativo.

A través de una revisión exhaustiva de la literatura sobre comunicación estratégica, cultura organizacional y sus aplicaciones en instituciones educativas, este estudio busca contribuir al desarrollo teórico y práctico en el campo de la gestión educativa. Se utilizarán métodos mixtos de investigación, combinando análisis cualitativos y cuantitativos, para obtener una comprensión holística y profunda de cómo la comunicación estratégica y asertiva influye en la cultura organizacional y viceversa. Además, se realizarán entrevistas estructuradas, encuestas y análisis documental para recoger datos empíricos que respalden las conclusiones teóricas y proporcionen recomendaciones prácticas para mejorar la comunicación en instituciones educativas.

En última instancia, este estudio aspira a ofrecer herramientas necesarias y aplicables que puedan informar políticas y prácticas educativas orientadas a fortalecer la comunicación estratégica y promover una cultura organizacional positiva en beneficio de todos los actores involucrados en el proceso educativo.

La cultura organizacional en las escuelas desempeña un papel crucial en la creación de un ambiente propicio para el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes. Esta cultura abarca los valores compartidos, las normas y las prácticas que guían las interacciones entre maestros, estudiantes, personal administrativo y padres. Cuando una escuela tiene una cultura organizacional fuerte y positiva, se establece un sentido de comunidad y pertenencia que motiva a todos los miembros a trabajar hacia metas educativas comunes.

En primer lugar, la cultura organizacional define las expectativas y comportamientos aceptables dentro de la escuela. Proporciona un marco que orienta la toma de decisiones y las acciones diarias, promoviendo la coherencia y la estabilidad. Los valores como el respeto, la colaboración y el compromiso con la excelencia académica se internalizan y reflejan en todas las interacciones, contribuyendo a un clima escolar seguro y positivo.

Además, una cultura organizacional sólida facilita la atracción y retención de talento educativo. Los maestros y el personal administrativo buscan entornos donde puedan sentirse apoyados, valorados y parte de una misión educativa compartida. Cuando una escuela fomenta una cultura

de respeto mutuo, innovación y desarrollo profesional continuo, crea condiciones ideales para que los educadores se comprometan a largo plazo con la institución y trabajen con entusiasmo para el éxito de los estudiantes.

La comunicación permite que los sentimientos logren ser expresados tanto de manera no verbal como verbal, dando así, una percepción ante cualquier suceso que permita no lastimar a los demás (Guerra, 2019, como se citó en Calua, Delgado, y López, 2020). Comprendiendo de esta manera que cuando se tenga que dirigir a los integrantes de una sociedad cultural, ya sean compañeros de trabajo o allegados, hay que hacerlo de una manera respetuosa, para que la comunicación pueda llegar de una forma muy eficaz.

Una de las causas que se ha detectado en esta problemática educativa es el cambio repentino de la autoridad educativa del Centro Escolar, por el fallecimiento de su director y fundador Mgs. Antonio Huayamave Ronquillo, el mismo que tenía más aceptación por parte de los docentes que le venían acompañando desde la creación de la IE. Otra de las causales que son motivo de la falta de comunicación, es que existe inconformidad de parte del personal docente para con el directivo y además la IE no cuenta con una Dirección de Comunicación DIRCOM.

Por otro lado, el manual de comunicación actúa como una herramienta educativa para enseñar y modelar habilidades comunicativas saludables entre los miembros de la comunidad escolar. Al promover prácticas de comunicación asertiva y empática, contribuye al desarrollo personal y social de los estudiantes, fomentando relaciones positivas y constructivas entre compañeros y con los adultos. Esto no solo mejora el clima escolar, sino que también prepara a los estudiantes para enfrentar situaciones de la vida real en las que la comunicación efectiva es esencial.

Aplicar un manual de comunicación estratégica en una institución educativa es fundamental para mejorar las interacciones entre todos los miembros de la comunidad educativa: estudiantes, maestros, personal administrativo y padres. La comunicación estratégica es el mecanismo mediante el cual se estructura, desarrolla y examina los mensajes y la información que se comparte con todos los integrantes de la comunidad educativa con el fin de lograr las metas institucionales propuestas.

El primer paso es ofrecer formación y capacitación sobre comunicación estratégica a todos los

miembros de la comunidad educativa. Esto incluye talleres prácticos donde se enseñan habilidades como escuchar activamente, expresar opiniones de manera clara y constructiva, y manejar conflictos de manera respetuosa, para mejorar la calidad de los mensajes que se transmiten, logrando de esta manera consolidar una cultura organizacional positiva. Los maestros y el personal administrativo pueden ser capacitados como facilitadores para que luego puedan transmitir estas habilidades a los estudiantes en sus clases.

Los líderes escolares, como directores y coordinadores, deben dar el ejemplo practicando la comunicación estratégica en sus interacciones diarias. Esto incluye dar y recibir retroalimentación de manera constructiva, manejar conflictos de manera justa y transparente, y fomentar un ambiente de apertura y respeto mutuo.

Es fundamental monitorear la aplicación del manual de comunicación estratégica a lo largo del tiempo para identificar áreas de mejora y hacer ajustes según sea necesario. Esto puede hacerse a través de encuestas periódicas, grupos focales con diferentes miembros de la comunidad educativa y evaluaciones de desempeño que incluyan criterios relacionados con la planeación de la comunicación siendo esta de manera efectiva y respetuosa.

Hay necesidad de promover la participación activa de todos los miembros de la comunidad educativa en la implementación del manual de comunicación estratégica el cual es clave para su éxito a largo plazo. Esto puede incluir la creación de comités o grupos de trabajo dedicados a la mejora continua de la comunicación en la escuela, donde se discutan y propongan iniciativas para fortalecer las habilidades comunicativas de todos.

En resumen, aplicar un manual de comunicación estratégica en una institución educativa requiere un enfoque integral que incluya formación, integración en el currículo, desarrollo de códigos de conducta claros, prácticas de liderazgo efectivas, monitoreo continuo y promoción de la participación activa. Esto no solo mejora las relaciones interpersonales dentro de la escuela, sino que también prepara a los estudiantes para comunicarse de manera efectiva en su vida personal y profesional futura.

Presentación y Contextualización



Durante la trayectoria de la unidad educativa, la cual actualmente se encamina a cumplir treinta y cuatro años de vida institucional; uno de los factores que pocas veces prevalece bajo control, es la comunicación verbal y no verbal entre los directivos, docentes, padres de familia y alumnos. Sin embargo, este control muchas veces puede ser manipulado u olvidado ya que la institución no cuenta con un manual de respaldo, el cual debe ser dialogado con quienes estén legalmente ligados a la escuela. Por tal motivo, este tema abarca la línea de investigación principal, la educación; la cual estará de la mano de la interacción de factores sociales y políticos.

Los efectos de la comunicación o falta de esta, se encuentran dentro de la administración de una IE y van direccionados de manera directa con el bienestar, capacidad y aprendizaje de los estudiantes. Así lo explica el siguiente artículo publicado por Cantón y García (2012) la comunicación dentro de las unidades educativas se debe ver implementada a través de prácticas organizacionales que se orientan por medio de mensajes, canales, emisores y receptores entre los integrantes de esta. Lo cual, da una idea de cómo la comunicación debe ser puesta a control por medio de un manual dentro de la Escuela de Educación Básica Particular “Vicente Rocafuerte” usando técnicas adecuadas desde el emisor al receptor, dando así un cambio rotundo a lo que se da hoy en la actualidad.

Justificación del problema

La falta de buena comunicación interna en el plantel educativo se ha reflejado en los últimos años. En primer lugar, la estructura jerárquica rígida y la falta de canales de comunicación efectivos pueden dificultar la transmisión de información de manera clara y oportuna entre los diferentes miembros del personal educativo. Además, la sobrecarga de trabajo y la falta de tiempo para reuniones y conversaciones informales también pueden obstaculizar la comunicación interna. Por último, la falta de una cultura organizacional que fomente la transparencia, la colaboración y el trabajo en equipo puede contribuir a la falta de comunicación efectiva en un plantel educativo.

Planteamiento del problema.

El planteamiento del problema se centra en la falta de una comunicación estratégica efectiva en la Escuela de Educación Básica Particular “Vicente Rocafuerte” del cantón Daule, lo que ha generado una debilidad en la cultura organizacional de la institución. La ausencia de canales de comunicación claros y eficientes entre los diferentes miembros del personal educativo, directivos, padres de familia y estudiantes ha dificultado la transmisión de información relevante, la coordinación de actividades y la toma de decisiones colaborativas. Esta situación ha impactado negativamente en el clima laboral, la cohesión del equipo y el logro de los objetivos institucionales. Por lo tanto, es fundamental implementar estrategias de comunicación que fortalezcan la cultura organizacional y promuevan una mayor colaboración, transparencia y compromiso dentro de la escuela.

Precisión del tema.

La comunicación interna y el impulso de la cultura organizacional en una escuela son elementos clave para el buen funcionamiento y el desarrollo cohesivo de la comunidad educativa. La comunicación interna se refiere a cómo se transmiten, comparten y reciben las informaciones dentro de la institución educativa, mientras que la cultura organizacional engloba los valores, normas, tradiciones y comportamientos que caracterizan a la escuela como organización.

Para promover una comunicación interna efectiva, es fundamental establecer canales claros y accesibles que permitan la fluidez en la transmisión de información entre directivos, docentes, personal administrativo, estudiantes y padres de familia. Esto incluye el uso de herramientas como correos electrónicos, boletines informativos, reuniones periódicas, plataformas educativas y redes sociales internas.

Por otro lado, el impulso de la cultura organizacional implica fomentar un ambiente de trabajo colaborativo, respetuoso y alineado con los valores institucionales. Esto se logra mediante acciones concretas como la celebración de eventos que fortalezcan el sentido de pertenencia, la promoción de la participación activa en la toma de decisiones, el reconocimiento del mérito y la creación de espacios para el desarrollo profesional y personal de los miembros de la comunidad educativa.

Una comunicación interna eficaz y una cultura organizacional sólida son pilares fundamentales para una escuela que aspira a alcanzar sus metas educativas y proporcionar un entorno enriquecedor y motivador para todos los involucrados en el proceso educativo.

Objeto de la investigación

En la Escuela de Educación Básica Particular “Vicente Rocafuerte”, se pretende socializar un Manual de Comunicación Estratégica, que fortalezca la comunicación de su Cultura Organizacional. Por lo tanto, el objetivo de crear un manual de comunicación interna en una institución educativa es establecer pautas claras y estructuradas para facilitar y mejorar la comunicación entre todos los miembros de la comunidad educativa.

Objetivo general

Diseñar un Manual de Comunicación Estratégica para el fortalecimiento de la cultura organizacional en la Escuela de Educación Básica Particular “Vicente Rocafuerte” del cantón Daule.

Preguntas científicas.

¿Cómo se puede integrar la comunicación estratégica en una institución educativa básica para mejorar su funcionamiento?

¿Cómo se puede identificar los factores que intervienen en la falta de comunicación estratégica dentro de la Escuela de Educación Básica Particular “Vicente Rocafuerte”?

¿Qué determina el impacto que tiene la falta de un manual de comunicación estratégica en el desarrollo de la cultura e imagen organizacional?

¿Cómo se logra proponer la implementación de un manual de comunicación estratégica a fin de mejorar la cultura e imagen organizacional?

Declaración de las variables



Variable Independiente: Gestión de Comunicación Estratégica

Variable Dependiente: Cultura Organizacional

Objetivos específicos de la investigación.

1. Fundamentar las teorías y conceptos relacionadas a la comunicación estratégica dentro de una unidad educativa básica
2. Identificar los factores que intervienen en la falta de comunicación estratégica dentro de Escuela de Educación Básica Particular “Vicente Rocafuerte”
3. Determinar el impacto que tiene la falta de un manual de comunicación estratégica en el desarrollo de la cultura e imagen organizacional
4. Proponer la implementación de un manual de comunicación estratégica a fin de mejorar la cultura e imagen organizacional

Identificación de los Métodos Para Emplear

Para la realización del trabajo, se implementará el método de investigación de campo que se basa en poder receptar información en una zona específica, es decir un lugar real donde el objetivo sea investigar datos verídicos (Cajal, 2017). Por lo tanto, este método dentro de este trabajo de investigación se usa para poder recolectar información dentro de la unidad educativa y así poder tener datos exactos para incluir en el manual.

Por otro lado, el diseño será no experimental ya que se trata de que este tipo de estudio no tenga el objetivo de manipular las variables cuando se recolecta la información, si no que será posteriormente analizada, logrando así examinar su impacto y proponer mejoras (Cajal, 2017). Lo cual, servirá para basarse en la información de la metodología una vez contando con todas las herramientas.

El enfoque mixto que se utilizará en este tipo de investigación se trata de la integración de los métodos cualitativos y cuantitativos dentro de uno mismo, en donde el fenómeno de estudio es mejor entendido juntando ambos enfoques posteriores a su análisis (Pontificia Universidad

Católica del Perú, 2022, p. 32). Lo que daría más realce a esta investigación, teniendo así al final un enfoque mixto de la descripción del manual de comunicación estratégica.

El método de investigación de campo se basa en poder receptor información en una zona específica, es decir un lugar real donde el objetivo sea investigar datos verídicos (Cajal, 2017). Por lo tanto, este método dentro de este trabajo de investigación se usa para poder recolectar información dentro de la unidad educativa y así poder tener datos exactos para incluir en el manual. Por otro lado, el diseño no experimental trata de que este tipo de estudio no tenga el objetivo de manipular las variables cuando se recolecta la información, si no que será posteriormente analizada, logrando así examinar su impacto y proponer mejoras (Cajal, 2017). Lo cual, servirá para basarse en la información de la metodología una vez contando con todas las herramientas.

Declaración de la población y muestra

La población es considerada como un conjunto basado en objetos, eventos o personas sujetos a investigación o estudio (McClave, Benson y Sincich, 2008, como se citó en Robles, 2019). Lo que en este trabajo representa a las personas que serán encuestadas. Dentro de la Escuela objeto de estudio se ha considerado como población a todo el personal docente, directivo y administrativo (Un total de 15 personas). Así como también, los padres de familia forman parte de esta investigación.

La muestra para el diagnóstico en la Escuela de Educación Básica Vicente Rocafuerte se aplicó un muestreo aleatorio simple, donde el objetivo es obtener una muestra representativa de la población total de la institución. La fórmula para elegir la muestra de los públicos de interés, (docentes directivos y administrativos), establece que al ser una cantidad menor a 50 personas se debe tomar en cuenta a todos sus miembros.

Declaración del tipo de investigación.

La presente investigación es descriptiva ya que se desarrolla de diferentes maneras en donde las costumbres y situaciones que predominan se hacen mediante la descripción de objetos,

actividades, personas y procesos (Guevara, 2020, como se citó en Pontificia Universidad Católica del Perú, 2022, p.15). Esta investigación se desarrolla de manera objetiva a fin de poder tener determinación de lo que se busca en la tesis. Por lo tanto, ayudará en la identificación y descripción de los factores que asocian a la comunicación estratégica dentro de la unidad educativa, recolectando información, a través de los métodos de investigación y recolectando resultados que puedan ayudar a diseñar el manual.

El enfoque es mixto porque se utilizará la integración de los métodos cualitativos y cuantitativos dentro de uno mismo, en donde el fenómeno de estudio es mejor entendido juntando ambos enfoques posteriores a su análisis (Pontificia Universidad Católica del Perú, 2022, p. 32). Lo que daría más realce a esta investigación, teniendo así al final un enfoque mixto de la descripción del manual de comunicación estratégica.

Principales Aportes.

Una vez realizada la investigación de la situación objeto de estudio, se espera aportar a una eficiente comunicación fluida entre los docentes y directivos de la IE, antes mencionada, y de esta manera obtener las mejores relaciones interpersonales en beneficio de la calidad educativa. Cada uno de los procesos y mejoras que se propongan dentro del manual podrá servir de diálogo interno entre los directivos y personal de toda área que necesite comunicar sus labores, proyectos, problemas, deberes, reuniones, y demás actividades del día a día dentro de la unidad educativa. Es importante el estudio de esta investigación porque se fundamenta en el diseño de un Manual de Comunicación Interno, que rija la Comunicación Estratégica, para el cual se adecuará un departamento de Comunicación (DIRCOM) el mismo que beneficiará el flujo de comunicación entre los integrantes de la IE; logrando obtener de esta manera una mejor relación entre los docentes y la parte directiva. Para cumplir con el objeto motivo de estudio se utilizará una metodología de campo, la misma que nos permitirá encontrar las pautas necesarias que ayudarán en el accionar educativo de la comunicación.

Importancia, necesidad social, novedad y actualidad científica.

Esta investigación busca poder generar un impacto social dentro de la unidad educativa, y que servirá de respaldo para futuras investigaciones dentro de lo que se enfoca la comunicación dentro de un ambiente educativo, lo cual guiará a seguir adelante con mayores descubrimiento, artículos y demás que logren hacerse en la actualidad, ya que este tipo de investigaciones y propuestas, dentro de una unidad educativa donde los niños y adolescentes son quienes se benefician finalmente al contar con un personal listo y capacitado desde el principio para comunicar todo tipo de actos positivos o negativos y de manera verbal y no verbal.

Además, contribuye a que la educación de los más pequeños se base en un orden comunicativo que debería tener la institución a partir de que se implemente este manual y así ser de guía para que los estudiantes sigan de mejor manera los pasos de poder tener la ventaja de comunicar cada acción que deba realizarse para sobresalir en conducta y aprovechamiento educativo.

Un manual de comunicación en una escuela desempeña un papel crucial al establecer directrices claras y coherentes para la interacción dentro de la comunidad educativa. Este documento no solo define los estándares y procedimientos para la comunicación entre administradores, profesores, personal de apoyo, estudiantes y padres, sino que también promueve una cultura organizacional basada en la transparencia, el respeto y la eficacia comunicativa. Al proporcionar un marco estructurado, el manual facilita la resolución de conflictos, promueve la colaboración efectiva y fortalece la cohesión dentro del entorno escolar.

Descripción breve del contenido de los capítulos

El capítulo 1 aborda el análisis de teorías, conceptos e investigaciones basadas en proyectos, artículos y libros que relacionan a problemáticas anteriores con la que se presenta en la actual tesis, tomando en cuenta puntos importante a incluir en el manual de comunicación estratégica y que darán paso a poder diseñarlo y aplicarlo en la IE.

Por otro lado, el capítulo 2 presenta la explicación de las herramientas de investigación y el enfoque investigativo de manera detallada, al igual que la aplicación del método de la encuesta a fin de poder organizar de mejor manera los resultados.

Finalmente, en el tercer capítulo, se presenta el manual de comunicación estratégica en la escuela

y a todos sus dirigentes bajo todos los parámetros que contribuyeron a su elaboración mediante la encuesta realizada a la muestra conseguida. De igual manera se establecen las conclusiones y recomendaciones del proyecto de investigación realizado en la Escuela de Educación Básica Vicente Rocafuerte.

Capítulo 1: Marco Teórico

Dentro del desarrollo de esta investigación, es importante sintetizar los principales conceptos a fin de fundamentar teóricamente la investigación y permitir que el desarrollo y la lectura que enfoca la problemática sean entendibles.

Antecedentes Investigativos

La comunicación desde el contexto global se fundamenta sobre la base científica desde años atrás, hasta la actualidad. Aborda la formación integral para todas las personas mediante la comunicación no verbal bajo limitaciones, y mediante la comunicación verbal usando componentes paralingüísticos. En un estudio realizado por Calua, Delgado, y López (2021) la comunicación permite poder expresar los sentimientos y la percepción en cualquier situación que se presente sin lastimar a los demás. Además, utiliza características que transmiten de manera directa mensajes de manera segura, oportuna y manteniendo el debido respeto por lo que necesitan, mejora la convivencia entre los seres sociales y mejora la conducta asertiva. Por lo tanto, las sociedades se mueven a través de esta comunicación logrando poder unir a las personas, pero a la vez alejando cuando existe conflicto en donde se usan medios lingüísticos y no lingüísticos.

La comunicación estratégica tiene como objeto poder favorecer y articular relaciones entre sí. En la siguiente investigación publicada por Hidalgo (2016) como se citó en Vélez, Sanz, y Bolívar (2021) habla que también se trata de que esta comunicación se aplica como un estilo de intercambio en donde se genera un gran impacto en todas las relaciones emotivas. Tiene un alcance, confianza y permite en las instituciones educativas aspiraciones del docente hacia los estudiantes. Por lo tanto, este análisis de este autor hace énfasis en que la comunicación asertiva

visto por el lado educativo, genera relación directa entre el docente y estudiante, lo que establece la necesidad de aplicar estándares de organización y éxito en las tareas designadas. Además, la comunicación desempeña un papel crucial en las instituciones educativas, tanto entre los estudiantes como entre el personal docente y administrativo.

Aquí también entra un punto muy importante, y es que cuando la comunicación es nula, la asertividad depende de ese elemento fundamental, lo cual debe ser pertinente para las exigencias de los estilos de comunicación global. En las instituciones educativas, los estudiantes deben aprender a comunicarse de manera efectiva entre ellos. La comunicación asertiva ayuda a construir relaciones positivas, fomenta la colaboración en proyectos académicos y extracurriculares, y mejora el clima escolar en general. Los estudiantes deben poder expresar sus dudas, opiniones y preocupaciones de manera clara y respetuosa hacia los maestros. A su vez, los maestros deben practicar la comunicación asertiva al brindar retroalimentación constructiva, establecer expectativas claras y gestionar el comportamiento en el aula. Una comunicación asertiva promueve un ambiente donde los estudiantes se sienten seguros para contribuir en clase, hacer preguntas y participar activamente en discusiones. Esto facilita un aprendizaje más profundo y significativo.

En cualquier institución educativa, surgen conflictos entre estudiantes, entre estudiantes y maestros, o incluso entre el personal. La comunicación es fundamental para abordar estos conflictos de manera constructiva y llegar a soluciones que beneficien a todas las partes involucradas. A través de la práctica de la comunicación estratégica, los estudiantes desarrollan habilidades sociales importantes como la empatía, la escucha activa y la gestión emocional. Estas habilidades no solo son cruciales para el éxito académico, sino también para la vida personal y profesional. Los líderes educativos y el personal administrativo juegan un papel clave en establecer una cultura escolar donde la comunicación sea valorada y practicada. Esto contribuye a un ambiente de trabajo colaborativo, mejora la eficacia organizacional y promueve un clima escolar positivo.

En un estudio publicado por Boladeras (2000) como se citó en Vélez, Sanz, y Bolívar (2021) la comunicación asertiva tiene ingredientes sociopsicológicos como el hecho de compartir argumentos, disentir y adoptar nuevas actitudes u opiniones. Cabe destacar, que así se relaciona con la comunicación educativa afianzando la relación interna en las escuelas o colegios y poniendo a participar a todos de manera externa y formal.

Ahora, de manera más específica, la comunicación tiene incidencia en lo que trata la gestión educativa, problemática esencial en esta investigación. El estudio de (Asanza, 2019) habla de esto: La gestión educativa usa actividades planificadas y estratégicas que son guiadas por instrucciones y técnicas que buscan ser apropiadas para poder lograr las metas y objetivos que deben alcanzar las personas, empresas y/o instituciones.

En la actualidad, existen cambios constantes en las instituciones educativas, y por lo tanto la forma de trabajo replantea muchas situaciones en cuanto a la comunicación que se conlleva, una de estos puntos importantes de verificar es el alcance, finalidad y organización que tienen las unidades educativas para que el proceso de la comunicación no tenga inconvenientes y por lo tanto se exige mejor capacidad en cada cargo que conlleve un proceso de la gestión educativa.

El punto de partida para poder transmitir la comunicación se determina bajo códigos o conjunto de imágenes, signos y señales, los cuales se vinculan a fin de reflejar de manera asertiva los pensamientos, emociones y sentimientos (Lara, 2022). En este punto se incluyen varios factores que intervienen en las instituciones educativas como la cultura organizacional, clima laboral, y la lectura e interpretación de datos. Aquí, también se incluyen lo que son los canales de comunicación, ya que son parte de un espacio físico o virtual que transmite todo el proceso del mensaje usando recursos como el correo electrónico, teléfono celular o convencional validando que la transmisión sea efectiva.

Por otro lado, varios estudios reflejan que la comunicación estratégica busca analizar correlaciones entre variables que pueden sobrellevar significancias negativas y positivas, por lo que es necesario antes que todo saber ciertas capacidades como elogiar, expresión de

sentimientos, distribución de trabajo, responsables, y coordinación académica. Para esto, se necesita siempre comprobar con anterioridad la fluidez en cada variable, evaluar estrategias y utilizar las herramientas necesarias y correctas que tanto docentes como estudiantes podrán favorecerse en una sana comunicación asertiva.

A su vez, en el campo educativo la comunicación asertiva debe ser tomada en las instituciones como una apuesta al incremento de las relaciones interpersonales y lo que es el desarrollo de las competencias emocionales equilibradas con el fin de tener la capacidad de poder gestionar las tensiones negativas y así se menore la desconfianza e inseguridad a través del manejo de las emociones y la empatía propia que son el frente día a día en estas organizaciones.

Uno de los objetivos de esta comunicación es que se manejen de manera coherente los criterios para aportar la formación de los estudiantes y los docentes ya que favorece la libertad, opiniones y propósitos de todos estos miembros de la institución. De esta manera el manual a aplicar en este proyecto busca potenciar la importancia de la toma de decisiones y la trasmisión de la información a la IE sin afectar a ninguna de las partes de manera seria, clara y precisa.

Fundamentación teórica o bases teóricas

Dentro del desarrollo de esta investigación, es importante sintetizar las principales palabras claves y sus conceptos a continuación, a fin de permitir que el desarrollo y la lectura que enfoca la problemática sean entendible

1. Comunicación

La comunicación se trata de una vía de interacción entre los seres vivos y sus virtudes de usar el lenguaje y empleando consigo formas de llevar a cabo soluciones o incluso generando conflictos entre los seres humanos (Fedor, 2026, p.5). Lo cual, también conlleva evidenciar que la comunicación genera relaciones interpersonales basado en el fundamento de la existencia de la humanidad. En tal sentido, la comunicación se da desde el nacimiento mediante gestos, señas y que por ende las relaciones sociales y comunicativas se generan desarrollando personalidades.

Tal concepto se relaciona a esta investigación por las relaciones interpersonales que se generan dentro de la unidad educativa y que por lo tanto la comunicación dentro de la misma puede generar tanto soluciones como conflicto y esto genera consecuencias en el aprendizaje de los estudiantes y el ambiente laboral y profesional entre el personal docente, administrativo y de servicio.

Teoría de la Comunicación Humana

Esta teoría propuesta por Watzlawick se enfoca en manejar los aspectos que no pueden faltar para comunicarse entre las personas, como lo son las palabras, gestos y el espacio interno individual (Kerkich, 2019). Lo que se demuestra que, mediante esta teoría, toda persona que trate de llegar a través de otra siempre va a ser importante la utilización de técnicas ya sea por señas o por la palabra escrita o verbal a fin de llegar a comunicar lo que se quiere.

La Teoría de la Comunicación Humana es un modelo desarrollado por Paul Watzlawick, Janet Beavin y Don Jackson en la década de 1960. Esta teoría se centra en cómo los seres humanos intercambian información y se comunican dentro de sus relaciones sociales. Además, proporciona un marco para entender cómo las personas intercambian información, cómo se desarrollan y mantienen las relaciones, y cómo los patrones de comunicación afectan la calidad de las interacciones humanas.

Teoría de la Comunicación para el Buen Vivir

La presente teoría publicada por la Escuela Palo Alto simplifica que la comunicación es un modelo de las ciencias humanas, en donde siempre va a existir el emisor, receptor, y destinatario (Kerkich, 2019, p. 12). Por lo tanto, se trata más de un esquema que ayuda a que la comunicación se de conforme tenga un origen y destino.

Modelo Lineal de la Comunicación

Este modelo de Shannon y Weaver plantea descifrar un mensaje a través de determinado código y así lograr la interacción social (Kerkich, 2019, p. 12). Un modelo más distorsionado, pero a la vez concentrado en poder llegar de manera rápida al destinatario sin perder la ruta esperada.

Estas teorías y modelo representan de manera clara cómo se da la comunicación y que claramente son importantes para que se dé de manera asertiva entre los miembros de un grupo, comunidad o área específica.

a) Comunicación en las Organizaciones

En el contexto organizacional, la comunicación resulta tener el papel más importante en donde el compromiso moral, y las metas de cada empresa se tramitan usando el lenguaje universal (Herranz y García, 2021, p.169). Por lo que, la comunicación en las organizaciones se limita a la consecución de los objetivos de cada empresa. La comunicación juega un papel fundamental en las organizaciones, ya que facilita varios aspectos clave que contribuyen al éxito y funcionamiento efectivo de la misma.

La comunicación permite el intercambio de datos, instrucciones, objetivos, políticas y procedimientos dentro de la organización. Esto asegura que todos los miembros estén alineados y trabajen hacia metas comunes. Además, facilita la coordinación entre diferentes departamentos o equipos, asegurando que todas las partes involucradas estén sincronizadas en sus esfuerzos y trabajen de manera colaborativa.

En las organizaciones se debe analizar la toma de decisiones como parte de la comunicación efectiva, la cual proporciona la información necesaria para la toma de decisiones informadas y oportunas. Los líderes y gerentes pueden evaluar mejor las situaciones y desarrollar estrategias adecuadas.

Aquí, también se promueve un ambiente donde los problemas pueden ser discutidos abiertamente, permitiendo encontrar soluciones de manera más rápida y efectiva, teniendo una comunicación más clara y abierta contribuye a un clima laboral positivo y fortalece la cultura

organizacional. Los empleados se sienten valorados y escuchados, lo que mejora su compromiso y satisfacción laboral.

En las organizaciones, los líderes que son buenos comunicadores pueden inspirar a sus equipos, proporcionar retroalimentación constructiva y reconocimiento, lo cual es fundamental para motivar a los empleados y fomentar un alto rendimiento que pueda promover el desarrollo de habilidades interpersonales y de trabajo en equipo entre los miembros de la organización, lo que es crucial para el crecimiento profesional y personal.

La comunicación eficaz es esencial para construir relaciones sólidas dentro de la organización, mejorar la productividad y lograr los objetivos estratégicos a largo plazo.

i. Comunicación Interna

La comunicación interna varias veces incide dentro de las entidades bajo la identidad de cada institución, se basa en cada proceso que se lleva entre los docentes y directivos a fin de conllevar los objetivos en conjunto relacionados con lo que es la comunicación emitida (Jiménez, Sánchez, y Rodríguez, 2021, p.97). Por lo tanto, contribuye a que los colaboradores obtengan de mejor manera un compromiso mediante la dinamización de sus relaciones internas, llegando así a tener un mejor capital humano y estar constantemente en interacción entre los miembros de la unidad educativa.

La comunicación interna juega un papel crucial en las unidades educativas debido a su impacto en varios aspectos clave, lo cual facilita la coordinación entre diferentes departamentos, docentes y personal administrativo dentro de la unidad educativa. Una comunicación efectiva asegura que todos estén al tanto de las políticas, procedimientos y eventos, lo que mejora la eficiencia operativa y reduce posibles conflictos debido a malentendidos.

La calidad de la comunicación interna influye en el clima organizacional. Un ambiente de trabajo donde la comunicación es abierta, clara y respetuosa fomenta la confianza, el compromiso y la motivación del personal, lo que a su vez impacta positivamente en la calidad educativa y en la satisfacción de los estudiante, los cual también promueve la innovación y la mejora continua al

facilitar la retroalimentación constante entre los miembros del personal educativo. Esto permite identificar áreas de mejora, implementar cambios efectivos y adaptarse rápidamente a las necesidades cambiantes de los estudiantes y del entorno educativo.

Una comunicación interna efectiva asegura que todos los miembros del personal estén alineados con los objetivos educativos de la institución. Esto permite una implementación coherente de programas académicos, actividades extracurriculares y políticas educativas que beneficien a los estudiantes y contribuyan al éxito académico general.

Una comunicación clara y frecuente sobre el progreso académico, eventos escolares y políticas escolares fortalece la relación de la unidad educativa con la comunidad educativa más amplia, promoviendo así un entorno de apoyo y colaboración, lo que ayuda a manejar conflictos de manera efectiva. Una comunicación abierta y estructurada permite abordar y resolver desacuerdos de manera rápida y equitativa, promoviendo un ambiente de trabajo armonioso y centrado en el aprendizaje.

En fin, resulta fundamental para promover la eficiencia operativa, el bienestar del personal, la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes y sus familias. Invertir en estrategias efectivas de comunicación interna no solo mejora el funcionamiento interno de la institución, sino que también fortalece su reputación y su capacidad para cumplir con su misión educativa.

Formal e Informal

La comunicación formal no da paso a dudas, en esta se incluyen mensajes más precisos que se deben informar en el contexto educativo. Mientras que la comunicación interna informal se pueden presentar más confusiones, en donde muchas veces se puede lograr un aprendizaje autónomo ya que no contiene mediador de las actividades a realizar (Foresto, 2020, p.26-27).

Entonces, la comunicación informal en efecto nace de la naturaleza no formalizada, en donde se genera un margen con fin propuesto, es decir, partir de lo que puede ser una curiosidad o interacción social.

También se puede argumentar que la comunicación informal proporciona una cadena de información que es susceptible a un rumor o ruido, lo cual afecta de manera directa a cualquier cambio que se pueda producir. Aquí intervienen también la manera en la que los seres humanos poseen el apetito de seguir conocimiento y satisfacer sus necesidades armando de manera estratégica lo que son sus propias actividades.

En el mismo flujo, la comunicación formal tiene una estructura manejada por líderes informales que relacionan su trabajo con otras acciones, y justamente va en contra de la formalidad que se tiene dentro de una organización, incluso muchas veces ataca y mitiga rumores en un ambiente falso.

Por otro lado, es importante tomar en consideración que la comunicación interna puede permitir desarrollar ambos tipos de comunicación, por lo que debe ser siempre valorada la fluidez, la identidad y la cultura de la unidad educativa, lo que permitirá analizar de manera más globalizada cada estrategia operativa e instrumental desde el puesto del rector hasta su destinatario final que son los estudiantes con sus representantes.

Hay distintas formas en la que ambas comunicaciones se pueden interpretar, por ejemplo, de manera formal se puede dirigir y mencionar a los subordinados, colegas, jefes. Mientras, que de manera informal se los cataloga como seguidores, amigos, y líderes.

De todas estas maneras se toma más sentido a que todo siempre depende de la estructura que se tenga en la institución y de la jerarquía que vaya dando frutos a la manifestación e interpretación que se da internamente.

2. Flujos de Comunicación

Los flujos de la comunicación interna tienen el objetivo de mejorar de manera exponencial lo que son los servicios en general, incluso lo que es la atención al cliente, ya que permiten que las ideas, el conocimiento y la información pueda fluir en los departamentos de una organización.

Estos flujos permiten que los equipos conecten datos de ventas y soportes ante socios de una organización para que sirva de interacción en análisis posteriores. Para ello, en la investigación de Silva (2021), nos explica que existen diferentes tipos de flujos de comunicación:

Flujos de la comunicación ascendente, en donde la información puede fluir entre el miembro colaborador y los superiores inmediatos. Flujo de comunicación descendente, en donde la gestión se realiza de manera vertical, donde se reciben de manera directa las instrucciones a fin de cumplir metas desde arriba de la pirámide abajo. Flujo de comunicación Transversal, en donde los departamentos pueden fluir la información a pesar de no contar con lo que son los niveles jerárquicos. Flujo de comunicación circular, en donde las pequeñas y medianas empresas normalmente funcionan de manera equitativa por participación igual entre los miembros.

ii. Comunicación Externa

La comunicación externa se define como aquellos comunicados o mensajes que se emiten por cualquier organización a fin de ser llevados al público externo (Gutiérrez, 2020, p.11). Por eso este tipo de comunicación se desarrolla desde un emisor u organización hacia el público que finalmente recibe el servicio o producto, en este caso estudiantes o padres de familia.

3. Valores Intangibles

Los valores intangibles son aquellos que no pueden medirse fácilmente en términos monetarios pero que poseen una importancia significativa en diversos aspectos de la vida humana, incluyendo la ética, la moral, y la cultura.

Los valores éticos como la honestidad, la integridad y la justicia son fundamentales para las interacciones humanas. Como dijo Albert Einstein, "No puedo imaginar un Dios que premia y castiga a los objetos de su creación, cuyos propósitos están modelados después de nuestros propios deseos."

Los valores culturales y tradicionales son vitales para la cohesión social y la identidad. Según Mahatma Gandhi, "La cultura de un pueblo reside en el corazón y en el alma de su gente." La

creatividad y el conocimiento son valores que impulsan el progreso humano. Steve Jobs lo expresó así: "La innovación distingue entre un líder y un seguidor." El respeto por la diversidad y la tolerancia son esenciales para la convivencia pacífica. Como dijo Nelson Mandela, "Para ser libre no es simplemente deshacerse de las cadenas, sino vivir de una manera que respete y mejore la libertad de los demás."

La responsabilidad social y ambiental son valores cruciales en la era moderna. Jane Goodall lo explicó de esta manera: "Sólo si entendemos, podremos cuidar. Solo si cuidamos, podremos ayudar. Solo si ayudamos, seremos salvados." Estos valores intangibles no solo enriquecen nuestras vidas individualmente, sino que también forman la base de sociedades prósperas y sostenibles.

a) La identidad e Imagen

La identidad e imagen corporativa representa dentro de las organizaciones un signo lleno de calidad de la marca o empresa, específicamente logrando generar la capacidad de generar lealtad en el cliente hacia el producto o servicio (Menacho, Mallqui, Ibarguen, & Córdova, 2020, p. 1192-1193). Lo cual es muy importante desarrollar en una institución educativa, ya que en caso a esto los clientes, es decir estudiantes y padres de familia generan mayor confianza en poder ser parte de la misma.

La identidad de una institución se puede reflejar como una imagen que se caracteriza por ser única y que se transmite al público a fin de comunicar los valores, la esencia, la personalidad y sus metas.

La manera en la que una organización, ya sea hablando de una empresa, unidad educativa y demás aspira ser vista por el resto, siempre depende de cómo transmiten a los que transmiten su esencia como una representación empresarial que percibe a los consumidores finales por medio de elementos visuales, hay que tener en cuenta que esta percepción puede ser tanto negativa como positiva. Tal como lo manifiesta Elizalde (2023) Es esencial que una empresa sea coherente para que pueda transmitir sus valores y de esta manera pueda llegar a su público objetivo bajo la

identidad visual personalizada como una marca. Por lo tanto, incluye una variedad de factores que influyen en las acciones y opiniones.

b) Cultura Organizacional

Las organizaciones son parte del análisis cultural que mantienen. Por lo tanto, la cultura organizacional incide de manera directa sobre el desempeño de todos los colaboradores, específicamente hablando de la actitud y el comportamiento dentro de la entidad (Pedraja, y otros, 2020, p. 7). Lo que es muy importante para que los señores docentes, administrativos y directivos puedan convivir dentro de una organización que se ejecute de la mejor manera en sus actitudes que desempeñan dentro y fuera de las aulas de clases.

La cultura organizacional se basa en una guía de los que participan en las actividades dentro de una organización, es decir los empleados considerándose estos como un elemento integrador (Valero, Vilca, & Coapaza, 2022). Por lo tanto, se construye en esta investigación a partir de cómo las personas que integran a la escuela pueden ser guiados por su manual de comunicación estratégica.

La determinación y los programas académicos que son parte de una cultura organizacional de nivel, hacen efectivo el servicio que brinda cada institución educativa, en este caso se basa en reconocer de manera académica la misión y visión que tiene la institución en los aspectos que enmarcan la comunicación interna y externa entre su personal administrativo, docentes, alumnos y padres de familia.

También, la vida organizacional en la que rodea una institución educativa conlleva aspectos que se interpretan de diferentes maneras para así construir una representación de la cultura organizacional alrededor de ellos. Es por esto, que debe existir una influencia directa de los procesos individuales en el resultado colectivo de cada organización. De manera general hay que tener en cuenta que los estudios de este tema están implicados de manera cuantitativa y cualitativa, lo cual refleja claramente se la cultura organizacional requiere de un diseño de planes que puedan lograr un cambio.

4. Gestión de la Comunicación Estratégica

La gestión de la comunicación estratégica se refiere al proceso sistemático y planificado mediante el cual una organización o entidad administra y coordina sus actividades comunicativas con el fin de alcanzar objetivos específicos. Esto implica el diseño, la implementación y la evaluación de estrategias comunicativas que fortalezcan la imagen, la reputación y la relación con sus diferentes audiencias. La comunicación estratégica no se limita únicamente a la difusión de mensajes, sino que busca alinear la comunicación con los objetivos organizacionales, adaptándose a contextos específicos y gestionando adecuadamente las percepciones y la información pública.

Dentro de las unidades educativas, la comunicación siempre va cargada de la información y datos que repiten los planes y manuales instituciones, en su gran mayoría descargables en lo que es el formato pdf. (Grajales, Gómez, & Coronado, 2021). Así, de manera eficiente se pueden administrar los diferentes recursos como las imágenes, videos y/o fotográficas, para tener así una guía de memoria y amigable con todos.

La gestión de la comunicación estratégica se lleva a cabo mediante un proceso planificado y sistemático que incluye análisis profundo del entorno y las audiencias, definición clara de objetivos alineados con la organización, desarrollo de estrategias comunicativas efectivas, implementación coordinada y coherente de estas estrategias, monitoreo constante del impacto y ajustes según sea necesario. Esto asegura que la comunicación contribuya positivamente a la imagen, reputación y metas de la organización, adaptándose continuamente a cambios y oportunidades.

a) Comunicación en las Instituciones Educativas

Dentro de las instituciones educativas, la comunicación estratégica tiene la intención de que los servicios académicos se oferten de la mejor manera llevando el flujo de la información dentro y fuera de clases de la mejor manera, priorizando a los estudiantes y su formación.

Además, se caracteriza por ser multidireccional y crucial para el funcionamiento eficaz de la comunidad educativa. Se manifiesta en formas como la comunicación entre profesores, estudiantes y personal administrativo, la transmisión de información académica y extracurricular, y la interacción con los padres. Además, juega un papel fundamental en la construcción de la cultura escolar, la gestión de crisis, y el fortalecimiento de la reputación y la confianza dentro y fuera de la institución. Así también lo plasma la investigación realizada por Grajales, Gómez, y Coronado (2021) en donde recalca que en las unidades educativas conviene que esta comunicación sea fluida entre los empleados de todos los diversos grados, es decir desde los directores a los colaboradores, teniendo así resultados más sólidos para la interacción efectiva en el interior de la entidad para trascender la satisfacción y el reconocimiento a la comunidad externa.

b) Planes y Manuales de Comunicación

Los planes y manuales de comunicación son una guía de toda institución académica lo cual somete a las autoridades, docentes y personal a seguirlo bajo todo reglamento y poder continuar sirviendo a la comunidad académica y manteniendo la cultura organizacional con la que cuenta la institución.

Los planes y manuales de comunicación son herramientas fundamentales en cualquier organización, ya que sirven para organizar y dirigir eficazmente todas las actividades relacionadas con la comunicación interna y externa. Ayudan a estructurar y organizar las actividades de comunicación dentro de la organización. Define roles, responsabilidades y procedimientos claros para todos los involucrados en el proceso de comunicación.

Coherencia y consistencia: Garantizan que la comunicación sea coherente y consistente en toda la organización. Esto es crucial para mantener una imagen y mensajes uniformes frente a empleados, clientes, proveedores y otros grupos de interés.

Por otro lado, hay que establecer objetivos claros y específicos para la comunicación, asegurando que las actividades de comunicación estén alineadas con los objetivos estratégicos y comerciales

de la organización. Aquí, se incluyen planes de contingencia y gestión de crisis, proporcionando pautas sobre cómo manejar situaciones de crisis y emergencias comunicacionales de manera efectiva y rápida.

Estos, también permiten administrar eficientemente los recursos asignados a la comunicación, evitando gastos innecesarios y asegurando un uso óptimo de los presupuestos disponibles y facilitan la evaluación y el análisis de las actividades de comunicación, proporcionando un marco para la retroalimentación y la mejora continua. Además, sirven como herramienta de formación y capacitación para los empleados, asegurando que todos comprendan los protocolos y procedimientos de comunicación de la organización.

Los planes y manuales de comunicación son esenciales para establecer una comunicación efectiva y coherente dentro y fuera de la organización, asegurando que todos los mensajes sean claros, oportunos y alineados con los objetivos estratégicos de la empresa.

En un estudio publicado por Boladeras (2000) como se citó en Vélez, Sanz, y Bolívar (2021) la comunicación asertiva tiene ingredientes sociopsicológicos como el hecho de compartir argumentos, disentir y adoptar nuevas actitudes u opiniones. Cabe destacar, que así se relaciona con la comunicación educativa afianzando la relación interna en las escuelas o colegios y poniendo a participar a todos de manera externa y formal.

Ahora, de manera más específica, la comunicación asertiva tiene incidencia en lo que trata la gestión educativa, problemática esencial en esta investigación. El estudio de (Asanza, 2019) habla de esto: La gestión educativa usa actividades planificadas y estratégicas que son guiadas por instrucciones y técnicas que buscan ser apropiadas para poder lograr las metas y objetivos que deben alcanzar las personas, empresas y/o instituciones.

En la actualidad, existen cambios constantes en las instituciones educativas, y por lo tanto la forma de trabajo replantea muchas situaciones en cuanto a la comunicación que se conlleva, una de estos puntos importantes de verificar es el alcance, finalidad y organización que tienen las

unidades educativa para que el proceso de la comunicación no tenga inconvenientes y por lo tanto se exige mejor capacidad en cada cargo que conlleve un proceso de la gestión educativa.

El punto de partida para poder transmitir la comunicación se determina bajo códigos o conjunto de imágenes, signos y señales, los cuales se vinculan a fin de reflejar de manera asertiva los pensamientos, emociones y sentimientos (Lara, 2022). En este punto se incluyen varios factores que intervienen en las instituciones educativas como la cultura organizacional, clima laboral, y la lectura e interpretación de datos. Aquí, también se incluyen lo que son los canales de comunicación, ya que son parte de un espacio físico o virtual que transmite todo el proceso del mensaje usando recursos como el correo electrónico, teléfono celular o convencional validando que la transmisión sea efectiva.

Por otro lado, varios estudios reflejan que la comunicación busca analizar correlaciones entre variables que pueden sobrellevar significancias negativas y positivas, por lo que es necesario antes que todo saber ciertas capacidades como elogiar, expresión de sentimientos, distribución de trabajo, responsables, y coordinación académica. Para esto, se necesita siempre comprobar con anterioridad la fluidez en cada variable, evaluar estrategias y utilizar las herramientas necesarias y correctas que tanto docentes como estudiantes podrán favorecerse en una sana comunicación asertiva.

A su vez, en el campo educativo la comunicación organizacional debe ser tomada en las instituciones como una apuesta al incremento de las relaciones interpersonales y lo que es el desarrollo de las competencias emocionales equilibradas con el fin de tener la capacidad de poder gestionar las tensiones negativas y así se menore la desconfianza e inseguridad a través del manejo de las emociones y la empatía propia que son el frente día a día en estas organizaciones.

Uno de los objetivos de esta comunicación es que se manejen de manera coherente los criterios para aportar la formación de los estudiantes y los docentes ya que favorece la libertad, opiniones y propósitos de todos estos miembros de la institución. De esta manera el manual a aplicar en este proyecto busca potenciar la importancia de la toma de decisiones y la trasmisión de la

información en la unidad educativa sin afectar a ninguna de las partes de manera seria, clara y precisa.

Bases Normativas y Legales

El marco legal de este trabajo se justifica bajo la Ley Orgánica de Educación Intercultural de Ecuador (LOEI), una legislación fundamental que regula el sistema educativo del país. Fue aprobada en 2011 y ha sido modificada en varias ocasiones desde entonces para adaptarse a las necesidades y cambios en el ámbito educativo ecuatoriano.

Con base en esta ley, se promueve una educación que reconoce y valora la diversidad cultural, étnica y lingüística de Ecuador, buscando la inclusión y el respeto por las diferencias. Establece principios de equidad y calidad en la educación, buscando garantizar el acceso universal a una educación de calidad que promueva el desarrollo integral de los estudiantes. También, fomenta la participación activa de la comunidad educativa, incluyendo a padres de familia, estudiantes, maestros y otros actores locales en la gestión y mejora de los centros educativos. A su vez, define los lineamientos para el currículo educativo nacional, que incluye competencias básicas, valores y conocimientos esenciales que deben ser impartidos en todos los niveles educativos.

Por lo tanto, también incide en la formación docente, ya que establece requisitos y estándares para la formación inicial y continua de los docentes, buscando mejorar la calidad de la enseñanza y el aprendizaje en las instituciones educativas que también promueve la inclusión de personas con discapacidad y otros grupos vulnerables en el sistema educativo, garantizando adaptaciones y recursos necesarios para su participación plena.

La LOEI define las normas y procedimientos para la gestión administrativa, financiera y pedagógica de los centros educativos, así como para la evaluación y rendición de cuentas, así asegura que todos los ciudadanos tengan acceso a una educación de calidad que promueva su desarrollo personal, social y profesional en un contexto de respeto a la diversidad cultural y étnica del país.

Cabe destacar que el desarrollo del manual de comunicación será parte del desarrollo personal de todos los que integran la unidad educativa, algo que también lo establece esta ley en el artículo 128. Del desarrollo profesional. “El desarrollo profesional de los y las docentes del sistema educativo particular conduce al mejoramiento de sus conocimientos, habilidades, competencias y capacidades que les permitirán ofrecer un mejor servicio educativo”. (LOEI, 2024). Esto, no solo como un medio para mejorar sus habilidades y conocimientos, sino también para elevar la calidad del servicio educativo ofrecido. Además, destaca la colaboración necesaria entre los docentes y la Autoridad Educativa Nacional para facilitar y promover programas efectivos de formación continua.

Criterios de posición que asume el investigador, donde se destacan reflexiones y análisis críticos sobre las concepciones y puntos de vista de diferentes autores.

Los autores de esta investigación sostienen que las fuentes teóricas concuerdan con las dos variables que son comunicación estratégica y cultura organizacional porque se toma en cuenta el conocimiento de otros autores que han estudiado de manera rigurosa y detallada esta información con la finalidad de brindar nuevos aportes en beneficio de la comunidad científica.

La comunicación estratégica desempeña un papel fundamental en el ámbito de la investigación científica. No se trata solo de transmitir hallazgos y resultados de manera efectiva, sino de construir puentes de entendimiento con diversas audiencias: desde colegas y expertos en el campo hasta el público general y los responsables de la toma de decisiones.

Una comunicación estratégica bien gestionada puede aumentar la visibilidad y el impacto de la investigación, facilitando la colaboración internacional, la obtención de financiamiento y la adopción de políticas basadas en evidencia. También puede ayudar a mitigar la brecha entre la comunidad científica y el público, fomentando una comprensión más amplia y apreciación por el trabajo investigativo.

Además, en un contexto donde la desinformación puede ser un desafío significativo, la comunicación estratégica en la ciencia puede desempeñar un papel crucial en la promoción de la

alfabetización científica y en la defensa de la integridad y relevancia de la investigación frente a interpretaciones erróneas o malentendidos.

En resumen, se considera que la comunicación estratégica no solo es beneficiosa, sino esencial para promover un diálogo abierto y efectivo sobre temas científicos, contribuyendo así al avance del conocimiento y al bienestar social.

Luego de la revisión bibliográfica, los autores de la presente investigación consideran que los fundamentos teóricos que sostienen el estudio parten de la conceptualización de comunicación interna que de acuerdo con Costa. Según Escudero (2020) engloban los cambios culturales necesarios que impactan a los empleados y colaboradores y las necesidades emergentes de comunicación en la organización, generando una necesidad de construir procesos estratégicos que se inserten en la planeación y estructura institucional.

Así mismo, la teoría de la cultura organizacional representada por Schein (1988) como se citó en Pedraza, (2015) en donde menciona que esta variable es un concepto formal para la cultura organizacional, en tal sentido es un producto aprendido de la experiencia, y por tanto algo localizable sólo en el lugar, donde exista un grupo definible y poseedor de una historia significativa. Por su parte y a lo que respecta el autor, indica que la cultura organizacional es la esencia que permite a los individuos cada día expresar y experimentar sus problemas de adaptación. Las formas en que los valores y comportamientos se manifiestan en las producciones y creaciones son, en última instancia, expresiones de la esencia cultural.

Un argumento claro de Schein sobre la cultura organizacional es que destaca que la cultura organizacional es localizable sólo donde existe un grupo explicable y con historia significativa, esto implica que la cultura no es un concepto abstracto, sino que se arraiga en contextos específicos y por ende cada organización tiene su propia cultura única, influenciada por su historia, valores y tradiciones.

Redding (1972) como se citó en (Ramos, ae al. 2017) define la comunicación organizacional como “el hecho de enviar y recibir información dentro del marco de una compleja organización”

y establece algunas premisas básicas sobre la naturaleza, las funciones y los efectos de la comunicación organizacional. La comunicación interna es fundamental para que una institución funcione correctamente, si no se la gestiona es imposible coordinar tareas de manera efectiva, integrar a los directivos, docentes e implementar la filosofía institucional: propósito misional de la organización. Considerando que la comunicación es una herramienta indispensable para consolidar una cultura organizacional fortalecida.

Un pilar fundamental para fortalecer la cultura organizacional es la comunicación estratégica la misma que retoma los actuales objetivos de las instituciones académicas, en donde se plantea la visión de fortalecer las capacidades competitivas. Por lo tanto, es el resultado de todas las habilidades puestas a pruebas por el ser humano, teniendo estilos de comunicación adecuados, derechos y filosofía racional (Aguilar, 2019, p.2). Por lo tanto, mediante la misma se logra tener más confianza entre las personas que intervienen y muestran de mejor manera las expresiones ante la sociedad.

Siendo así este estilo de comunicación, un concepto clave para el objetivo de la investigación, debido al gran impacto que tendría entre los involucrados el manual basado en esta comunicación que guiará a todo aquel integrante de la escuela.

Los sistemas educativos enmarcan la comunicación estratégica como una gestión que garantiza el desarrollo de la educación pública o privada, esta gestión se la realiza mediante proyectos y procesos que contemplan un financiamiento importante, en donde se necesitan de medios estratégicos acompañados del gobierno e inversionistas para que de manera simultánea se desplieguen los resultados esperados.

Capítulo 2: Metodología para el desarrollo de la investigación y estudio diagnóstico

Diseño de un Manual de Comunicación Estratégica para el fortalecimiento de la cultura organizacional en la Escuela de Educación Básica Particular “Vicente Rocafuerte” del cantón Daule.

Para mejorar la comunicación estratégica, que es aquella que busca integrar y mejorar las relaciones de sus integrantes, a través de la planificación de los procesos de comunicación, se pueden aplicar varios métodos y técnicas. En este manual hay que expresar ideas de manera clara y directa, evitando ambigüedades o mensajes confusos. Usar un lenguaje sencillo y evitar rodeos innecesarios. Saber establecer límites y expresar negativas de forma clara y respetuosa cuando sea necesario, sin sentir culpa o incomodidad excesiva. Saber manejar los desacuerdos o conflictos de manera calmada y empática, buscando soluciones que beneficien a ambas partes.

A su vez, dentro de la metodología, se busca llegar a una respuesta que sea fundamentada para todos los puntos que serán descritos en el manual. Por dicha razón, se necesita compromiso, práctica y disposición para aprender y desarrollar nuevas habilidades. Integrar estos métodos puede ayudarte a comunicarte de manera más efectiva y constructiva en diversas situaciones personales y profesionales. También, hay que mantener un compromiso a largo plazo con la mejora de la cultura organizacional. Cambiar la cultura organizacional puede ser un proceso gradual que requiere persistencia y coherencia en la implementación de estas estrategias.

Implementar estos métodos requiere el compromiso y la participación activa de todos los niveles de la organización. Una cultura organizacional sólida y positiva puede contribuir significativamente al éxito a largo plazo y al bienestar de la organización y sus empleados.

Conceptualización y operacionalización de las variables

Variables:

V1. Gestión de Comunicación Estratégica

La comunicación estratégica retoma los actuales objetivos de las instituciones académicas, en donde se plantea la visión de fortalecer las capacidades competitivas. Por lo tanto, es el resultado de todas las habilidades puestas a pruebas por el ser humano, teniendo estilos de comunicación adecuados, derechos y filosofía racional (Aguilar, 2019, p.2). Por lo tanto, mediante la misma se

logra tener más confianza entre las personas que intervienen y muestran de mejor manera las expresiones ante la sociedad.

Siendo así este estilo de comunicación, un concepto clave para el objetivo de la investigación, debido al gran impacto que tendría entre los involucrados el manual basado en esta comunicación que guiará a todo aquel integrante de la escuela.

Los sistemas educativos enmarcan la comunicación estratégica como una gestión que garantiza el desarrollo de la educación pública o privada, esta gestión se la realiza mediante proyectos y procesos que contemplan un financiamiento importante, en donde se necesitan de medios estratégicos acompañados del gobierno e inversionistas para que de manera simultánea se desplieguen los resultados esperados.

V2. Cultura Organizacional

La cultura organizacional se basa en una guía de los que participan en las actividades dentro de una organización, es decir los empleados considerándose estos como un elemento integrador (Valero, Vilca, & Coapaza, 2022). Por lo tanto, se construye en esta investigación a partir de como las personas que integran a la escuela pueden ser guiados por su manual de comunicación estratégica.

La determinación y los programas académicos que son parte de una cultura organizacional de nivel, hacen efectivo el servicio que brinda cada unidad educativa, en este caso se basa en reconocer de manera académica la misión y visión que tiene la institución en los aspectos que enmarcan la comunicación interna y externa entre su personal administrativo, docentes, alumnos y padres de familia

También, la vida organizacional en la que rodea una institución educativa conlleva aspectos que se interpretan de diferentes maneras para así construir una representación de la cultura organizacional alrededor de ellos. Es por esto, que debe existir una influencia directa de los procesos individuales en el resultado colectivo de cada organización.



De manera general hay que tener en cuenta que los estudios de este tema están implicados de manera cuantitativa y cualitativa, lo cual refleja claramente que la cultura organizacional requiere de un diseño de planes que puedan lograr un cambio.

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
V. Independiente			
Gestión de comunicación estratégica.	Es una sucesión consecutiva que requiere un planeamiento cuidadoso y una evaluación persistente para asegurar que la comunicación de la organización siga relevante y eficiente.	<p>Eficiencia de la comunicación</p> <p>Estándares y políticas</p>	<p>-Veracidad de la información</p> <p>-Comunicación verbal y no verbal</p>
V. Dependiente			
Cultura Organizacional	Es la conducta social y colectiva que se expresa dentro de la organización, siendo esta	Desempeño	<p>-Tiempo de espera de la información.</p> <p>-</p>

positiva o
negativa.

Inconformidad
entre docentes
y directivos.

Enfoque de la investigación

El presente proyecto de investigación se basa en el enfoque mixto, el cual es una metodología de investigación que combina elementos cualitativos y cuantitativos para abordar una pregunta de investigación desde diferentes ángulos y obtener una comprensión más completa del fenómeno en cuestión. Aplicarlo para mejorar la comunicación estratégica para explorar y analizar los factores que afectan la comunicación asertiva y las estrategias que podrían mejorarla.

(Martínez J. L., Metodologías Mixtas en Investigación Educativa: Enfoques Cualitativos y Cuantitativos Integrados, 2021) destaca que:

La investigación metodológica de tipo mixto cualitativo y cuantitativo permite una comprensión más profunda y holística de los fenómenos educativos. Este enfoque combina la riqueza descriptiva del análisis cualitativo con la precisión y generalizabilidad del análisis cuantitativo. Al integrar ambos métodos, los investigadores pueden validar y complementar los hallazgos obtenidos, proporcionando una visión más completa y robusta del objeto de estudio. En el contexto de la educación, la utilización de metodologías mixtas es particularmente valiosa, ya que permite abordar tanto las experiencias subjetivas de los estudiantes y docentes como los resultados medibles y observables en el rendimiento académico y otros indicadores clave. (p. 45).

El autor subraya la importancia de combinar enfoques cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión más completa de los fenómenos educativos. Este enfoque se basa en la premisa

de que la integración de datos cualitativos y cuantitativos proporciona una riqueza de información que no se puede alcanzar utilizando un solo método.

Aplicar estas dos fases implica que, mediante la fase cualitativa se realicen entrevistas en profundidad con expertos, observación directa y análisis documental y bibliográfico. Mientras que en la fase cuantitativa se diseña y distribuye cuestionarios estandarizados sobre la gestión de comunicación a una muestra representativa de la población laboral. También, se recopila datos sobre la frecuencia de conflictos relacionados con la comunicación y el impacto percibido en la cultura organizacional.

Alcance de la investigación

En este estudio se analiza la investigación descriptiva se desarrolla de diferentes maneras en donde las costumbres y situaciones que predominan se hacen mediante la descripción de objetos, actividades, personas y procesos. Este tipo de investigación se centra en responder preguntas relacionadas con el "qué", "cómo" y "cuándo" de un tema específico (Muñoz & Solís, 2021).

Según lo expuesto se puede acotar que la investigación descriptiva contribuyó con la recopilación de datos a través de métodos como encuestas, entrevistas, observaciones y análisis de documentos.

Declaración y justificación del tipo de investigación

En este trabajo se realizó una investigación no experimental, la cual se trata de una metodología de investigación que se caracteriza por observar y describir fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, sin manipular variables ni aplicar intervenciones controladas. En la investigación no experimental, el investigador observa y describe eventos, situaciones o fenómenos tal como se presentan en su entorno natural. El objetivo principal es comprender cómo funcionan ciertos procesos o cómo se comportan ciertos grupos de individuos en condiciones normales. Por lo tanto, en este trabajo los datos recopilados se analizan de manera descriptiva o inferencial, dependiendo del diseño y de los objetivos específicos del estudio. El análisis puede

implicar la identificación de patrones, tendencias o relaciones entre variables, pero sin inferir causalidad directa.

(Martinez R. L., 2021) expone que:

La investigación no experimental se caracteriza por la observación y análisis de fenómenos tal como se presentan en su contexto natural, sin manipulación de variables por parte del investigador. Este enfoque es particularmente útil cuando se busca describir y comprender relaciones y patrones existentes en la realidad social, lo cual permite obtener una visión más objetiva y precisa de los fenómenos estudiados. La elección de una metodología no experimental se justifica por la necesidad de estudiar los fenómenos en condiciones naturales, donde la intervención del investigador podría alterar los resultados y afectar la validez externa del estudio" (p. 45).

El autor subraya la importancia de la investigación no experimental en la obtención de datos precisos y objetivos en contextos naturales. Este enfoque metodológico permite a los investigadores comprender mejor las dinámicas y relaciones intrínsecas de los fenómenos sociales, ofreciendo una perspectiva integral que sería difícil de lograr mediante otros métodos

Finalmente, la investigación es de tipo transversal ya que se centra en la recopilación de datos en un momento específico en el tiempo, generalmente de una sola vez, con el propósito de obtener una instantánea o una visión en un punto determinado (Cvetkovic, 2021). Desde la perspectiva temporal, el presente estudio adopta un enfoque transversal. La elección del enfoque transversal se fundamenta en la posibilidad de llevar a cabo la investigación en un año lectivo específico, en esta investigación se realizó en el último quimestre del año lectivo 2023-2024.

Métodos empleados y sus propósitos en el contexto de investigación

En la presente investigación se utilizó el método inductivo lo que permitió obtener un entendimiento profundo de la realidad actual de la gestión de comunicación en la escuela particular de Educación Básica Vicente Rocafuerte. Gallardo (2021) señala que, a través de la

recopilación de datos de campo, como encuestas y entrevistas, permitió que las opiniones y experiencias de los públicos de forma inductiva, lo cual aportó para que los investigadores puedan evaluar y analizar patrones de comportamiento y relación entre la comunicación y la cultura organizacional.

Instrumentos derivados de la metodología seleccionada.

En la investigación fue necesaria la utilización de varios instrumentos acorde a la metodología y el objetivo de la investigación, los cuales permitieran tener un mejor resultado para realizar la propuesta, entre ellos se utilizaron los siguientes, acorde a cada público objetivo:

Tabla 2

Públicos e instrumentos de investigación

Público	Instrumento
Docentes	Encuesta
Directivos	Entrevista
Administrativos	Entrevista
Padres de Familia	Encuesta
Mensajes/Procesos Comunicativos	Observación Directa
Oficios y Normativas	Análisis Documental

Encuesta.

Las encuestas son herramientas fundamentales en la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos para entender opiniones, actitudes, y comportamientos de una población específica. Su objetivo principal radica en obtener información precisa y representativa que permita tomar decisiones informadas en diversos ámbitos. Conceptualmente, están diseñadas para cumplir varios propósitos claves como la recolección de la información de manera estructurada y

sistemática sobre temas específicos, proporcionando una visión amplia y detallada de las opiniones y percepciones de los encuestados. También, ayudan a medir variables y parámetros relevantes. Son herramientas valiosas en la investigación académica y científica, proporcionando datos empíricos que pueden ser analizados estadísticamente para obtener conclusiones significativas y generar nuevo conocimiento que brindan información crucial. Las encuestas no solo son medios para recolectar datos, sino que representan una herramienta poderosa para entender y responder a las necesidades y expectativas de diferentes grupos de interés, contribuyendo así a la toma de decisiones efectivas y fundamentadas en la información recolectada.

(Lopez & Martinez, 2023) destacan en su obra que:

La encuesta es una técnica fundamental en la investigación de campo, especialmente en estudios de ciencias sociales. Permite recopilar datos cuantitativos y cualitativos que son esenciales para el análisis y la interpretación de fenómenos sociales. En la elaboración de una tesis, la utilización de encuestas bien diseñadas es crucial para obtener información precisa y relevante que contribuya al desarrollo de conclusiones sólidas y fundamentadas" (p. 78).

En conclusión, la implementación adecuada de encuestas en la investigación de campo no solo facilita la recolección de datos significativos, sino que también asegura la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos. Esto, a su vez, fortalece la calidad y el rigor científico de las tesis y trabajos de investigación, contribuyendo al avance del conocimiento en el ámbito de las ciencias sociales.

Entrevista.

Las entrevistas son técnicas de recolección de datos que permiten obtener información detallada y contextualizada a través del diálogo directo entre el entrevistador y el entrevistado. Su objetivo principal es explorar percepciones, experiencias, opiniones y conocimientos profundos sobre un

tema específico, proporcionando insights cualitativos que complementan y enriquecen los datos cuantitativos obtenidos por otros métodos.

(Martinez J. L., 2023) destaca que:

La entrevista en la investigación de campo es una herramienta invaluable para obtener información detallada y profunda sobre el objeto de estudio. A través de entrevistas bien estructuradas, los investigadores pueden explorar las percepciones, experiencias y opiniones de los participantes, lo que permite una comprensión más rica y matizada de los fenómenos investigados. La entrevista no solo facilita la recopilación de datos cualitativos, sino que también permite al investigador establecer una conexión directa con los sujetos, generando un espacio de confianza donde los participantes se sienten cómodos compartiendo información relevante y significativa para la investigación" (p. 45).

El autor resalta que la entrevista en la investigación de campo es esencial para obtener datos cualitativos detallados y profundos. Este método no solo permite a los investigadores explorar percepciones y experiencias de manera exhaustiva, sino que también fomenta un entorno de confianza y comodidad para los participantes. Al establecer conexiones directas con los sujetos de estudio, las entrevistas bien estructuradas facilitan la obtención de información relevante y significativa.

Permiten indagar en detalles que no siempre son capturados por otros métodos de recolección de datos, como encuestas o análisis documental. Esto incluye comprender motivaciones, emociones y contextos personales que influyen en las respuestas. Por ejemplo, proporcionan un contexto más rico y detallado sobre las perspectivas y experiencias de los participantes, ayudando a capturar la complejidad y la diversidad de puntos de vista sobre un tema dado. También ayudan a validar y clarificar hallazgos obtenidos por otros métodos, así como a interpretar resultados cuantitativos mediante explicaciones cualitativas que revelan matices y variaciones en los datos.

En muchas ocasiones, las entrevistas cualitativas pueden generar nuevas ideas, hipótesis o áreas de investigación que pueden ser exploradas en estudios posteriores, haciendo de ellas una herramienta exploratoria fundamental en la investigación.

Observación directa

Se refiere al método mediante el cual el investigador recoge datos observando directamente fenómenos, comportamientos o eventos en su entorno natural, sin intervenir ni alterar el contexto. Este enfoque permite obtener información detallada y contextualizada sobre cómo se desarrollan ciertos procesos, cómo interactúan las personas o cómo se manifiestan determinados comportamientos en situaciones reales.

(Rodríguez, 2022) explica que:

La observación directa en la investigación de campo permite a los investigadores obtener datos en tiempo real y en el contexto natural del fenómeno estudiado. Esta técnica es crucial para entender comportamientos y dinámicas sociales que no se pueden capturar completamente a través de métodos indirectos. Al involucrarse directamente en el entorno, los investigadores pueden identificar patrones y detalles que son esenciales para una comprensión holística de los temas investigados" (p. 45).

El autor enfatiza que la observación directa es una herramienta esencial en la investigación de campo, ya que proporciona a los investigadores una perspectiva in situ y una comprensión profunda de las dinámicas y comportamientos en su contexto natural. Este enfoque permite capturar datos ricos y detallados que son fundamentales para un análisis completo y preciso de los fenómenos sociales, destacando la importancia de esta técnica en la investigación científica avanzada.

Análisis documental.

Se centra en la recopilación y evaluación sistemática de documentos relevantes relacionados con un tema específico. Este método permite a los investigadores examinar fuentes escritas, como

libros, artículos, registros históricos y archivos digitales, entre otros. El objetivo es identificar, seleccionar y analizar información clave que pueda contribuir al entendimiento y desarrollo de un estudio. El análisis documental no solo consiste en la recopilación de datos, sino también en la interpretación crítica de la información obtenida, buscando patrones, tendencias, contradicciones o lagunas que puedan influir en las conclusiones del estudio.

(Perez, 2021) afirma que:

El análisis documental es una técnica crucial en la investigación de campo, ya que permite la recopilación y evaluación de información existente que puede complementar y enriquecer los datos obtenidos directamente del campo. Esta metodología facilita la triangulación de datos y contribuye a una comprensión más profunda y holística del fenómeno estudiado. En el contexto de una tesis, el uso combinado del análisis documental y el trabajo de campo ofrece una base sólida para la elaboración de conclusiones robustas y fundamentadas" (p. 98).

Basándome en la obra de Pérez (2021), queda claro que el análisis documental desempeña un papel esencial en la investigación de campo. Esta metodología no solo enriquece la recolección de datos, sino que también mejora la validez y la fiabilidad de los resultados obtenidos. Al complementar los datos del campo con información existente, los investigadores pueden obtener una visión más completa y precisa del fenómeno en estudio. Este enfoque integrador es particularmente valioso en la elaboración de tesis, ya que permite fundamentar las conclusiones con una base sólida y bien documentada, lo que a su vez fortalece la calidad y la credibilidad del trabajo académico.

Delimitación de la población y la muestra.

La población es considerada como un conjunto basado en objetos, eventos o personas sujetos a investigación o estudio (McClave, Benson y Sincich, 2008, como se citó en Robles, 2019). Lo que en este trabajo representa a las personas que serán encuestadas. Dentro de la Escuela, objeto

de estudio, se ha considerado como población a todo el personal docente, directivo y administrativo; así como también se consideró a los padres de familia.

Personal Docente: 15

Directivos y Administrativos: 2

Padres de Familia: 300

Una muestra se trata del subconjunto de la población que está bajo el interés del estudio, por lo tanto, es una porción que proyecta resultados en base a su población (McClave, Benson y Sincich, 2008, como se citó en Robles, 2019). La muestra para el diagnóstico en la Escuela de Educación Básica Vicente Rocafuerte se aplicó un muestreo aleatorio simple, donde el objetivo es obtener una muestra representativa de la población total de la institución. La fórmula para elegir la muestra de los públicos de interés, (docentes directivos y administrativos), establece que al ser una cantidad menor a 50 personas se debe tomar en cuenta a todos sus miembros.

Sin embargo, con los padres de familia, al ser una población de 300 se establece la fórmula de población finita. En este caso, será necesario contar con una muestra calculada bajo la siguiente fórmula de muestreo:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Cuyas Simbologías son:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población (300)

p: Posibilidad de que ocurra un evento (0,5)

q: Posibilidad de no ocurrencia de un evento (0,5)

e^2 : Error, considerando el 0,05; 5%

Z: nivel de confianza, siendo el 95% restante, es decir $1,96^2$

De esta manera, aplicando la formula con los datos establecidos saldría un total de tamaño de muestra a encuestar de:

$$n = \frac{1,96^2 * 300 * 0,50 * 0,50}{0,05^2 * (300 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{288,12}{1,7079}$$

$$n = 169$$

Teniendo así un total de 169 padres de familia a encuestar dentro de la unidad educativa a fin de obtener los resultados necesarios.

Presentación de los Resultados del Estudio Diagnóstico

En análisis de los resultados se realizó en función de los públicos y las variables de la investigación, lo que permitió identificar una mejor visión de la realidad de la gestión de comunicación estratégica con sus diferentes públicos en la institución educativa y cómo ésta incide en la construcción de la cultura organizacional

1.- Docentes

Como se ha mencionado anteriormente, la EEBP “Vicente Rocafuerte” muestra un serio problema de gestión de comunicación interna que ha ocasionado que sus docentes no tengan un discurso unificado. Esto podría ser el resultado de la ausencia de una unidad o persona responsable de la gestión de la comunicación como es el Dircom. Así lo demuestra la encuesta aplicada.

Análisis de resultados.

En base al siguiente análisis de resultados, a continuación, se clasifican las preguntas dependiendo de la variable de estudio en la encuesta realizada a los docentes relacionada con la entrevista al director:

V1. Gestión de Comunicación Estratégica

Tabla 3

Dirección de comunicación

1. Tiene conocimiento si en la IE “Vicente Rocafuerte” existe una Dirección de Comunicación (DIRCOM).

Opciones	Resultados	Porcentaje
Si	1	6.7%
No	14	93.3%
Total	15	100.0%

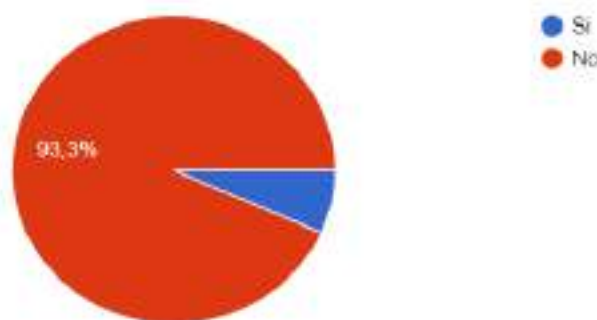


Figura 1. Conocimiento sobre Dirección de Comunicación

Interpretación: De acuerdo al director de la EEBP “Vicente Rocafuerte” no se ha considerado la figura de un Dircom anteriormente puesto que la comunicación siempre ha sido manejada desde la administración "hoy en día, con los cambios tecnológicos estamos conscientes que las organizaciones deben mejorar sus procesos comunicativos, y eso les permite fortalecer y cumplir con sus objetivos estratégicos".

En base a estos resultados, dentro de los 15 miembros encuestados, el 93,3% no reconoce que en la institución educativa exista una dirección de comunicación directa como lo una DIRCOM basada justamente estos temas centrales de comunicación interna y externa.

2. ¿Durante su proceso de inducción, recibió usted alguna información sobre Las directrices de comunicación estratégica interna en la institución?

Tabla 4 *Inducción de ingreso de docentes*

Opciones	Resultados	Porcentaje
Si	2	13.3%
No	13	86.7%
Total	15	100.0%

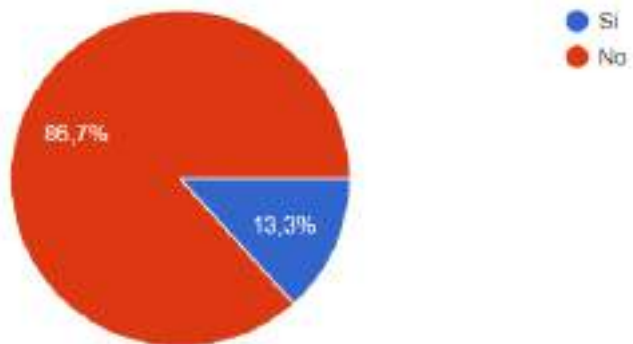


Figura 2 Proceso de Inducción

Interpretación: Según el director de la institución educativa los procesos de inducción son cortos debido a que el tamaño de la institución es pequeño, por lo que se realiza de manera general y corta y solo en ciertas ocasiones se presenta toda la línea de comunicación que debe estar relacionado con el nuevo integrante.

Dentro de los miembros, 13 encuestados reconocen que durante su paso en la institución educativa no recibieron alguna información exacta que muestre las directrices que conduzcan la comunicación durante sus horas de trabajo. Mientras, que 2 de ellos si fueron inducidos sobre la comunicación que lleva la institución educativa.

3. Recibe usted un acompañamiento o guía para gestionar de manera estratégica la comunicación interna dentro de la Escuela.

Tabla 5 *Gestión interna de los docentes*

Opciones	Resultados	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Casi Nunca	5	33.3%
Ocasionalmente	9	60.0%
Frecuentemente	1	6.7%
Siempre	0	0.0%
Total	15	100.0%

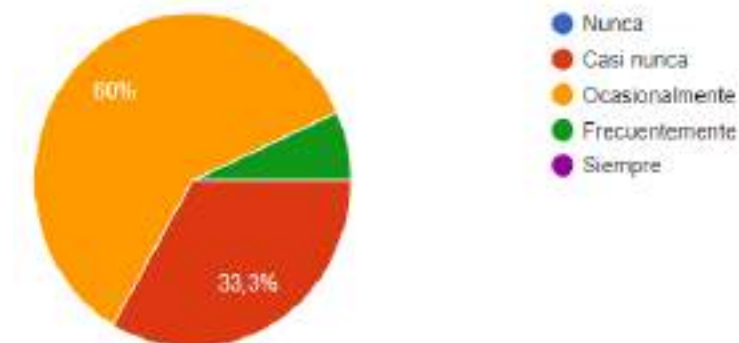


Figura 3 Acompañamiento de la Comunicación Interna

Interpretación: Dentro de la institución educativa la guía de comunicación es inexistente, por lo que los mismos docentes y directivos reconocen que actualmente no se ha manejado de manera física o electrónica un manual como el que se propone.

El 60% de los docentes están de acuerdo que solo de manera ocasional se ha recibido un acompañamiento que guíe con estrategias de comunicación interna en la unidad educativa, un 33,3% restante indica que casi nunca lo han recibido y apenas 1 menciona que frecuentemente lo ha recibido.

Tabla 6

Conocimiento sobre el flujo de comunicación

4. Reconoce usted el flujo de comunicación que debe llevar para sus procesos internos en la institución educativa.

Opciones	Resultados	Porcentaje
Si	1	6.7%
No	14	93.3%
Total	15	100.0%

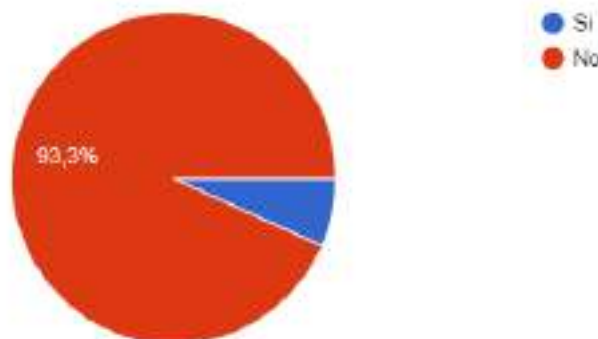


Figura 4 Reconocimiento de Procesos Internos

Interpretación: El director reconocer la existencia de cada línea de comunicación, sin embargo, no es impartida entre los maestros, o muchas veces puede perderse durante diferentes acciones.

Los 14 de 15 docentes coinciden que el flujo de comunicación no es visible en la institución educativa, es decir, que no reconocen un mando u organigrama de comunicación, solo 1 de ellos lo conoce.

Tabla 7 Creación de manual: punto de vista docentes

5. Usted está de acuerdo de que se aplique un manual de comunicación estratégica dentro de la Institución Educativa.

Opciones	Resultados	Porcentaje
Si	15	100.0%
No	0	0.0%
Total	15	100.0%

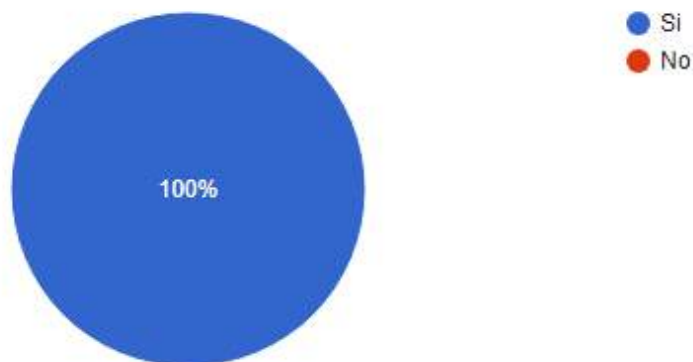


Figura 5 Implementación de Manual de Comunicación Estratégica

Interpretación: El 100% de los docentes y el directivo están completamente abiertos y comprometidos a seguir la guía mediante un manual de comunicación estratégica propuesto en esta investigación.

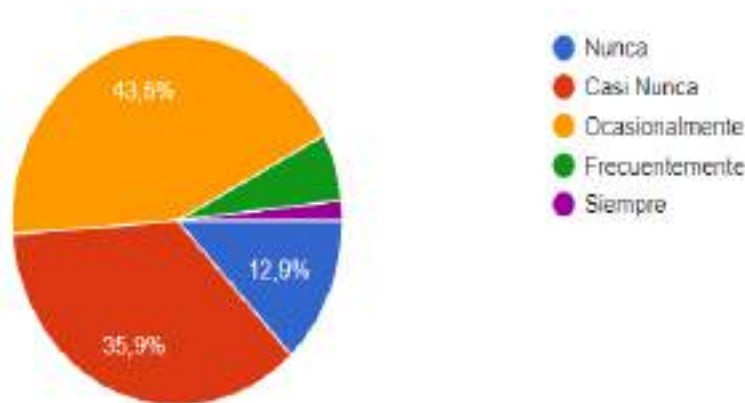
En este caso es muy importante reconocer que todos los miembros de la institución educativa están de acuerdo con aplicar el manual de comunicación que se plantea en esta investigación, diseñado a fin que todos estos problemas latentes reflejados en las respuestas de los encuestados sean tomados en cuenta.



6. Usted ha sido partícipe de comunicados importantes por parte de la Institución Educativa dirigido a padres de Familia

Tabla 8 Figura 6 Participación de padres en comunicados

Opciones	Resultados	Porcentaje
Nunca	22	12.9%
Casi Nunca	61	35.9%
Ocasionalmente	74	43.5%
Frecuentemente	10	5.9%
Siempre	3	1.8%
Total	170	100.0%



Interpretación: de los 170 padres encuestados, el 43,5% de estos coinciden en que solo de manera ocasional han sido parte de comunicados que la escuela les imparta, mientras que otro 35,9% está seguro de que casi nunca o ninguna vez han sido partícipe de los mismos. Apenas, el 5,9%, representando 10 personas mencionan que si lo han sido quizás por tener un mejor acercamiento e insistencia con comunicados personalizado



Tabla 9

Vías de información

7. Mediante qué vía se le ha informado los asuntos importantes de la Institución

Opciones	Resultados	Porcentaje	Educativa
Redes Sociales	65	38.2%	
Correo Electrónico	15	8.8%	
Llamadas	31	18.2%	
Informes Escritos	19	11.2%	
Ninguna de las anteriores	16	9.4%	
Todas las anteriores	24	14.1%	
Total	170	100.0%	

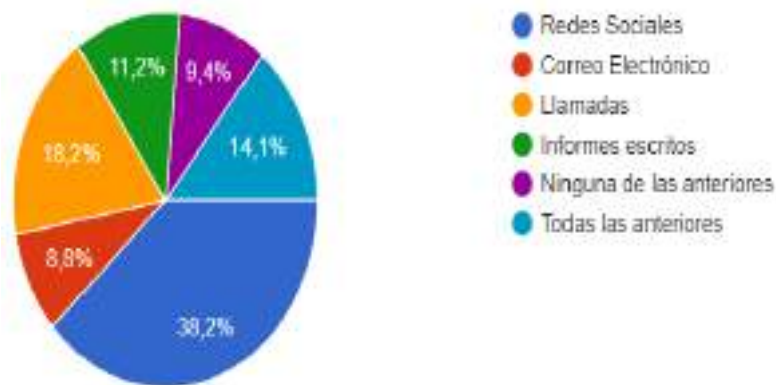


Figura 7 Vías de Información

Interpretación: La mayoría de las personas (padres de familia) han tenido mayor información de las actividades escolares mediante redes sociales, representando esto un 38,2%, un 18,2% mediante llamadas. Teniendo en cuenta que estas respuestas han sido más diversas ya que apenas un 9,4% siente que nunca ha tenido un comunicado por ninguna vía.

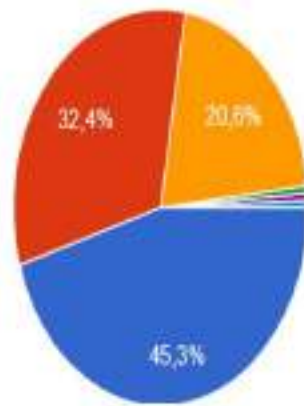


Tabla 10 Actividades de comunicación a Padres

Tabla 11 Oferta de Vías de Comunicación

8.- Qué tipo de actividades le gustaría que sean comunicadas por este tipo de vías.

Opciones	Resultados	Porcentaje
Aprovechamiento escolar del estudiante	55	32.3%
Reportes Disciplinarios	35	20.6%
Programas de desarrollo educativo	77	45.3%
Rutas de comunicación urgentes	1	0.6%
Todo comportamiento y necesidades de mi representado	1	0.6%
Números de contactos de los docentes	1	0.6%
Total	170	100.0%



Interpretación: En su mayoría, los padres de familia prefieren que las vías de comunicación reflejen mayormente información sobre programas de desarrollo educativo que puedan ejercer sus representados en la institución, mientras que cerca del 54% de los padres se reparten esto entre preferir reportes de aprovechamiento, disciplinarios, comunicaciones mediante rutas de números de teléfonos y cualquier comportamiento o necesidad de su representado.

9.- La Institución educativa le ofreció a usted vías de comunicación recurrentes o de urgencia al momento de matricular a su representado.

Tabla 12 *Informes diarios a padres*

Opciones	Resultados	Porcentaje
Nunca	5	2.9%
Casi Nunca	54	31.8%
Ocasionalmente	106	62.4%
Frecuentemente	5	2.9%
Siempre	0	0.0%
Total	170	100.0%

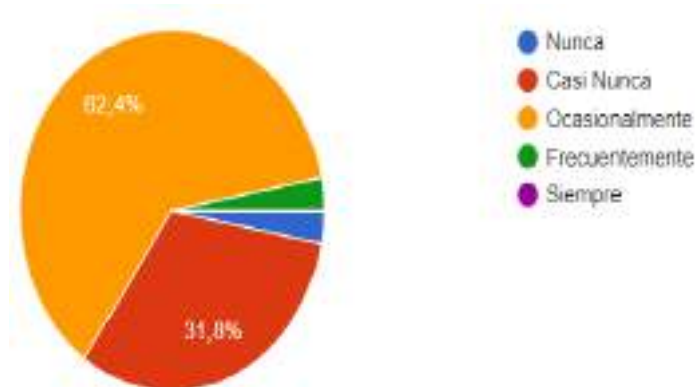


Figura 9 *Oferta de vías de comunicación*

Interpretación: El 62,4% de los padres coincide con que solo de manera ocasional la unidad educativa les ha ofrecido vías de comunicación para cada caso emergencia que se suscite o se necesite a fin de tener respuestas inmediatas, teniendo más respuestas negativas a esta pregunta ya que 59 padres también mencionan que casi nunca han podido recibirla, y apenas 5 lo han podido tener de manera frecuente.

Tabla 13 *Escala de satisfacción ante la imagen corporativa*

10.- Está usted de acuerdo con que la escuela donde acude su representado le informe cada novedad interna o externa por cualquier tipo de vía para así estar más comunicado/a de la situación académica en el día a día.

Opciones	Resultados	Porcentaje
Si	170	100.0%
No	0	0.0%
Total	170	100.0%

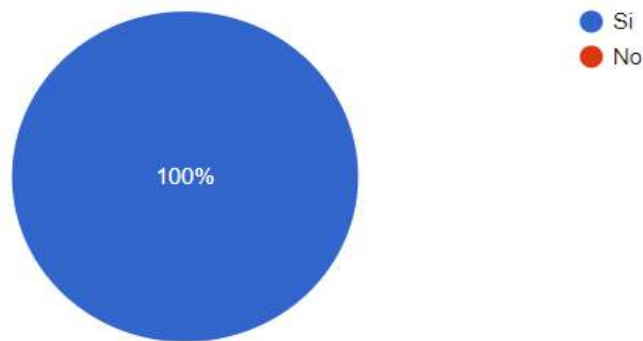


Figura 10 Informes diarios a padres

Interpretación: Todos los 170 representantes han puesto en claro que están 100% de acuerdo con el informe diario de novedades internas y externas por cualquier tipo de vía factible para que ellos puedan conocer las novedades actuales y futuras a desarrollar en la institución de manera general y específicas de sus representados.

V2. Cultura Organizacional

Según, Schein (1988) como se citó en Pedraza, et al, (2015) definen la cultura organizacional como “aquel conjunto de creencias que comparten los miembros de una organización sobre cuál es la mejor forma de hacer las cosas, las cuales definen la visión que la empresa tiene de sí misma y del entorno”.

1. Cuánto tiempo lleva formando parte de la IE "Vicente Rocafuerte".

Tabla 14

Tiempo de los docentes en la institución.

Años	Resultados	Porcentaje
0-2	1	6.7%
3-5	2	13.3%
6-8	8	53.3%
+9	4	26.7%
Total	15	100.0%

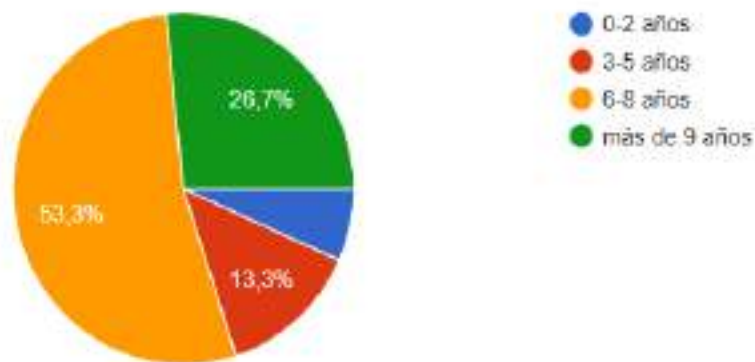


Figura 11 Tiempo de los docentes en la Institución

Interpretación: Según el director para poder mantener una mejor Cultura Organizacional es fundamental, mantener la estabilidad laboral de los docentes.

Para identificar y relacionar el tiempo que llevan los docentes trabajando en la institución educativa, se identificó mediante la encuesta que, en su mayoría, representando el 53,3% lleva un estimado de 6 a 8 años siendo parte del personal de enseñanza académica, por lo consiguiente un 26,7% representan las personas que llevan más de 9 años y el 20% restante contribuyen al personal que llevan menos dentro de 0 a 5 años.

2. Que tan satisfecho está usted con la imagen corporativa y académica que refleja la Institución Educativa a la que pertenece

Tabla 15

Escala de satisfacción ante la cultura organizacional

Opciones	Resultados	Porcentaje
Nada Satisfecho	0	0.0%
Poco Satisfecho	7	46.7%
Neutral	5	33.3%
Muy Satisfecho	3	20.0%
Totalmente Satisfecho	0	0.0%
Total	15	100.0%

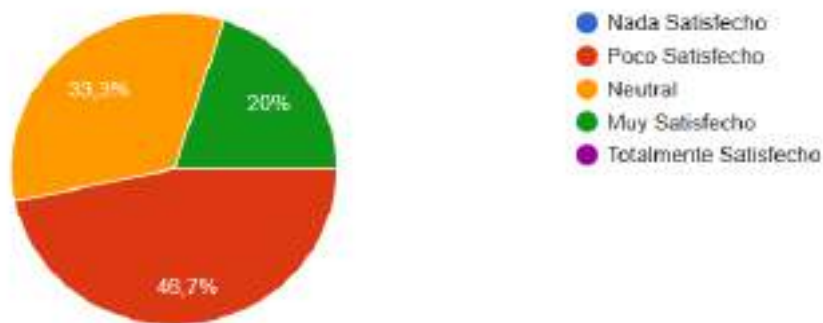


Figura 12 Satisfacción de imagen corporativa y Académica

Interpretación: Claro está, la imagen corporativa dentro de la institución no es algo que prevalezca como motivación dentro de las aulas u oficinas para los maestros, algo que debe tomar en cuenta el directivo y poner manos a la obra para mejorar dicha satisfacción. El 33.3% de las personas encuestadas considera que su posición es neutral ante la satisfacción que sienten sobre la imagen corporativa de la institución educativa, en su mayoría, el 46.7% está muy satisfecho, y el 20% restante está poco satisfecho, por lo existe medianamente una diversidad de opiniones.

3. Qué tan satisfecho está usted con la cultura organizacional en la institución educativa.

Tabla 16

Satisfacción cultura organizacional

Opciones	Resultados	Porcentaje
Nada Satisfecho	0	0.0%
Poco Satisfecho	7	46.7%
Neutral	5	33.3%
Muy Satisfecho	3	20.0%
Totalmente Satisfecho	0	0.0%
Total	15	100.0%

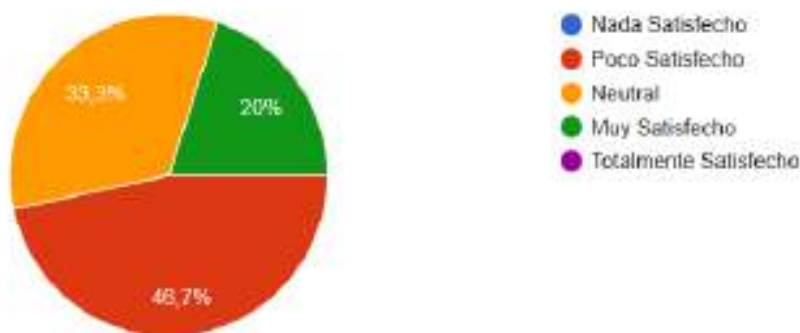


Figura 13 Satisfacción cultura organizacional

Interpretación: Aquí, al igual que la satisfacción de los docentes ante la imagen corporativa, hay un desbalance, en donde la cultura organizacional es algo más interno y operativo que se basa dentro del día a día entre colaboradores, administrativos y directivo, algo que también debe tomar en cuenta el rector a fin de incrementar la satisfacción, ya que el 33.3% de los docentes considera que su posición es neutral ante la satisfacción que sienten ante la cultura organización de la institución, en su mayoría un 46.7% está muy satisfecho, y el 20% restante está poco satisfecho, por lo existe medianamente una diversidad de opiniones.



2.1.2 Entrevista a directivo y personal administrativo.



Análisis

Se realizaron dos entrevistas previas a la investigación y desarrollo de esta tesis. Por lo que es importante recalcar que se tomaron en cuenta los formatos de los anexos C y D.

Aquí se tomó en cuenta los puntos muy relevantes que ayudarían a la propuesta basándose en las respuestas del director de la Escuela de Educación Básica “Vicente Rocafuerte” y su Gerencia Administrativa.

Resumiendo, de la siguiente manera:

El director de la escuela, el señor y Lcdo. Antonio Eutiquio Huayamave Rivas lleva dirigiendo la institución desde el 2020, con un total de cerca de 4 años a la posta del puesto más grande en esta institución privada, reconoce que si cuenta con una estructura organizacional estructurada de la siguiente manera:



No obstante, supo mencionar que al momento a pesar de contar con esta estructura vertical y las diferentes vocaciones, la institución no cuenta con un manual de comunicación estratégica, teniendo en cuenta que el director sí reconoce que esto podría verse afectado en la cultura organizacional, ya que significa para él que deben existir normas, valores, creencias, comportamiento y prácticas que deben ser compartidas dentro de una organización, en donde la comunicación resulta muy importante en todos los momentos del proceso, hasta llegar al cliente final, obteniendo su satisfacción, situación que nos proponemos superar con la implementación de este manual de comunicación estratégica dentro de la institución educativa que hemos considerado en trabajar.

Sin embargo, el Lcdo. Reconoce que conforme ha pasado el tiempo durante su dirección, el personal docente y administrativo reflejan un clima de confianza y colaboración en el día a día, y que incluso hay un flujo de comunicación en donde se promueven los anuncios, noticias o reportes a través de redes sociales, correo electrónico, informes escritos, carteleras, llamadas entre otras.

También se tiene reconocimiento de quienes son parte de la comunicación interna y externa por parte de su director. Pero, sin embargo, en caso de que exista algún conflicto interno o externo, la unidad educativa no cuenta con el manual o planificación para estos diferentes tipos de casos, ya que se reconoce que deberían hacer soluciones en base a estrategias en conjunto a los docentes como con los padres de familia y estudiantes, algo que nunca se tomó en cuenta por parte del actual directivo.

Finalmente, también hizo hincapié que únicamente la forma más efectiva de comunicación interna para ellos es el mantener reuniones con el personal docente y la celebración de eventos educativos, lo cual está totalmente abierto a recibir sugerencias y estrategias mediante la implementación de un manual de comunicación estratégica para fortalecer la cultura organizacional en la escuela a la que dirige actualmente.

2.1.3 Entrevista a Gerente administrativa

Dirigida a: Rosalía Alemania Mejía Ponce (Gerencia Administrativa)

Tal como lo muestra en el anexo D, la entrevista con la Ing. Rosalía fue de manera exitosa, en donde se pudo conocer más sobre sus funciones y la relación directa que tiene con la comunicación dentro de la unidad educativa.

La ing. Reconoce que una de sus principales motivaciones de trabajar en la escuela Vicente Rocafuerte es el reconocimiento educativo que tiene la institución a nivel cantonal y provincial, ya que la unidad cada vez es reconocida por su labor y servicio.

Adicional, menciona que si existe un organigrama de funciones pero que solo reconoce a los principales que vendrían a ser los puestos principales de la unidad educativa, sin tomar en cuenta a cualquier otro personal. Esto, también puede verse relacionado en que no se ha visto ligada en seguir un manual de comunicación en donde se reconozcan todas las funciones que son importantes para la unidad educativa por parte de los demás colaboradores, ya que deberían implementarse mejores actividades para que todos lo puedan socializar sin problema alguno.

A su vez, ella evalúa como buena la cultura organizacional en la institución debido a que, al existir poco personal, se cuenta con un buen ambiente donde todos tratan de ser partícipes del crecimiento de la escuela. Esto relaciona de manera directa a que el proceso de comunicación entre los colaboradores, la directora administrativa y el rectorado no es tan indistinto, pero a la vez no tan preventivo y mensualizado, ya que, los maestros le comunican directamente a la Ing. Rosalía alguna novedad, además se plantean reuniones mensuales a fin de incentivar nuevos cambios o novedades que realizar en las funciones de los docentes, en donde se utilizan pocos medios de comunicación sobre todo la vía de WhatsApp y reuniones Zoom.

Por otro lado, la directora administrativa reconocer que su labor entorno solo a la comunicación dentro de la institución, si no también, con quienes reciben el servicio, en este caso los padres de familia a quienes se les otorga un seguimiento continuo de la situación de su alumnado y de las

actividades que se realizan en la unidad educativa a fin de mejorar la calidad del aprendizaje, en esta parte, la Ing. Supo reconocer que la información que maneja en ambos se la trata de manera diferente bajo la respectiva discreción dependiendo del caso, además se promueven comunicados tanto para el entorno docente como para beneficio de los estudiantes y sus representados.

También, se recabó información sobre la factibilidad de ser escuchado en las opiniones que en el departamento administrativo se tiene para mejora continua de la unidad educativa, a lo que supo decir que es muy factible, porque la comunicación no tiene que trascender de manera vertical, todo lo manejamos bajo la escucha de todos sin problema alguno a limitaciones. Incluso, ella de la misma manera es quien da la apertura a que los padres de familia de nuestros estudiantes puedan sugerirnos alguna mejora sobre algún inconveniente que se presente de manera personal o dentro de la institución.

Por último, reconoce que sería muy bueno implementar un manual de comunicación estratégica a fin de mejorar la cultura organizacional porque eso sería una guía para el crecimiento institucional y que servirá de inducción para nuevos colaboradores y para reforzar la comunicación interna que mejorará la cultura organizacional en la actualidad y para el futuro de toda nuestra comunidad académica.

Conclusión del diagnóstico

La cultura organizacional en una unidad educativa es fundamental para el desarrollo integral de la institución y el bienestar de todos sus miembros, desde estudiantes hasta personal administrativo y docente. Como director de la unidad educativa, es crucial reconocer que la cultura organizacional no solo define las normas y valores compartidos, sino que también influye profundamente en el ambiente de aprendizaje y en la efectividad de las operaciones diarias.

En primer lugar, el director debe cultivar una cultura basada en la confianza y el respeto mutuo. Esto implica establecer comunicaciones abiertas y transparentes, donde cada miembro del personal administrativo se sienta valorado y escuchado. La inclusión de todas las voces en la

toma de decisiones y la creación de políticas contribuye a un ambiente donde se fomenta la participación activa y la colaboración.

Además, es esencial que el director y el personal administrativo sean modelos de los valores que la institución promueve. Esto incluye la honestidad, la ética y el compromiso con la excelencia académica y el desarrollo personal de los estudiantes. Al mostrar coherencia entre lo que se dice y lo que se hace, se fortalecen los vínculos de confianza dentro de la comunidad educativa.

Otro aspecto crucial es la promoción de la diversidad y la inclusión. La unidad educativa debe ser un lugar donde se celebren y respeten las diferencias culturales, étnicas y de género. El director y el personal administrativo deben implementar políticas que aseguren la equidad y la igualdad de oportunidades para todos los estudiantes y empleados, creando así un entorno donde cada individuo pueda alcanzar su máximo potencial.

Asimismo, la cultura organizacional debe enfatizar la innovación y el aprendizaje continuo. El director y su equipo administrativo deben estar abiertos a nuevas ideas y métodos pedagógicos, fomentando un espíritu de mejora constante. Esto incluye la inversión en desarrollo profesional para el personal administrativo, asegurando que estén actualizados con las mejores prácticas y puedan apoyar eficazmente a los docentes y estudiantes.

Adicionalmente, el manejo efectivo de la cultura organizacional implica la gestión eficiente de los conflictos y las crisis. El director y el personal administrativo deben estar preparados para abordar situaciones difíciles de manera justa y equitativa, manteniendo siempre el bienestar de los estudiantes como prioridad. Esto requiere habilidades de comunicación efectivas y la capacidad de tomar decisiones difíciles con sensibilidad y comprensión. Finalmente, la cultura organizacional en una unidad educativa debe reflejar un compromiso compartido con la misión y visión de la institución. El director y su equipo administrativo deben trabajar en conjunto para asegurar que cada acción y decisión esté alineada con los objetivos educativos y los valores fundamentales. Esto crea un sentido de propósito colectivo y fortalece la cohesión dentro de la comunidad escolar, promoviendo un ambiente donde todos pueden prosperar y contribuir.



Capítulo 3: Presentación y validación de la propuesta

Presentación

Plantear un manual de comunicación consiste en realizar previamente una investigación acorde a la temática que se necesita ordenar y sustentar. Por lo tanto, a continuación, se reconocen los puntos principales que la Escuela de Educación Básica “Vicente Rocafuerte” debe tomar en cuenta para los procesos internos y su afectación en los externos.

La insatisfacción es un punto importante cuando se mide la cultura organizacional o el reconocimiento del personal docente y de los padres de familia sobre la ausencia de herramientas de comunicación que son las variables que se tomarán en cuenta en cada uno de los siguientes siete puntos del manual de comunicación estratégico.

La dirección, la parte docente y administrativa de la IE coinciden en que debería haber un seguimiento o manual que pueda ayudar a mejorar la comunicación alineada a las necesidades de los estudiantes y sus representados, de la misma manera en los resultados que se obtuvieron por la parte de los padres o representantes se recalca la misma necesidad de poder integrar mejores herramientas de apoyo ya sea físico o virtual para alinear todo comportamiento o necesidad del estudiante y se mantenga la comunicación directa entre docentes y padres.

De esta manera, bajo el análisis e investigación previa antes y durante el desarrollo de esta tesis, se presenta la siguiente propuesta como parte del título de la investigación: “Diseño de un Manual de Comunicación Estratégica para el fortalecimiento de la cultura organizacional en la Escuela de Educación Básica Particular “Vicente Rocafuerte” del cantón Daule”.

Por lo tanto, el siguiente manual de comunicación estratégica se diseña de manera ordenada tomando en cuenta las siguientes subdivisiones que servirán como base para iniciar más adelante modificación en base a cambios en la organización privada:

Estructura de la Propuesta

- 1. Que es la comunicación estratégica**
- 2. Cuál es el objetivo de fortalecer la cultura organizacional de una institución**
- 3. Fundamentación Legal**





4. Políticas de comunicación entre autoridades, personal docente, personal administrativo.

- 4.1 Atribuciones del director o Rector
- 4.2 Los Docentes
- 4.3 Administración
- 4.4 De los padres de familia o representantes legales de los estudiantes
- 4.5 De los estudiantes

5. Gestión de comunicación

- 5.1 Responsables de la Gestión de Comunicación (DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN DIRCOM)
- 5.2 Definición de los Grupos de Interés (Mapa de stakeholders de la comunicación)

5.3 Comunicación Interna

- 5.3.1 **Voceros:** es necesario que toda institución identifique voceros que representan a la organización y sus diferentes procesos. Estos agregados deben contar con habilidades comunicativas que les permitan generar un vínculo con los diferentes públicos mediante una comunicación asertiva.

En la Escuela de Educación Básica Vicente Rocafuerte los voceros estarán representados por:

Director: procesos administrativos y académicos a nivel institucional.

Dircom: procesos de vinculación con la comunidad, comunicación interna.

5.3.2 Identidad Visual Institucional

5.3.2.1 Logo

Utilizar el logotipo de manera adecuada sin distorsión de tamaño y cambio de color.

- 5.3.2.2 **Línea Cromática** (colores institucionales) (Azul, blanco primarios y como secundarios celeste)

5.3.2.3 Uniforme





Responde a la Identidad visual corporativa de la Escuela, el uso adecuado está normado en el Reglamento Interno de la Institución. Consiste en: pantalón, camisa, blusa, falda, camiseta polo y calentador.

5.3.2.4 Infraestructura: La fachada de la edificación debe tener los colores institucionales y estar debidamente identificada con el nombre de la Escuela y su logotipo de manera correcta.

5.3.3 Canales de Comunicación Los canales oficiales de la Escuela son los que transmiten información oficial de la Institución y son gestionados por sus directivos o responsables.

5.3.3.1 Las redes sociales

La institución cuenta con una página en Facebook donde se transmite

5.3.3.2 información dirigida a todos los públicos.

Los mensajes deben ser redactados en tercera persona e informativos.

La administración de la cuenta de Facebook es responsabilidad del Dircom y será supervisada por el Director.

Si en las fotografías que se utilicen en sus publicaciones están estudiantes serán previamente autorizadas por los padres de familia.

5.3.3.2. Oficios internos: El memorándum y la circular

5.3.3.3. Carteleras

5.3.3.4. Plataformas Whatsapp.

El administrador debe establecer horarios y políticas de participación, la foto de perfil del grupo el logo de la institución y el nombre del grupo debe estar relacionado a la institución

6. Procedimientos académicos para una comunicación institucional efectiva

6.1 Atención a padres de familia.

6.2 Difusión del proceso y de los criterios de evaluación

6.3 Reuniones con los representantes legales de los estudiantes

6.4 Informe académico de estudiantes



6.5 Resolución de conflictos y situaciones de vulneración de derechos que se pueden presentar en la comunidad educativa.

7. Eventos institucionales

Son espacios donde se refleja la identidad institucional que sirven para fortalecer la cultura y la imagen de la Escuela en sus diferentes públicos.

7.1. De carácter académico

7.2. Sociales

De tal manera la institución educativa podrá guiarse en cada uno de los 7 puntos mencionados para una guía de aquellos resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas realizadas, en donde podrán ampliar más su visión de cómo es importante orientarse entre compañeros y jefaturas en cada una de las áreas de manera interna, al igual que de manera externa con los padres de familia o representantes de los estudiantes que tratan en su día a día, lo cual también sugiere el correcto uso de las herramientas de comunicación dentro y fuera de la institución educativa para cada función.

Propósitos u objetivos generales y específicos

- Crear un departamento de comunicación a través de la implementación de una profesional en la especialidad de psicología.
- Incentivar la aplicación de estrategias comunicativas mediante un flujo de comunicación adecuado.
- Capacitar a los docentes para mejorar la cultura organizacional dentro de la Escuela de Educación Básica.

Fundamentación Teórica de la propuesta:

Comunicación Estratégica

Dentro de esta guía se debe destacar de manera específica a la función de la comunicación estratégica y su objetivo dentro del manual presentado. Por lo tanto, se puede reconocer a lo largo de los años el gran impacto de autores como Rafael Alberto Pérez, en donde muchas de sus investigaciones o conocimiento fueron ejemplo de otros.

Según el estudio de Galindo (2011) Por esta misma vía se puede decir que se toma en cuenta al conocimiento estratégico como una guía compuesta por diferentes capítulos divididos por:

- El paradigma militar
- Frente al futuro y el azar
- Ante la incertidumbre
- La semilla estratégica
- Las dimensiones de la estrategia Adicional, dentro de la IE se produce algo llamado situación de juego, en donde intervienen varios jugadores con los contextos bien explicados, en donde cada paso se ejecuta, evalúa y controla para poder tener mayor diversidad por parte de los participantes.

Este estudio y el libro Rafael Alberto Pérez aplican una relación directa con este manual de comunicación, ya que construye lo que es la comunicación social bajo las diferentes ideas de cooperar bajo toda plenitud ante los actores directos.

Por lo consiguiente, este estudio que agrupa a más de 300 expertos alrededor del mundo resalta la importancia de que los docentes deben de guiar a fin de poder mantener de manera constante su participación a fin de que puedan diversificar su conocimiento y dando su mejor ejecución.

Cultura Organizacional

Este término es muy reconocido en la actualidad por muchos autores, sobre todo uno de los más relevantes es San de la Tajada. Algunos de los autores que reflejan sus análisis bajo este autor menciona que la identidad de toda corporación y sus elementos de gestión, están bajo el legado de lo mencionado por Tajada, se puede mencionar que existen relaciones sociales basadas en la información que las administraciones de cada entidad pueden realizar. Por ejemplo, la aceptación, el rechazo o la indiferencia siempre van a incidir en estas relaciones, pero a su vez la

administración de las mismas y los puntos claves para solucionar problemas o aprovechar ventajas depende de cómo se manejan.

Por otra parte, este término puede ser analizado desde la faceta profesional y personal, ya que en cada uno los individuos pueden incidir en la organización mediante la medición de las capacidades y la determinación de lo que es un entorno real que mantiene relaciones activas que se efectúan dentro de los organismos productivos.

Cada uno de estos puntos se convierten a la vez en un elemento de sobrevivencia, en donde la cultura organizacional se maneja bajo coordinación, dirección, satisfacción y motivación.

Fundamentación metodológica

Para mejorar la comunicación asertiva, que es aquella en la que se expresa de manera clara y directa respetando los derechos propios y de los demás, se pueden aplicar varios métodos y técnicas. En este manual hay que expresar ideas de manera clara y directa, evitando ambigüedades o mensajes confusos. Usar un lenguaje sencillo y evitar rodeos innecesarios. Saber establecer límites y expresar negativas de forma clara y respetuosa cuando sea necesario, sin sentir culpa o incomodidad excesiva. Saber manejar los desacuerdos o conflictos de manera calmada y empática, buscando soluciones que beneficien a ambas partes.

A su vez, dentro de la metodología, se busca llegar a una respuesta que sea fundamentada para todos los puntos que serán descritos en el manual. Por dicha razón, se necesita compromiso, práctica y disposición para aprender y desarrollar nuevas habilidades. Integrar estos métodos puede ayudarte a comunicarte de manera más efectiva y constructiva en diversas situaciones personales y profesionales.

También, hay que mantener un compromiso a largo plazo con la mejora de la cultura organizacional. Cambiar la cultura organizacional puede ser un proceso gradual que requiere persistencia y coherencia en la implementación de estas estrategias.

Implementar estos métodos requiere el compromiso y la participación activa de todos los niveles de la organización. Una cultura organizacional sólida y positiva puede contribuir significativamente al éxito a largo plazo y al bienestar de la organización y sus empleados.

Características de la propuesta

- Manual descriptivo
- Flexible ante el entendimiento humano
- Abierto a reestructuraciones
- Manejo de lenguaje profesional

Estructura y dinámica de sus componentes (Tipo de propuesta)

La estructura será de siete puntos clave a continuación a describir en el manual:

1. Que es la comunicación estratégica

La comunicación estratégica se la define como la relación o medio que se usa a fin de poder alcanzar un objetivo específico, en donde para transmitir un mensaje se necesita de plantearse objetivos que mediante el lenguaje estratégico pueda llegar a la audiencia. En este tipo de comunicación se puede generar sensibilidad en algún tema particular y así crear una imagen más positiva para la reputación de una institución académica.

2.Cuál es el objetivo de fortalecer la cultura organizacional de una institución

La Escuela de Educación Básica busca incentivar el desarrollo interno y comunicativo de la institución, bajo la cultura organizacional se potencia la percepción dentro y fuera de la organización, debido a que forma mayor identidad, cohesión, motivación y compromiso entre los colaboradores, reflejando esto a los estudiantes y sus representados quienes son un factor de atracción de talento y resiliencia a la calidad administrativa que va formando la comunidad académica bajo cada objetivo y reto que se propone.

3. Fundamentación Legal

El diseño de un Manual de Comunicación está amparado bajo la normativa legal como lo resalta el Ministerio de Educación en el Manual para la Implementación y evaluación de los estándares de calidad educativa.

Bajo los siguientes artículos de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (2015):

LOEI Art. 10, literal c.

c. Expresar libre y respetuosamente su opinión en todas sus formas y manifestaciones de conformidad con la Constitución de la República y la Ley;

LOEI: Art. 12, literal k.

k. Solicitar y acceder a la información que consideren pertinentes y que este en posesión de la institución educativa.

LOEI: Capítulo sexto

Art. 15.- Comunidad educativa. - La comunidad educativa es el conjunto de actores directamente vinculados a una institución educativa determinada, con sentido de pertenencia e identidad, compuesta por autoridades, docentes, estudiantes, madres y padres de familia o representantes legales y personal administrativo y de servicio. La comunidad educativa promoverá la integración de los actores culturales, deportivos, sociales, comunicacionales y de gestión de riesgos, de salud y de seguridad ciudadana para el desarrollo de sus acciones y para el bienestar común.

Así mismo, bajo el Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural, (2017):

RGLOEI Art. 44 numeral 15.

15. Establecer canales de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa para crear y mantener tanto las buenas relaciones entre ellos como un ambiente de comprensión y armonía, que garantice el normal desenvolvimiento de los procesos educativos;

RGLOEI: Art. 205, 207, 209.

Art. 205.- Difusión del proceso y de los criterios de evaluación. Los docentes obligatoriamente deberán notificar al estudiante y a sus representantes legales, al inicio del año escolar, cómo serán evaluados los estudiantes hasta el término del año escolar. Además, los criterios de cada evaluación deberán ser dados a conocer con anterioridad a los estudiantes y a sus representantes legales.

El incumplimiento de lo establecido en el presente artículo será considerado falta grave y será sancionado de conformidad con el presente Reglamento.

Art. 207.- Reuniones con los representantes legales de los estudiantes. El docente debe convocar a los representantes legales de los estudiantes a por lo menos dos (2) reuniones al año para determinar estrategias conjuntas, a fin de promover el mejoramiento académico de sus representados. Se debe dejar constancia escrita de las recomendaciones y sugerencias que se formulen para el mejoramiento académico.

Art. 209.- Informes de aprendizaje. Las instituciones educativas deben emitir en un formato oficial definido por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional informes parciales, trimestrales y anuales de aprendizaje, que expresen cualitativa y cuantitativamente el alcance de los aprendizajes logrados por el estudiante en cada una de las asignaturas, y en los que se deben incluir recomendaciones para promover el aprendizaje del estudiante. Los informes se clasifican de la siguiente manera:

1. **Informe parcial de aprendizaje.**- Es un informe que expresa cualitativa y cuantitativamente el alcance de los aprendizajes logrados por el estudiante en cada una de las

asignaturas, y formula recomendaciones y planes de mejoramiento académico que deben seguirse durante un período determinado, tal como se prevé en el Proyecto Educativo Institucional.

2. **Informe trimestral de aprendizaje.-** Es un informe que contiene el promedio de las calificaciones parciales y el examen trimestral. Expresa cualitativa y cuantitativamente el alcance de los aprendizajes logrados por el estudiante en cada una de las asignaturas, y formula recomendaciones y planes de mejoramiento académico que deben seguirse. La nota del examen trimestral no puede ser mayor al veinte por ciento (20%) de la nota total del trimestre correspondiente a cada asignatura, y el porcentaje restante debe corresponder a las notas parciales obtenidas durante ese período.

3. **Informe anual de aprendizaje. -** Es un informe que contiene el promedio de las tres (3) calificaciones trimestrales, expresa cualitativa y cuantitativamente el alcance de los aprendizajes logrados por el estudiante en cada una de las asignaturas, formula recomendaciones y planes de mejoramiento académico que deben seguirse, y determina resultados de aprobación y reprobación.

4. Cultura Organizacional entre autoridades, personal docente, personal administrativo.

La cultura organizacional es una función esencial dentro de una organización cuyos colaboradores son parte de la unión de miembros que se motivan de manera constantes, y en donde se contemplan relaciones interpersonales.

Dentro de los hábitos de una cultura organizacional se intercambian conocimientos a fin de que sea consecutivo el incremento de la calidad en la educación, además, se comparten rituales, valores y creencias.

4.1 Atribuciones del director o Rector

La autoridad de una escuela es parte y centro de la comunicación entre todos sus miembros. Por lo tanto, tiene responsabilidad de este tener como objetivo cada estamento

mencionado en la Ley Orgánica de Educación Intercultural, de esta manera se resalta lo siguiente bajo seguimiento de esta ley:

Art. 44.- Son atribuciones del Rector o director las siguientes:

15. Establecer canales de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa para crear y mantener tanto las buenas relaciones entre ellos como un ambiente de comprensión y armonía, que garantice el normal desenvolvimiento de los procesos educativos.

17. Remitir oportunamente los datos estadísticos veraces, informes y más documentos solicitados por la Autoridad Educativa Nacional, en todos sus niveles;

19. Recibir a asesores educativos, auditores educativos y funcionarios de regulación educativa, proporcionar la información que necesitaren para el cumplimiento de sus funciones e implementar sus recomendaciones.

4.2 Los Docentes

La parte docente es quien mantiene una comunicación con los estudiantes y demás miembros, ante esto se deben establecer derechos y obligaciones. En la LOEI menciona los siguientes derechos y obligaciones:

Art. 12.- Derechos. - Las y los docentes del sector público tienen los siguientes derechos:

c. Expresar libre y respetuosamente su opinión en todas sus formas y manifestaciones de conformidad con la Constitución de la República y la Ley.

Art. 13.- Obligaciones. - Las y los docentes tienen las siguientes obligaciones:

e. Respetar el derecho de las y los estudiantes y de los miembros de la comunidad educativa, a expresar sus opiniones fundamentadas y promover la convivencia armónica y la resolución pacífica de los conflictos.

RLOEI Art. 56.- Docente tutor de grado o curso.

El docente tutor de grado o curso es el principal interlocutor entre la institución y los representantes legales de los estudiantes. Está encargado de realizar el proceso de evaluación del

comportamiento de los estudiantes a su cargo, para lo cual debe mantener una buena comunicación con todos los docentes del grado o curso.

4.3 Administración

La administración destaca como parte esencial de los procesos que debe de cumplir la institución educativa, en donde se deben realizar decisiones y renovaciones constantes a fin de tener capacidades de cumplir de manera administrativa la creación de nuevas propuestas de aprendizaje.

Este necesita desarrollar la transformación de la educación en la institución educativa, a fin de tener valor importante en la educación de los niños dentro y fuera del espacio físico en donde aprenden, desde el conocimiento hasta el ambiente en el que aprenden.

4.4 De los padres de familia o representantes legales de los estudiantes

Son responsables de poder guiar o dar el ejemplo a sus representados en cada uno de los procesos académicos que imparte el docente dentro de la unidad educativa y que se ven ligados a los siguientes derechos como parte importante de la ley:

Art. 14.- Derechos. - Las madres, los padres de y/o los representantes legales de las y los estudiantes tienen derecho a que se garantice a éstos, el pleno goce y ejercicio de sus derechos constitucionales en materia educativa; y, tienen derecho además a:

f. Ser escuchados y que su opinión, sobre la gestión y procesos educativos, sea analizada por las autoridades educativas y obtener respuesta oportuna sobre las mismas.

k. Solicitar y acceder a la información que consideren pertinentes y que esté en posesión de la institución educativa.

4.5 De los estudiantes



Los estudiantes, son en su mayoría quienes reciben toda esta retroalimentación de la parte educativa, son el centro y parte del desarrollo y aprendizaje que se busca que puedan beneficiarse de sí mismo.

Estos contemplan obligaciones y derechos mencionados en la LOEI:

Art. 9.- Derechos. - Las y los estudiantes tienen los siguientes derechos:

b. Recibir una formación integral y científica, que contribuya al pleno desarrollo de su personalidad, capacidades y potencialidades, respetando sus derechos, libertades fundamentales y promoviendo la igualdad de género, la no discriminación, la valoración de las diversidades, la participación, autonomía y cooperación.

Art. 10.- Obligaciones. - Las y los estudiantes tienen las siguientes obligaciones:

g. Fundamentar debidamente sus opiniones y respetar las de los demás.

5. Gestión de comunicación

5.3 Responsables de la Gestión de Comunicación.

En la Escuela de Educación Básica Vicente Rocafuerte se implementará un departamento de comunicación para que la conexión fluya entre todos sus integrantes y así poder lograr conseguir las metas propuestas por la organización en su Planificación Estratégica. Para ello se designará un responsable a más del director de la IE.

5.2 Definición de los Grupos de Interés.

En Mapa de stakeholders de la comunicación se detalla los grupos de interés, los mismos que se beneficiarán del Diseño del Manual de Comunicación Estratégica que se implementara en la IE antes mencionada, para lo cual se establecerá los responsables de su implementación, mismo que estará a cargo del directivo y del responsable del departamento de comunicación.



Figura 15 Grupos de Interés

5.3 Comunicación Interna

5.3.1 **Voceros:** es necesario que toda institución identifique voceros que representan a la organización y sus diferentes procesos. Estos agregados deben contar con habilidades comunicativas que les permitan generar un vínculo con los diferentes públicos mediante una comunicación asertiva.

En la Escuela de Educación Básica Vicente Rocafuerte los voceros estarán representados por:

Director: procesos administrativos y académicos a nivel institucional.

Dircom: procesos de vinculación con la comunidad, comunicación interna.

5.3.1 Identidad Visual Institucional

La identidad visual institucional se refiere al conjunto de elementos gráficos que representan visualmente a una institución, empresa u organización. Esta identidad es fundamental para construir y comunicar la imagen y valores de la entidad a sus públicos. Los componentes principales de la identidad visual institucional incluyen:

5.3.1.1 **Logotipo:** El símbolo más reconocible.

- **Tipografía:** Tipos de letra específicos.
- **Colores corporativos:** Colores oficiales.
- **Elementos gráficos adicionales:** Patrones y formas complementarias.
- **Manual de identidad:** Guía de uso de estos elementos.

La identidad visual institucional es esencial para lograr coherencia y reconocimiento en todas las formas de comunicación de una organización, desde su papelería y material publicitario hasta su presencia en medios digitales. Una identidad visual bien definida ayuda a diferenciar a la



institución de sus competidores y a construir una percepción positiva y profesional ante sus audiencias.

5.3.1.2 Logo

Utilizar el logotipo de manera adecuada sin distorsión de tamaño y cambio de color, ya que es la representación visual de la identidad y los valores de la institución. Además, es una herramienta poderosa que crea una impresión duradera en la mente de estudiantes, padres, representantes, personal docente y comunidad en general.



Figura 16 Logotipo

5.3.1.3 **Línea Cromática** (colores institucionales) (Azul, blancos primarios y como secundarios celestes). Los docentes asistirán con el uniforme institucional los días lunes y en los eventos sociales y culturales que se celebren en la IE.

5.3.1.4 Uniforme

Responde a la Identidad visual corporativa de la Escuela, el uso adecuado está normado en el Reglamento Interno de la Institución; consiste en: pantalón, calentador, camiseta polo, camisa, blusa y falda. Los días lunes cívico todos los estudiantes asistirán con el uniforme de parada.

Figura 17 Uniforme

Diario



Figura 18 Uniforme

de parada

La Universidad para todos

Figura 17 Uniforme

de Docentes



UNIVERSIDAD
BOLIVARIANA
DEL ECUADOR

TRABAJO DE TITULACIÓN

5.3.3.2. Oficios internos: el memorándum y la circular.



ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA PARTICULAR
“VICENTE ROCAFUERTE”



Cdla. El Recuerdo, calle Abdón Calderón y Olmedo Mz.10 Sl.7

Teléfonos: 0993335728 - 04-2797321

Daule - Ecuador

MEMORÁNDUM

EEBPVR-004-2024

Para: Todo el personal docente

De: Antonio Huayamave Rivas, director.

Fecha: Daule, 6 de mayo de 2024

Asunto: Socialización de las planificaciones con el DUA.

Estimados docentes,

Nos complace anunciar que, a partir del 9 de mayo de 2024, desde las 13:30 hasta las 15:00, se socializará el nuevo documento de planificación DUA el mismo que se implementará a partir del presente periodo escolar.

Esperando su puntual asistencia en el salón de audiovisuales, quedo de ustedes muy agradecido.

Atentamente

Lcdo. Antonio Huayamave R.

DIRECTOR



La Universidad para todos



5.3.3.3. Carteleras

Una cartelera institucional educativa es una herramienta de comunicación visual utilizada en las instituciones educativas, como escuelas, colegios y universidades, para informar a la comunidad escolar sobre diversos temas y actividades, sean estas: informativas, sociales, culturales, deportivas y de interés general.



Figura 22 Carteleras

Las carteleras suelen ubicarse en lugares de alta visibilidad dentro de la institución, como entradas principales, pasillos concurridos o áreas comunes, para asegurar que la información llegue a la mayor cantidad de personas posible. También pueden ser físicas (tableros de corcho o pizarras) o digitales (pantallas electrónicas o plataformas en línea).

5.3.3.4. Plataforma whatsapp: el administrador establece horarios y políticas de participación, foto de perfil del grupo, el logo de la institución y el nombre del grupo debe estar relacionado a la institución.





Figura 23 Plataforma WhatsApp

5.4. Comunicación Externa

Este medio de comunicación se basa en poder cumplir el objetivo de acaparar la comunidad externa, es decir, a padres de familia, organismos externos e incluso centros educativos colindante.

5.4.1. Carta u oficio

Este documento es un tipo de comunicación escrita, su objetivo principal es poder proporcionar un mensaje a un destinatario dependiendo de la necesidad institucional o a fin de poder responder comunicaciones receptadas, presentar y suministrar toda información y solicitudes al exterior de la unidad educativa.



UNIVERSIDAD
BOLIVARIANA
DEL ECUADOR

TRABAJO DE TITULACIÓN



ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA PARTICULAR

“VICENTE ROCAFUERTE”



Cdla. El Recuerdo, calle Abdón Calderón y Olmedo Mz.10 Sl.7

Teléfonos: 0993335728 - 04-2797321

Daule - Ecuador

Daule, 3 de junio de 2024

EEBPVR-008-2024

Señor

Sgto. Luis Altamirano Villacres

Jefe del UPC-5 Daule

En su despacho

Como principal autoridad de la Escuela de Educación Básica Particular “Vicente Rocafuerte”, tengo a bien dirigirme a usted para solicitarle nos brinden una charla de actuación ante un posible atentado de balacera, ya que el sector en donde se ubica la IE existe la presencia de bandas que representan un peligro para la integridad física de nuestros educandos y personal docente.

Por la acogida a nuestra petición quedamos de ustedes muy agradecidos.

Atentamente

Lcdo. Antonio Huayamave R.

DIRECTOR



La Universidad para todos



5.4.2. Definición de los Grupos de Interés

Los grupos de interés, se los puede definir como quienes tienen un efecto principal en cada actividad de una institución. Por lo que es muy importante describir o integrar diferentes grupos de interés que tienen una constante comunicación con la IE. Vicente Rocafuerte, ya que bajo estos grupos pueden determinarse flujos de comunicación.

5.4.2.1. Personal educativo:

Se identifican de la siguiente manera:

Autoridades

Personal Administrativo

Personal de servicio

Docentes

Padres de familia

Estudiantes

5.4.2.2. Usuarios externos:

Organizaciones públicas (Policía Nacional, MSP, Municipio)

Empresa privada (Tía, Shopping Daule)

Instituciones de educación superior (Rey David).

ONG (Organizaciones No Gubernamentales)



6. Procedimientos para una comunicación institucional efectiva

Un procedimiento para una comunicación institucional efectiva es un conjunto estructurado de pasos y directrices que una organización sigue para asegurar que sus mensajes sean claros, coherentes y lleguen de manera adecuada a sus audiencias internas y externas.

6.1. Atención a padres de familia.

En esta parte cada docente tiene la obligación de comunicar mediante cartelera, reunión o correo electrónico todo proceso que se dará al estudiante desde el inicio del año lectivo, se presenta incluso cronograma de atención a estos representantes con la finalidad de tener la apertura, pero a la vez no interrumpir las actividades y poder llevar un flujo comunicativo más ordenado.

6.2. Difusión del proceso y de los criterios de evaluación

Cada docente deberá notificar/avisar a cada representante legal y estudiante el proceso de evaluación desde el inicio del año escolar, por lo que deberán diseñarse y presentar los criterios dados a conocer por el art. 205 de la RGLOEI.

6.3. Reuniones con los representantes legales de los estudiantes

El personal docente deberá convocar a los padres de familia por lo menos tres (3) reuniones al año para definir estrategias en conjunto que puedan promover el mejoramiento académico de su representado. Así, la constancia escrita infiere bajo el art. 207 del RGLOEI.

6.4. Informe académico de estudiantes

La Unidad educativa debe emitir un formato de reporte académico que sea oficial del nivel central en el cual conste los informes parciales y trimestrales de cada asignatura que cruza el estudiante, y así poder tener de manera cuantitativa y cualitativa un autoanálisis a fin de poder generar recomendaciones que puedan mejorar el aprendizaje del estudiante. Estos pueden dividirse en:

Informes: por parcial, trimestral, y anual

6.5. Resolución de conflictos y situaciones de vulneración de derechos que se pueden presentar en la comunidad educativa.

El personal docente debe siempre estar pertinente de la situación como autoridad y siendo parte del departamento de consejería, cada docente debe integrar acciones y protocolos a fin de prevalecer los derechos institucionales bajo ley.

6.6. Publicaciones en redes sociales

El docente o docentes responsables del manejo de las cuentas principales de la unidad educativa o de cada contacto con los representantes de sus alumnos, deberá ser controlado y notificado ante cualquier eventualidad.

Se podrán promover estrategias de aprendizaje, compartir comunicados que viene bajo dirección administrativa y demás siempre bajo conocimiento del rector.

7. Eventos Institucionales

Los eventos institucionales son actividades organizadas por una institución con el objetivo de promover la interacción, el compromiso y la comunicación entre sus miembros y con su entorno. Estos eventos pueden incluir conferencias, seminarios, ceremonias, actividades culturales y celebraciones, y están diseñados para fortalecer la identidad y la cohesión institucional.

7.1. Eventos académicos

Los eventos académicos son actividades organizadas con el fin de intercambiar ideas, conocimientos y promoción del aprendizaje. Estos incluyen conferencias, seminarios, talleres, simposios y congresos, y están diseñados para fomentar la investigación, el debate y la colaboración entre estudiantes, profesores e investigadores.

- Concurso de pintura, “Yo amo mi cantón Daule”
- Desarrollo mi pensamiento “Juego del Ajedrez”



- Exposiciones acerca de la Fundación del cantón Daule
- Declamación a mi escuela querida “Vicente Rocafuerte”
- Demostrando mis “Competencias Matemáticas”
- Casa abierta para todas las edades.
- Exposición de los “Proyectos Interdisciplinarios”

7.2. Eventos Sociales.

Un evento social es una reunión o actividad organizada para fomentar la interacción y la convivencia entre personas, con el propósito de celebrar, conmemorar, o simplemente disfrutar de la compañía mutua.

- Reunión con los Padres de familia, para el taller “Educando en familia”,
- Festividad por el “Día Internacional del Niño”
- Elección de la madre y padre símbolo.
- Celebración por el día de creación de la IE.
- Onomástico con fechas de cada docente y directivos.
- Festejo por la Navidad.

Cronograma de Actividades

Tabla 17





Diagrama de Gantt: Cronograma de actividades

Actividades	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Dic.
1. Coordinación de puntos a presentar en la propuesta a la UBE.						
2. Inicio de uso de recursos para enriquecer la propuesta						
3. Presentación del primer borrador de la propuesta						
4. Correcciones y presentación final de la propuesta						
5. Presentación a la EEBPVR						
6. Inicio de capacitaciones a personal docente y administrativo						
7. Aclaraciones del Plan de comunicación						
8. Seguimiento del plan bajo evaluaciones						



9. Resultados del plan y análisis de mejoras para la IE.							
--	--	--	--	--	--	--	--

Exigencias/ requisitos / condiciones/ criterios que debe cumplir de acuerdo a su naturaleza y alcance.

- Personal abierto a las nuevas regulaciones
- Análisis crítico y puntual
- Correcciones
- Manejo de puntos acorde a las necesidades encontradas

Formas de aplicación, implementación y evaluación

- Campaña a través de docentes y padres de familia.
- Seguimiento de los procesos

Recursos

- Plataformas tecnológicas.
- Redes sociales
- Personal Administrativo y Docente
- Equipos de computo
- Teléfono Celular

Beneficiarios

- Directivos
- Administrativos
- Docentes
- Padres de familias
- Estudiantes.

Cierre

De esta manera, el manual logra cumplir sus siete puntos relevantes sobre la comunicación estratégica, en donde cada uno se diseñó para que los beneficiarios puedan reconocer la finalidad de cada uno, sobre todo siendo una guía para que, desde su directivo, hasta los padres de familia puedan notar que el uso de nuevas herramientas resulta ser más adecuado para la transformación de la educación del día de hoy.

A su vez, esto significa que las estrategias a aplicar desde ahora van a incidir directamente en la cultura organizacional que se lleva a cabo en la Escuela de Educación Básica Particular “Vicente Rocafuerte”.

Validación teórica de la propuesta

La validación de la propuesta, el manual de Comunicación Estratégica, es fundamental ya que requiere de una visión de expertos en la práctica y lo teórico. En este sentido se recurrió primero a una selección de posibles expertos que fueron sometidos a un proceso de autoevaluación para luego escoger a los que cuentan con el mejor perfil académico y profesional para que validen la propuesta con el apoyo de un cuestionario que es contestado de manera anónima.

Como se indicó, se procedió a una búsqueda de profesionales y expertos con perfil académico en el área de la gestión educativa y comunicación en instituciones con el fin de tener un resultado más preciso; así se contó con 6 expertos, todos con títulos de cuarto nivel y experiencia profesional en los campos mencionados que han o están llevando procesos de comunicación en instituciones educativas o que están involucradas en la dirección de proyectos similares que les permite comprender el objetivo e importancia de la comunicación estratégica en las organizaciones.

Como instrumento de validación se diseñó un cuestionario con 7 preguntas que consideraban las variables de: fundamentación teórica, pertinencia, metodología, estructura y funcionalidad. Para evaluar se utilizó la escala de Likert con 5 escalas de valoración. Con el cuestionario cada uno

de los expertos, después de analizar el contenido de la propuesta, procedió asignar una calificación en relación a su percepción.

Los resultados muestran que los expertos evaluaron positivamente el Manual de Comunicación Estratégica la Escuela de Educación Básica Vicente Rocafuerte. Resaltan la pertinencia y funcionalidad del manual en relación a la realidad organizacional de la escuela, fortaleciendo de esta manera la identidad e imagen. Por lo tanto se recomienda su implementación con un seguimiento y evaluación que le permita a la institución identificar acciones de mejora y fortalecimiento de sus valores intangibles.

Conclusiones

La cultura organizacional y la comunicación que se transmite dentro de una institución educativa fueron los temas que formaron parte esencial para poder implementar un manual de comunicación estratégica en la Escuela de Educación Básica Particular “Vicente Rocafuerte”, por lo que se concluye que:

Se investigó que las teorías comunicativas representaron un valor fundamental para relacionar la situación actual de la Escuela de Educación Básica Particular “Vicente Rocafuerte”. En la actualidad esta escuela puede enfocar varios aspectos de la teoría de la comunicación humana, ya que es necesario el comunicar con palabras, gestos y el espacio individual de cada integrante con la finalidad de promover y difundir toda la información que sea necesaria de manera interna o externa. Así mismo, la Institución siempre contará con un emisor, receptor y destinatario, algo que demuestra la teoría de la comunicación para el buen vivir y así pueda reconocerse el flujo de la información que transcurre desde el director, el Lcdo. Antonio Huayamave hasta los padres de familia y sus representados.

Se identificó que los principales factores que intervienen en la falta de comunicación estratégica dentro de la institución educativa se reparten entre los que inciden de manera interna y externa. Desde el punto de vista de la comunicación interna, el personal docente reconoció no tener en algún momento la inducción necesaria o el acompañamiento sobre una guía de comunicación o información del flujo que necesita llevarse para poder coordinar los diferentes temas que se

susciten en el día a día con los estudiantes y sus padres de familia. Mientras, que, del lado de la comunicación externa, los padres de familia manifestaron que la comunicación es un poco incierta ya que no existen tantos recursos a fin de reconocer las actividades o eventos que realice la institución y que es necesaria a fin de también reconocer al momento de tener que realizar consultas sobre el estatus académico o disciplinario de sus representados.

Se logró determinar que la comunicación general en la institución educativa necesita de una guía formal como lo es un manual de comunicación estratégica en donde pueda verse las diferentes rutas de comunicación interna o externa y así poder desarrollar en una forma eficaz la cultura e imagen organizacional, logrando que cada integrante de la organización y el destinatario final podrá reflejar una mejor manera de comunicar día a día las novedades ya sea de ámbito personal, laboral o educativo.

Finalmente se pudo proponer un manual de comunicación estratégica diseñado en siete partes principales que servirán de punto de partida para la Escuela de Educación Básica Particular “Vicente Rocafuerte” a fin de difundir a todo su personal administrativo y docente, los cuales podrán tener de manera más clara desde ahora la diferencia entre lo que se puede comunicar dentro y fuera de la institución, formatos de solicitudes, el organigrama de la escuela y demás aspectos que se pueden desarrollar y ampliar más adelante conforme se vayan realizando nuevos cambios y estrategias de comunicación de manera anual.



Recomendaciones

Una vez concluida la tesis, se pueden llegar a emplear la siguiente serie de recomendaciones a fin de incentivar a futuras investigaciones a ser tomadas en cuenta previo, durante y posterior a su desarrollo:

1. Dar un seguimiento continuo a cada fase o capítulo del desarrollo del manual de comunicación estratégica a fin de ir dirigiendo a los respectivos departamentos o personas en específico sus deberes y obligaciones y así mejorar los niveles de insatisfacción que presentan los docentes.
2. Utilizar mayor tipo de herramientas estadísticas a fin de verificar la relación entre el campo interno y externo de un escenario a fin de llegar a una conclusión más concisa en donde se evalúe de manera cuantitativa la fase del desarrollo y resultados de las encuestas/entrevistas.
3. Crear una comisión de docentes en donde estos puedan encargarse de poder asesorar de forma constante sobre lo que busca la institución educativa en cuestión de cultura organizacional y así poder también resolver inconvenientes internos que puedan resultar más adelante no favorables ante las personas que se les otorga el servicio.
4. Incentivar el mecanismo que aplica el manual de comunicación, mediante el uso de herramientas tecnológicas tanto para maestros, administrativos, alumnos y representantes legales, en donde las actividades a desarrollar sean diversas con el objetivo de prevalecer la unión entre todos.





Referencias Bibliográficas

Aguilar, J. (2019). *Comunicación Asertiva*. Recuperado el 3 de 11 de 2023, de Dirección de personal .com: http://www.direcciondepersonal.com/comunicacion_asertiva.pdf

Asanza, N. (2019). La comunicación Asertiva y su Incidencia en la Gestión Educativa. *Ciencia y Educación*, 1(3), 20-31. doi:como se citó en Vélez, Sanz, y Bolívar (2021)

Cajal, A. (2017). *Investigación de Campo: Características, Tipos, Técnicas y Etapas*.

Recuperado el 15 de 10 de 2023, de

<file:///C:/Users/CONS011/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20de%20Campo.pdf>

Calua, M., Delgado, Y., & López, Ó. (2020). Comunicación Asertiva en el contexto Educativo:

Revisión Sistemática. 315-334. Recuperado el 14 de 10 de 2023, de

[file:///C:/Users/CONS011/Downloads/ojsadmin,+BOLETIN+10-4+ABRIL+\(1\)-315-334%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CONS011/Downloads/ojsadmin,+BOLETIN+10-4+ABRIL+(1)-315-334%20(1).pdf)

Calua, M., Delgado, Y., & López, Ó. (2021). Comunicación Asertiva en el Contexto Educativo:

Revisión Sistemática. *Boletín Redipe*, 10(4), 315-334. Recuperado el 5 de 11 de 2023,

de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7917878>

Campos, F. (2008). Las Redes Sociales Trastocan los Modelos de los Medios de Comunicación

Tradicionales. *Revista Latina de Comunicación Social*, 277-286. Recuperado el 10 de 3

de 2024, de <https://www.redalyc.org/pdf/819/81912006023.pdf>

Cantón, I., & García, A. (2012). *La Comunicación en los Centros Educativos: Un Estudio de*

Caso. León, México. Recuperado el 9 de 10 de 2023, de

[file:///C:/Users/CONS011/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/CONS011/Downloads/Dialnet-LaComunicacionEnLosCetrosEducativos-3939030.pdf)

[LaComunicacionEnLosCetrosEducativos-3939030.pdf](file:///C:/Users/CONS011/Downloads/Dialnet-LaComunicacionEnLosCetrosEducativos-3939030.pdf)



Cvetkovic, A. (2021). Estudios Transversales. *21*(1), 179-185.

doi:10.25176/RFMH.v21i1.3069

Elizalde, R. (2023). *Propuesta de un Programa Gráfico Identitario y Señalético para la Unidad Educativa Juan Pío Montúfar de Quito*. Riobamba. Recuperado el 24 de 6 de 2024, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/20607>

Escudero, L. (2020). Cultura Organizacional Actual y Deseada de la Universidad de Cuenca (2019-2021). *REVISTA RUNAE*, 99-118. Recuperado el 20 de 6 de 2024, de <https://revistas.unae.edu.ec/index.php/runae/article/view/705/681>

Falcón, V., Pertile, V., & Ponce, B. (2019). *La Encuesta Como Instrumento de Recolección de Datos Sociales*. La Plata. Recuperado el 15 de 10 de 2023, de https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf

Fedor, J. (2023). La Comunicación. *20*(3), 5-6. Recuperado el 3 de 11 de 2023, de <http://ve.scielo.org/pdf/s/v20n3/art02.pdf>

Foresto, E. (2020). Aprendizajes Formales, No Formales e Informales. Una Revisión Teórica Holística. *Contextos de Educación*, *29*(21), 24-36. Recuperado el 17 de 1 de 2024, de <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/145203>

Galindo, J. (2011). Comunicación Estratégica e Ingeniería en Comunicación Social. Apunte Crítico Sobre el Libro Estrategias de Comunicación (Rafael Alberto Pérez, Ariel Comunicación, Barcelona, 2001. (75), 1-24. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199518706016.pdf>

Gallardo, E. (2021). Metodología de la Investigación. Recuperado el 2 de 5 de 2024, de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf



- García, M., Gomariz, M., Hernández, M., & Parra, J. (2010). La Comunicación entre La Familia y el Centro Educativo, desde la Percepción de los Padres y Madres de los Alumnos. *Ecuatio Siglo XXI*, 28(1), 157-188. Obtenido de <https://revistas.um.es/educatio/article/view/109771>
- Grajales, N., Gómez, L., & Coronado, B. (2021). La Comunicación Estratégica desde el Mercadeo en Instituciones Educativas. *Revista CEA*, 7(13).
doi:<https://doi.org/10.22430/24223182.1684>
- Gutiérrez, C. (2020). *Análisis de Contenido Audiovisual de Programas de Estudio en Ciencias de la Comunicación en Universidades de Trujillo, Como Parte de su Comunicación Externa*. Rujillo-Perú. Recuperado el 17 de 1 de 2024, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46977>
- Herranz, J., & García, S. (2021). La Comunicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en las Organizaciones de la Economía Social. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(101), 165-191. doi:10.7203/CIRIEC-E.101.18393
- Jiménez, K., Sánchez, S., & Rodríguez, 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. Recuperado el 17 de 1 de 2024, de <https://www.doi.org/10.35575/rvucn.n63a5>
- Kerkich, T. (2019). *Nivel de Comunicación Asertiva en Estudiantes de la Carrera de Comunicación de una Universidad Pública y Privada de Huancayo*. Huancayo. Recuperado el 3 de 11 de 2023, de [file:///C:/Users/CONS011/Downloads/IV_FHU_314_TE_Kerkich_Ricra_2019%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CONS011/Downloads/IV_FHU_314_TE_Kerkich_Ricra_2019%20(1).pdf)





Lara, L. (2022). La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas. *Sinergia Académica*, 4(1), 41-70.

doi:<https://doi.org/10.51736/sa.v4i1.50>

LOEI. (2024). *LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL**. Obtenido de Ministerio de Educación: https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/02/Ley_Organica_de_Educacion_Intercultural_LOEI_codificado.pdf

Menacho, I., Mallqui, V., Ibarguen, F., & Córdova, U. (2020). Calidad de Servicio e Imagen Corporativa en EsSalud, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*(91), 1190-1204. Recuperado el 17 de 1 de 2024, de <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-venezolana-de-gerencia/articulo/calidad-de-servicio-e-imagen-corporativa-en-essalud-peru>

Muñoz, E., & Solís, B. (2021). Evaluación Formativa. Recuperado el 24 de 6 de 2024, de <https://www.redalyc.org/journal/6731/673171199001/>

Pedraja, L., Marchioni, Í., Espinoza, C., & Muñoz, C. (2020). Liderazgo y Cultura Organizacional como Factores de Influencia en la Calidad Universitaria: Una Análisis Conceptual. *Scielo*, 13(5), 3-14. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000500003>

Pedraza, L., Obispo, L., Vásquez, L., & Gómez, L. (2015). Cultura Organizacional desde la Teoría de Edgar Schein: Estudio Fenomenológico. *Revista Clío América*, 9(17), 17-25. Recuperado el 4 de 6 de 2024, de [https://www.bing.com/search?q=https%3A%2F%2Fvistas.unae.edu.ecEdgar+Schein+\(1988\)+en+donde+menciona+que+esta+variable+es+un+concepto+formal+para+la+cultura+organizacional%2C+en+tal+sentido+es+un+producto+aprendido+de+la+experiencia%2C+y+por+tanto+algo+l](https://www.bing.com/search?q=https%3A%2F%2Fvistas.unae.edu.ecEdgar+Schein+(1988)+en+donde+menciona+que+esta+variable+es+un+concepto+formal+para+la+cultura+organizacional%2C+en+tal+sentido+es+un+producto+aprendido+de+la+experiencia%2C+y+por+tanto+algo+l)





Pontificia Universidad Católica del Perú. (2022). *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación*. San Miguel, Perú. Recuperado el 2 de 11 de 2023, de <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/182854>

Ramos, W., Paredes, M., Teran, P., & Lema, L. (2017). *Comunicación Organizacional*. Recuperado el 7 de 6 de 2024, de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22489/Capitulo2.pdf>

Robles, B. (2019). Población y Muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245-246. Recuperado el 2 de 11 de 2023

Silva, D. D. (2021). *Zendesk*. Recuperado el 17 de 1 de 2024, de ¿Qué son los flujos de comunicación interna y cómo gestionarlos?: <https://www.zendesk.com.mx/blog/flujos-comunicacion-interna/>

Valero, V., Vilca, G., & Coapaza, M. (2022). Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en Docentes de Espinar. *PURIQ*, 4(190). doi:<https://doi.org/10.37073/puriq.4.1.190>

Vélez, R., Sanz, O., & Bolívar, O. (2021). Estrategia Metodológica para el Desarrollo de la Comunicación Asertiva en el Proceso de Enseñanza en estudiantes de Bachillerato. *Revista de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación*, 6(4), 55-70. doi:<https://doi.org/10.33936/cognosis.v6i4.3151>



ANEXOS

Anexo A: Árbol de Problemas.

Tabla 18

Árbol del Problema

Efecto Indirecto Incurrir en faltas por desconocimiento de la ley de educación y su reglamento.	Efecto Indirecto Desmotivación de los docentes.	Efecto Indirecto No poder atender adecuadamente a los docentes.	Efecto Indirecto Docentes en situación de limitada comunicación.	Efecto Indirecto Incertidumbre en el personal docente.	Efecto Indirecto Afecta al docente en su rol académico.
Efecto Directo Descontrol de la comunicación interna entre docentes y directivos		Efecto Directo Limita el acceso de la comunidad a estar informada adecuadamente.		Efecto Directo División de docentes ante la falta de comunicación.	
Escasa Comunicación Estratégica en la Gestión Escolar de la Escuela de Educación Particular "Vicente Rocafuerte" en el periodo lectivo 2023-2024.					
Causa 1 No existe un Manual de Comunicación Interno, que rija la Comunicación Estratégica.		Causa 2 No tiene una Dirección de Comunicación (DIRCOM).		Causa 3 Inconformidad por parte de los docentes con la parte directiva por la falta de comunicación.	
Causa 1.1 Limitado conocimiento de los art. de la LOEI en comunicación.	Causa 1.2 Poco respeto de las partes en el momento de compartir una opinión.	Causa 2.1 Limitado espacio para el acondicionamiento de la (DIRCOM)	Causa 2.2 Falta de capacitaciones sobre comunicación estratégica de las Autoridades Institucionales	Causa 3.1 Cambio de directivo en la administración de la institución, genera nuevas directrices.	Causa 3.2 Poca socialización del directivo con sus docentes.



Anexo B: Formato de Encuesta

**COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA
PARTICULAR "VICENTE ROCAFUERTE"**

Para conocer si la Comunicación Asertiva llega de manera oportuna a todos los integrantes de la comunidad Educativa de la IE "Vicente Rocafuerte".

Qué rol cumple usted dentro de la Unidad Educativa "Vicente Rocafuerte"

- Docente
- Padre de Familia

SECCION 1: DOCENTES.

Como parte de la comunicación Interna que se refleja en la Unidad Educativa es necesaria su gentil opinión.

1. Cuánto tiempo lleva formando parte de la IE "Vicente Rocafuerte"

- 0-2 años
- 3-5 años
- 6-8 años
- más de 9 años

2. Tiene conocimiento si en la IE "Vicente Rocafuerte" existe una Dirección de Comunicación (DIRCOM).

- Si
- No

3. ¿Durante su proceso de inducción, recibió usted alguna información sobre Las directrices de comunicación estratégica interna en la institución?

- Si
- No

4. Recibe usted un acompañamiento o guía para gestionar de manera asertiva la comunicación interna dentro de la Escuela

- Nunca





- Casi Nunca
 - Ocasionalmente
 - Frecuentemente
 - Siempre
- 5. Reconoce usted el flujo de comunicación que debe llevar para sus procesos internos en la unidad educativa**
- Si
 - No
- 6. Que tan de Satisfecho está usted con la imagen corporativa y académica que refleja la unidad educativa a la que pertenece**
- Nada Satisfecho
 - Poco Satisfecho
 - Neutral
 - Muy Satisfecho
 - Totalmente Satisfecho
- 7. Que tan satisfecho está usted con la cultura organizacional en la institución educativa.**
- Nada Satisfecho
 - Poco Satisfecho
 - Neutral
 - Muy Satisfecho
 - Totalmente Satisfecho
- 8. Usted está de acuerdo de que se aplique un manual de comunicación asertiva dentro de la Unidad Educativa**
- Si
 - No

SECCIÓN 2: PADRES DE FAMILIA

Como parte de la comunicación externa que se refleja en la Unidad Educativa es necesaria su





gentil opinión.

1. Usted ha sido partícipe de comunicados importantes por parte de la Institución Educativa dirigido a padres de Familia

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Siempre

2. Mediante que vía se le ha informado los asuntos importantes de la Unidad educativa

- Redes Sociales
- Correo Electrónico
- Llamadas
- Informes Escritos
- Ninguna de las Anteriores
- Todas las Anteriores

3. Qué tipo de actividades le gustaría que sean comunicadas por este tipo de vías.

- Programas de desarrollo educativo
- Aprovechamiento escolar del estudiante
- Reportes Disciplinarios
- Otro:

4. La Institución educativa le ofreció a usted vías de comunicación recurrentes o de urgencia al momento de matricular a su representado

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente





- Siempre

5. Está usted de acuerdo con que la escuela donde acude su representado le informe cada novedad interna o externa por cualquier tipo de vía para así estar más comunicado/a de la situación académica en el día a día

- Si
- No

Anexo C: Entrevista a Directivo

Dirigida al: Lcdo. Huayamave Rivas Antonio Eutiquio

1. ¿Cuánto tiempo lleva liderando la Unidad Educativa Básica Particular “Vicente Rocafuerte”?

Aproximadamente 4 años.

2. ¿Cuál es la estructura organizacional que mantiene la unidad educativa al momento?

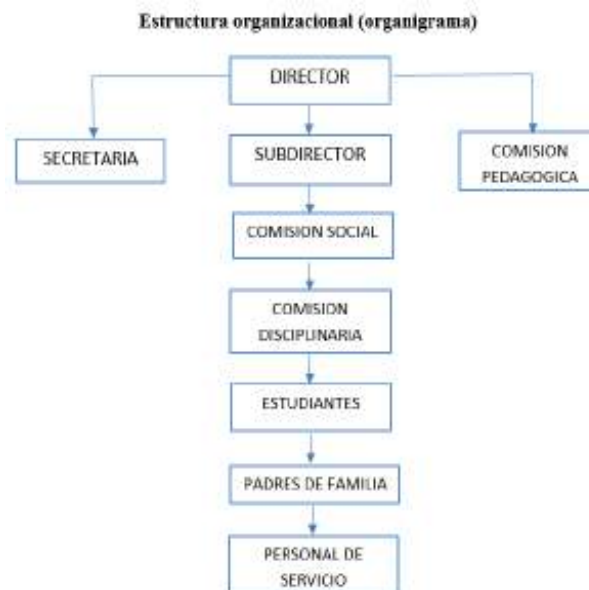


Figura 25 Estructura Organizacional

¿Cuenta con un manual de comunicación estratégica que aplique en la institución?

Por el momento No.

3. ¿Qué significa para usted la cultura organizacional?

La cultura organizacional se refiere al conjunto de valores, creencias, normas, comportamientos y prácticas compartidas dentro de una organización.

4. ¿De qué manera reconoce que la comunicación entre sus colaboradores sea efectiva?

Se reconoce que la comunicación es efectiva entre los docentes, administrativos y personal de servicio, cuando el clima de confianza y colaboración, se ha propuesto con tiempo.

5. ¿Qué tipos de medios físicos o electrónicos usa para comunicar las novedades que la unidad educativa tiene para la comunidad académica?

Redes sociales, correo electrónico, informes escritos, llamadas entre otras..

6. ¿Reconoce la diferencia entre comunicación interna y externa? Explique.

La comunicación interna es con todos los actores que se encuentran dentro de la IE, y la externa es con los que se encuentran fuera Padres de Familia.

7. ¿Cuenta con algún tipo de planificación a fin de reconocer y solucionar los comentarios del personal docente y de los padres de familia de la unidad educativa?

No. Se cuenta con un manual de comunicación estratégica, para solucionar los impases entre el personal docente y padres de familia.

8. ¿De qué manera la unidad educativa mantiene la comunicación entre el personal docente y los padres de familia de los estudiantes de la escuela Básica Particular “Vicente Rocafuerte”?

Mediante reuniones, y la celebración de ciertos eventos educativos.

9. ¿Estaría de acuerdo con implementar/mejorar un manual de comunicación estratégica para fortalecer la cultura organizacional en la Escuela a la que dirige?

Si. Estoy de acuerdo.

Anexo D: Entrevista a la Gerente administrativa de la IE.

Dirigida a: Rosalía Alemania Mejía Ponce (Gerencia Administrativa)

1. ¿Qué le motiva a trabajar dentro de la Unidad Educativa Básica Particular “Vicente Rocafuerte”?

Uno de los principales motivos fue la oportunidad de crecimiento profesional. Trabajar en una institución educativa puede ofrecer oportunidades para el desarrollo profesional, como capacitación continua, acceso a recursos educativos y la posibilidad de avanzar en la carrera docente.

2. ¿Reconoce si existe algún organigrama de funciones dentro de la institución académica? Dentro de la institución educativa donde me desempeño si existe un organigrama de funciones el cual lo socializó el director a las diferentes comisiones.

3. Desde que pertenece a la unidad académica, ¿usted se ha visto ligada a cumplir con algún manual de comunicación estratégica?

En el tiempo que tengo laborando en esta institución educativa no he sido participe de ningún manual de comunicación, no tengo conocimiento que exista alguno.

4. ¿De qué manera evalúa usted la cultura organizacional dentro de la Unidad Educativa? Evaluar la cultura organizacional dentro de una Unidad Educativa implica comprender y analizar diversos aspectos que influyen en la forma en que la institución funciona y en cómo se percibe por parte de los miembros de la comunidad educativa, respetando sus creencias y manifestaciones propias de cada ser.

5. ¿Cuál es su proceso de comunicación para presentar novedades que ocurran en base a sus funciones de trabajo?

En el proceso administrativo se presentan diferentes situaciones en la cual se amerita tomar decisiones oportunas, puntuales y certeras que van en beneficio de la Institución Educativa, a tal punto que se tiene que informar de manera veraz acerca del tema que se presente en el momento.



6. ¿Usted utiliza algún medio físico o virtual para comunicar las actividades diarias o reporte necesario para sus actividades?, en caso de hacerlo ¿Qué funciones realiza bajo este medio?

Uno de los mecanismos que se utilizan para registrar las diferentes situaciones que acontecen en el quehacer educativo, es el registro de bitácoras en donde se anotan todos los acontecimientos positivos y negativos que se originan en el día a día; Además se emplean los mensajes de textos o correo electrónico mediante los cuales se comunican las diferentes situaciones a los representantes legales, dando de esta forma seguimiento a las situaciones presentadas, hasta llegar a una solución benéfica para todos.

7. ¿Reconoce que tipo de información puede ser compartida dentro y fuera de la unidad educativa?

Dentro de la IE se puede compartir actividades administrativas, talleres de capacitación y eventos educativos que benefician a la comunidad educativa, en tanto que, fuera de ella podemos compartir informes académicos, invitaciones a programas para padres, compartir momentos de integración con los hijos, entre otros.

8. ¿Qué tan factible es para usted ser escuchado/a cuando quiere compartir o comunicar un hecho importante sucedido dentro o fuera de la institución?

Siempre la comunicación mientras se haga de manera precisa llegará a tener una mejor aceptación de quienes nos rodean, pero en mucho de los casos no se concreta porque siempre habrá quien se oponga a ciertos cambios porque no existe un manual que rijan la comunicación de forma estratégica.

9. ¿Qué tipo de comunicación usted mantiene con los alumnos y los padres de familia?

La comunicación es directa con los alumnos y los padres de familia en la Unidad Educativa, siendo fundamental para mantener una relación colaborativa y efectiva entre la escuela y el hogar, así como para apoyar el desarrollo académico y personal de los estudiantes.

