



DOI: <https://doi.org/10.23857/dc.v11i4.4645>

Ciencias de la Comunicación
Artículo de Investigación

*La comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral en centro infantil,
Pichincha, 2025*

*Effective communication and its impact on the work climate in a childcare center,
Pichincha, 2025*

*Comunicação eficaz e o seu impacto no clima de trabalho numa creche, Pichincha,
2025*

Brenda Rosario Gualotuña Chumaña ^I
brgualotunac@ube.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0001-0510-0161>

María Victoria Salto Morquecho ^{II}
mvsaltom@ube.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0007-8245-0716>

Guillermo Ricardo Grunauer Robalino ^{III}
rgrunauer@ube.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-7662-8270>

César Ricardo Castillo Montúfar ^{IV}
crcastillom@ube.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0001-7978-5036>

Correspondencia: brgualotunac@ube.edu.ec

***Recibido:** 10 de noviembre de 2025 ***Aceptado:** 01 de diciembre de 2025 * **Publicado:** 30 de octubre de 2025

- I. Universidad Bolivariana del Ecuador (UBE), Durán, Ecuador.
- II. Universidad Bolivariana del Ecuador (UBE), Durán, Ecuador.
- III. Universidad Bolivariana del Ecuador (UBE), Durán, Ecuador.
- IV. Universidad Bolivariana del Ecuador (UBE), Durán, Ecuador.

Resumen

El presente estudio objetivo analizó la comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral en Centro Infantil, Pichincha, 2025, para determinar las características de comunicación que debe tener el gestor institucional para brindar una comunicación efectiva dentro de las instituciones educativas. La metodología de este estudio utilizó métodos inductivo-deductivo y análisis-síntesis, con enfoque mixto cuali-cuantitativo, de tipo descriptiva, y exploratoria, diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó una encuesta estructurada a 158 personas entre ellas directivos, docentes y padres de familia del Centro Infantil, cuyos ítems se organizaron en dos dimensiones: La comunicación efectiva y el clima laboral. Los resultados muestran que el 80.4% reconocen que en el Centro Infantil se promueve la comunicación verbal y no verbal efectiva esto se debe a la aplicación de estrategias pedagógicas como, la retroalimentación positiva, el uso de gestos, miradas y posturas corporales. En cuanto al clima laboral el 82.3% reconocen que las relaciones interpersonales en el Centro Infantil son cordiales y respetuosas, se puede concluir que la comunicación efectiva es el eje organizador del clima laboral en los centros infantiles puesto que fortalece el sentido de pertenencia y la confianza que permiten sostener prácticas educativas de calidad.

Palabras Claves: comunicación efectiva; clima laboral; educación inicial; comunicación interna; gestión educativa.

Abstract

This objective study analyzed effective communication and its impact on the work environment at a children's center in Pichincha, 2025, to determine the communication characteristics that institutional managers should possess to ensure effective communication within educational institutions. The methodology employed inductive-deductive and analysis-synthesis methods, with a mixed qualitative-quantitative approach, a descriptive and exploratory design, and a non-experimental, cross-sectional approach. A structured survey was administered to 158 individuals, including administrators, teachers, and parents from the children's center. The survey items were organized into two dimensions: effective communication and work environment. The results show that 80.4% of respondents recognize that effective verbal and non-verbal communication is promoted at the children's center. This is attributed to the application of pedagogical strategies such as positive feedback and the use of gestures, eye contact, and body language. Regarding the work environment, 82.3% recognize that interpersonal relationships at the Childcare Center are cordial and respectful. It

La comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral en centro infantil, Pichincha, 2025

can be concluded that effective communication is the organizing principle of the work environment in childcare centers, as it strengthens the sense of belonging and trust that allow for the maintenance of quality educational practices.

Keywords: Effective communication; work environment; early childhood education; internal communication; educational management.

Resumo

Este estudo objetivo analisou a comunicação eficaz e o seu impacto no ambiente de trabalho numa creche em Pichincha, 2025, para determinar as características de comunicação que os gestores institucionais devem possuir para garantir uma comunicação eficaz dentro das instituições de ensino. A metodologia empregou métodos indutivo-dedutivo e de análise-síntese, com uma abordagem mista qualitativa-quantitativa, um desenho descritivo e exploratório e uma abordagem transversal não experimental. Foi aplicado um questionário estruturado a 158 indivíduos, incluindo administradores, professores e pais da creche. Os itens do questionário foram organizados em duas dimensões: comunicação eficaz e ambiente de trabalho. Os resultados mostram que 80,4% dos inquiridos reconhecem que a comunicação verbal e não verbal eficaz é promovida na creche. Isto é atribuído à aplicação de estratégias pedagógicas como o feedback positivo e o uso de gestos, contacto visual e linguagem corporal. Em relação ao ambiente de trabalho, 82,3% reconhecem que as relações interpessoais na creche são cordiais e respeitadoras. Pode concluir-se que a comunicação eficaz é o princípio organizador do ambiente de trabalho nas creches, pois fortalece o sentido de pertença e a confiança que permitem a manutenção de práticas educativas de qualidade.

Palavras-chave: Comunicação eficaz; ambiente de trabalho; educação pré-escolar; comunicação interna; gestão educativa.

Introducción

El presente artículo científico se llevó a cabo en el Centro Municipal de Educación Infantil “Gotitas de amor”, adscrito al GAD del Cantón Rumiñahui, ubicado en la parroquia Sangolquí; presenta conflictos laborales debido a una comunicación deficiente entre docentes y directivos, generando disputas internas y externas que repercuten negativamente en el clima laboral y el bienestar de la comunidad educativa. El clima organizacional y la comunicación efectiva son condiciones

La comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral en centro infantil, Pichincha, 2025

interdependientes y esenciales para desarrollar un entorno laboral adecuado (Minaya y Mendoza, 2025).

Salazar (2024), en su estudio titulado “La comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral de la empresa AT&S Informáticos de la ciudad de Riobamba”, sostiene que la comunicación efectiva resulta fundamental en cualquier entorno laboral, al posibilitar relaciones de confianza, incrementar la productividad y prevenir conflictos innecesarios. En esta línea, este trabajo de investigación guarda relación con el presente por la necesidad de fortalecer las relaciones interpersonales para lograr un ambiente laboral positivo, un clima favorable, una comunicación clara y respetuosa para el éxito académico y el desarrollo de una cultura organizacional.

Lara (2024), su estudio titulado “La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas”, señala que, de acuerdo con los resultados de la encuesta, la mayoría de docentes carecen de un aspecto crucial de la comunicación asertiva, es decir “decir no”, lo que afecta directamente a la unidad educativa en su desempeño laboral; abriendo paso a la mediocridad, a la falta de ética profesional y al compromiso laboral insuficiente, entre otros factores. Los trabajos citados sostienen que la comunicación efectiva se caracteriza por su claridad y precisión; además, favorece la construcción de relaciones sólidas fundamentadas en la confianza, permitiendo que las partes expongan sus puntos de vista y eviten confrontaciones en el trabajo colaborativo para el bienestar emocional. Una comunicación interna eficaz no solo incrementa la transparencia y la eficiencia, sino que también favorece un ambiente laboral más positivo y productivo (Rodríguez et al., 2025)

Clavijo (2023), en su estudio, titulado “El clima laboral docente y su importancia en el proceso de enseñanza”, sostiene que el clima laboral de los docentes es un factor determinante para su satisfacción laboral y para su capacidad de cumplir con sus funciones pedagógicas. Los elementos del clima laboral docente, como el respaldo de los superiores, la autonomía, la comunicación efectiva y la percepción de justicia, influyen de forma significativa en el bienestar laboral de los docentes.

De este modo, este estudio se vincula con el actual al examinar el clima laboral docente y su impacto significativo en el rendimiento y la calidad educativa. Una comunicación interna clara, accesible y bidireccional resulta esencial para sostener un clima organizacional positivo en una unidad educativa (Jami et al., 2025).

Entre las teorías que sustentan este estudio se halla la teoría de la comunicación organizacional, en la que las autoridades deben conocer a sus integrantes y sus expectativas para fortalecer la comunicación

La comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral en centro infantil, Pichincha, 2025

y alcanzar los objetivos (Hatum y Marchiori, 2021). Al igual que Schein (1988), quien propone que una organización debe contar con una comunicación nítida y exacta, y con un lenguaje compartido que permita a los integrantes comprender y discernir. Por ello, resulta imprescindible aplicar estrategias de comunicación organizacional para sostener una interacción sana y eficaz, que prevenga conflictos tanto laborales como personales (Carreño y Rozo, 2020).

De la misma manera, la teoría X y teoría Y de (McGregor, 1960), afirma que los seres humanos son intrínsecamente proactivos y buscan el crecimiento personal; así, la teoría X propone una visión tradicional, mientras que la teoría Y adopta una postura más optimista y progresista. Además, estas teorías muestran una combinación de aspectos positivos y negativos para lograr buenos resultados en el clima laboral. Por consiguiente, una labor bien dirigida y distribuida satisface a los empleados, quienes pueden aportar ideas innovadoras; es decir, un trato favorable y una comunicación adecuada generan un ambiente laboral eficiente (Farias et al., 2021).

En relación con la institución educativa analizada, adolece de una comunicación eficiente y oportuna entre directivos y docentes, lo que genera malentendidos, un ambiente laboral incómodo, desunión y afecta negativamente la coordinación del Centro Infantil y la motivación del personal docente. En consecuencia, esta deficiente comunicación genera un clima laboral deficiente que incide en el proceso de enseñanza-aprendizaje, puesto que el docente, con baja motivación y estado emocional débil, no se desempeña profesionalmente. Por ello, resulta imprescindible establecer canales de comunicación eficaces para mejorar el clima laboral; así, se logra un desempeño eficiente, aumenta el compromiso, fortalece la cultura organizacional y contribuye al logro de los objetivos de la organización (Bayona et al., 2025).

La relevancia de esta investigación radica en la necesidad de optimizar la comunicación entre el gestor educativo y el personal docente, mediante una guía de canales de comunicación que favorezca un clima laboral positivo y garantice un entorno de aprendizaje seguro, respetuoso y colaborativo. La comunicación efectiva guarda relación directa con el clima laboral, al facilitar la mejora del ambiente de trabajo en las instituciones educativas (Torres, 2019).

En este contexto de la problemática, es necesario plantear la siguiente pregunta de investigación: **¿De qué manera se puede mejorar la comunicación efectiva entre los directivos y docentes para crear un buen ambiente laboral en la institución?**

A su vez, el objetivo de esta investigación es **examinar la comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral del Centro Infantil, Pichincha, 2025**, para identificar las características de la

comunicación. Además, definir qué debe poseer el gestor institucional para facilitar una comunicación eficaz en las instituciones educativas mediante revisión documental, con el fin de elaborar una guía de canales de comunicación optima que promueva un buen clima laboral.

2. Metodología (Materiales y métodos)

La metodología empleada en este estudio combinó enfoques inductivo-deductivos y un marco de análisis-síntesis, siguiendo las propuestas de Quesada y Medina (2020), esto permite interpretar la información partiendo de la observación de hechos específicos para derivar conclusiones de carácter general. A través de este enfoque, se facilita la identificación de patrones, la verificación de hipótesis y construcción de una comprensión integradora que trasciende los casos individuales. La investigación avanza desde la recolección detallada de datos observables hacia afirmaciones conceptuales más amplias, respaldadas por la evidencia empírica obtenida.

Adopta un enfoque mixto; es decir, cualitativo y cuantitativo puesto que como mencionan Hernández Sampiere et al. (2014), al probar una teoría mediante los dos métodos se puede obtener resultados más confiables que permitan hacer generalizaciones, además esto enriquece la comprensión del fenómeno estudiado, puesto que al integrar datos numéricos con percepciones, experiencias o contextos, facilita una visión más completa y profunda de la realidad investigada (Albornoz et al., 2023).

Este estudio se inclinó por una investigación de tipo descriptiva y exploratoria, cuyo propósito principal es examinar un problema de investigación poco estudiado, a fin de obtener una comprensión inicial y generar preguntas para investigaciones futuras. Según Hernández et al. (2014), la investigación exploratoria se utiliza cuando el objetivo es examinar un tema o problema poco estudiado, del cual se tienen dudas, permitiendo así familiarizarse con su naturaleza y características generales.

Se empleó un diseño no experimental de corte transversal, basado en la observación de fenómenos en su entorno natural. Hernández y Mendoza (2018), sostienen que un diseño no experimental se basa en la observación de los fenómenos tal como ocurren en su contexto sin manipular variables, lo que resulta adecuado para este estudio.

Las variables consideradas en este estudio son: la variable independiente, la comunicación efectiva, y variable dependiente, su incidencia en el clima laboral. La población objetivo y la muestra quedaron definidas en 158 individuos, integrados por directivos, docentes y padres de familia. Se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia para la selección de participantes. Entre los criterios de

La comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral en centro infantil, Pichincha, 2025

inclusión están los individuos vinculados al Centro Infantil de Pichincha durante 2025, con al menos un año de experiencia en la institución, y disposición para participar voluntariamente. Por su parte, los criterios de exclusión fue aquel personal que esté fuera de las funciones educativas o administrativas relevantes, o que no haya participado de las actividades de recopilación de datos. Los instrumentos utilizados en el estudio incluyeron la observación directa y una encuesta con ítems distribuidos en categorías de la comunicación efectiva y clima laboral. El instrumento fue un cuestionario de respuestas de selección múltiple en la escala de Likert. Para comprobar la consistencia interna del cuestionario se calculó el alfa de Cronbach; en este estudio se obtuvo un valor de 0,87, lo que indica una fiabilidad adecuada para las mediciones y soporta la calidad de los datos para la aplicación de la encuesta en los participantes del estudio.

3. Resultados (análisis e interpretación de los resultados)

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de una encuesta estructurada dirigida a los directivos, docentes y padres de familia del “Centro infantil Gotitas de Amor” cuyo objetivo fue analizar cómo incide la comunicación efectiva en el clima laboral del centro. La encuesta incluye ítems distribuidos en dos dimensiones: comunicación efectiva y clima laboral. Para el análisis de las respuestas se utilizó una escala ordinal de cinco niveles: Totalmente en desacuerdo (TED), En desacuerdo (ED), Ni de acuerdo ni en desacuerdo NEA-NED), De acuerdo (DA), Totalmente de acuerdo (TDA). Los datos recolectados fueron tabulados en frecuencias absolutas y porcentuales, lo que permite identificar tendencias y posibles áreas de mejora en el contexto institucional. La información se sintetiza en la tabla 1.

Tabla 1. Variable independiente: Comunicación efectiva

N o	Ítems	ESCALA											
		TE D	%	E D	%	N	%	D A	%	TD A	%	Tota l	%
1	Recibe información clara y oportuna sobre las actividades y decisiones del	26	16.5 %	0	0	2	1.3 %	18	11.4 %	112	70.9 %	158	100 %

La comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral en centro infantil, Pichincha, 2025

	Centro Infantil de mi representado.												
2	Los canales de comunicación utilizados en el Centro Infantil son adecuados para transmitir mensajes a la comunidad educativa.	25	15.8 %	2	1.3 %	3	1.9 %	18	11.4 %	110	69.6 %	158	100 %
3	Me siento escuchado/a y valorado/a cuando expreso mis opiniones o inquietudes en el centro sobre temas relevantes que beneficien a mi representado.	26	16.5 %	0	0	3	1.9 %	19	12%	110	69.6 %	158	100 %
4	La comunicación entre la comunidad educativa y Centro Infantil es abierta y sincera.	24	15.2 %	2	1.3 %	3	1.9 %	19	12%	110	69.6 %	158	100 %

La comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral en centro infantil, Pichincha, 2025

5	Recibe retroalimentación constructiva sobre el desempeño laboral de manera regular del tutor que atiende a su representado.	24	15.2 %	2	1.3 %	2	1.3 %	22	13.9 %	108	68.4 %	158	100 %
6	Los mensajes que recibe del equipo directivo son coherentes y facilitan la comprensión de las funciones y responsabilidades del tutor de su representado.	23	14.6 %	3	1.9 %	3	1.9 %	20	12.7 %	109	69 %	158	100 %
7	En el Centro Infantil se promueve la comunicación verbal y no verbal efectiva.	24	15.2 %	2	1.3 %	5	3.2 %	17	10.8 %	110	69.6 %	158	100 %

Nota. Totalmente en desacuerdo (TED), En desacuerdo (ED), Ni de acuerdo ni en desacuerdo NEA-NED), De acuerdo (DA), Totalmente de acuerdo (TDA)

Fuente: Elaboración propia

La comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral en centro infantil, Pichincha, 2025

En la tabla 1, pregunta 1, la muestra de estudio, sumando las opciones de acuerdo (DA) y totalmente de acuerdo (TDA) el 82.3% reconocen que reciben información clara y oportuna sobre las actividades y decisiones del Centro Infantil de mi representado, ya que de manera periódico se desarrollan reuniones entre padres de familia y/o cuidadores sobre el rendimiento escolar de sus representados, los procesos de mejora de la enseñanza, el fomento del arte, la cultura y el deporte, se socializa los boletines de las actividades que realiza la comunidad educativa y los directivos de la institución, lo que permite expresar inquietudes, interrogantes, preguntas y dudas que promueven la confianza institucional y la colaboración conjunta.

En la tabla 1, pregunta 2, la muestra de estudio, sumando las opciones de acuerdo (11.4%) y totalmente de acuerdo (69.6%) se obtiene el 81% de docentes que reconocen que los canales de comunicación utilizados en el Centro Infantil son adecuados para transmitir mensajes a la comunidad educativa que se caracterizan por extender a la comunidad educativas circulares, comunicados, correos electrónicos, grupos de chat grupal de redes sociales y aplicar encuestas de satisfacción que miden la percepción de los encuestados, que permite intercambiar un lenguaje respetuosos horizontal donde la comunicación es inmediata y accesible

En la tabla 1, pregunta 3, la muestra de estudio, sumando las opciones de acuerdo (12%) y totalmente de acuerdo (69.6%) dando un total del 81.6% que reconoce que se sienten escuchados y valorados cuando expresan sus opiniones o inquietudes en el centro sobre temas relevantes en beneficio de los niños y niñas ya que existe una participación efectiva entre la comunidad educativo es por ello que es importante el empleo de una comunicación asertiva y el reconocimiento institucional dentro del Centro Infantil.

En la tabla 1, pregunta 4, la muestra de estudio, sumando las opciones de acuerdo (12%) y totalmente de acuerdo (69.6%) con una sumatoria el 81.6% reconoce que la comunicación entre la comunidad educativa y Centro Infantil es abierta y sincera puesto que existen canales de comunicación bidireccionales, transparentes y efectivos, que favorecen la construcción de relaciones colaborativas y de confianza entre la comunidad educativa.

En la tabla 1, pregunta 5, la muestra de estudio, las opciones de acuerdo (13.9%) y totalmente de acuerdo (68.4%) suman el 82.3% de participantes que reconoce que reciben retroalimentación constructiva sobre el desempeño laboral de manera regular del tutor que atiende a su representado debido a que las docentes han implementado estrategias sistemáticas de evaluación continua,

La comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral en centro infantil, Pichincha, 2025

reuniones periódicas y canales de comunicación directa que generan un seguimiento oportuno del proceso educativo.

En la tabla 1, pregunta 6, la muestra de estudio, sumando las opciones de acuerdo (DA) y totalmente de acuerdo (TDA) es el resultante del 81.7% reconoce que los mensajes que recibe del equipo directivo son coherentes y facilitan la comprensión de las funciones y responsabilidades del tutor de su representado puesto que se emplean mecanismos efectivos de comunicación como circulares informativas, reuniones formales, correos institucionales que permiten estar en una constante comunicación para poder estar al día con los percances o situaciones suscitadas en la jornada pedagógica de la institución.

En la tabla 1, pregunta 7, la muestra de estudio, sumando las opciones de acuerdo (DA) y totalmente de acuerdo (TDA) el 80.4% reconoce que en el Centro Infantil se promueve la comunicación verbal y no verbal efectiva esto se debe a la aplicación de estrategias pedagógicas como el modelado lingüístico, la retroalimentación positiva, el uso de gestos, miradas y posturas corporales, así como dinámicas lúdicas y narrativas estas prácticas favorecen la expresión y comprensión oral además incrementa la interacción y la socialización de los niños, fortaleciendo sus competencias comunicativas de manera integral.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de una encuesta estructurada dirigida a los directivos, docentes y padres de familia del “Centro Infantil Gotitas de Amor” cuyo objetivo fue analizar cómo incide la comunicación efectiva en el clima laboral del centro. La encuesta incluye ítems distribuidos en dos dimensiones: comunicación efectiva y clima laboral. Para el análisis de las respuestas se utiliza una escala ordinal de cinco niveles: Totalmente en desacuerdo (TED), En desacuerdo (ED), Ni de acuerdo ni en desacuerdo NEA-NED), De acuerdo (DA), Totalmente de acuerdo (TDA). Los datos recolectados fueron tabulados en frecuencias absolutas y porcentuales, lo que permite identificar tendencias y posibles áreas de mejora en el contexto institucional. La información se sintetiza en la siguiente tabla:

La comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral en centro infantil, Pichincha, 2025

Tabla 2. Variable dependiente: Clima Laboral

N°	Ítems	ESCALA											
		TED	%	ED	%	N	%	DA	%	TDA	%	Total	%
1	Se siente motivado/a y con buen ánimo para realizar sugerencias o recomendaciones en el Centro Infantil, que beneficien a su representado.	25	15.8%	2	1.3%	2	1.3%	18	11.4%	111	70.3%	158	100%
2	Existe un ambiente de colaboración y apoyo entre la comunidad educativa.	24	15.2%	3	1.9%	2	1.3%	22	13.9%	107	67.7%	158	100%
3	Las relaciones interpersonales en el Centro Infantil son cordiales y respetuosas.	24	15.2%	2	1.3%	2	1.3%	22	13.9%	108	68.4%	158	100%
4	El Centro Infantil cuenta con un liderazgo que fomenta bienestar en la relación tutor/a-	24	15.2%	1	0.6%	2	1.3%	23	14.6%	108	68.4%	158	100%

La comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral en centro infantil, Pichincha, 2025

	grupo- representado												
5	Consideran que el tutor y directivo presenten frecuentemente niveles de estrés y presión laboral que afecte el bienestar de su niño/a.	36	22.8%	2	1.3%	5	3.2%	15	9.5%	100	63.3%	158	100%
6	Se siente reconocido/a y valorado/a por sus aportes sobre mejorar temas relevantes de bienestar de su representado, en el Centro Infantil.	25	15.8%	1	0.6%	3	1.9%	21	13.3%	108	68.4%	158	100%
7	La comunicación efectiva contribuye a que el clima laboral sea positivo en el Centro Infantil entre directivos y tutores para el correcto	25	15.8%	1	0.6%	3	1.9%	19	12%	110	69.6%	158	100%

La comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral en centro infantil, Pichincha, 2025

desarrollo y bienestar de su niño/a.												
--------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nota. Totalmente en desacuerdo (TED), En desacuerdo (ED), Ni de acuerdo ni en desacuerdo NEA-NED), De acuerdo (DA), Totalmente de acuerdo (TDA)

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2, pregunta 1, la muestra de estudio, sumando las opciones de acuerdo (11.4%) y totalmente de acuerdo (70.3%), con el total de 81.7% reconoce que se sienten motivados y con buen ánimo para realizar sugerencias o recomendaciones en el Centro Infantil, que benefician a su representado esto se debe a que se ha creado un espacio de participación activa lo que permite que las familias sean escuchadas y sus aportes considerados en beneficio de sus representados puesto que la apertura al diálogo y la valoración de la opinión de los padres fortalece la confianza y el compromiso con el Centro Infantil.

En la tabla 2, pregunta 2, la muestra de estudio, sumando las opciones de acuerdo (13.9%) y totalmente de acuerdo (67.7%) el 81.6% reconoce que existe un ambiente de colaboración y apoyo entre la comunidad educativa debido a la cooperación constante entre directivos, tutores y familias, la disposición al trabajo conjunto y la búsqueda de soluciones colectivas es por ello que es importante generar un clima de apoyo ya que esto permite consolidar relaciones sólidas y orientadas al bienestar integral de los niños y niñas del Centro Infantil.

En la tabla 2, pregunta 3, la muestra de estudio, sumando las opciones de acuerdo (13.9%) y totalmente de acuerdo (68.4%), el 82.3% reconoce que las relaciones interpersonales en el Centro Infantil son cordiales y respetuosas esto se genera gracias a la práctica de la empatía, la escucha activa y el respeto mutuo, ya que esto permite que tanto en la comunicación docente-familia como en la convivencia diaria se respete y se apruebe lo que piensan los demás rescatando que la cordialidad genera un entorno de confianza que favorece la sana interacción y el desarrollo socioemocional de los representados.

En la tabla 2, pregunta 4, la muestra de estudio, sumando las opciones de acuerdo (14.6%) y totalmente de acuerdo (68.4%), se genera el total de 84% que reconoce el Centro Infantil con un liderazgo que fomenta bienestar en la relación tutor/a-grupo-representado esto se debe a una gestión, participativa y orientadora, en donde los tutores y directivos impulsan un acompañamiento constante

La comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral en centro infantil, Pichincha, 2025

ya que dicho liderazgo fortalece el sentido de pertenencia, la motivación y el compromiso de toda la comunidad educativa.

En la tabla 2, pregunta 5, la muestra de estudio, sumando las opciones de acuerdo (9.5%) y totalmente de acuerdo (63.3%) el total del 72.8% consideran que el tutor y directivo presentan frecuentemente niveles de estrés y presión laboral que afecte el bienestar de su niño/a ya que la sobrecarga de responsabilidades, las demandas administrativas y las exigencias propias del proceso educativo generan tensión lo cual provoca estrés esto puede repercutir en la dinámica institucional afectando el bienestar tanto de los docentes como de los niños.

En la tabla 2, pregunta 6, la muestra de estudio, sumando las opciones de acuerdo (DA) y totalmente de acuerdo (TDA) el 81.7% reconoce que se sienten reconocidos y valorados por sus aportes sobre mejorar temas relevantes de bienestar de su representado, en el Centro Infantil esto refleja la existencia de mecanismos de reconocimiento y retroalimentación positiva tanto de los tutores y directivos es por ello que es importante valorar las sugerencias de las familias ya que esto fortalece la confianza, el sentido de pertenencia y la construcción de un ambiente educativo inclusivo.

En la tabla 2, pregunta 7, la muestra de estudio, sumando las opciones de acuerdo (12%) y totalmente de acuerdo (69.6%) con un total de 81.6% reconoce que la comunicación efectiva contribuye a que el clima laboral sea positivo en el Centro Infantil entre directivos y tutores para el correcto desarrollo y bienestar de sus niños, este resultado responde a la práctica de canales de comunicación abiertos, efectivos, claros y oportunos, los cuales permiten la coordinación adecuada entre directivos y tutores garantizando un entorno colaborativo lo cual repercute directamente en el bienestar y desarrollo de los niños y niñas del centro infantil.

Propuesta de solución al problema y su validación

Para dar respuesta a la problemática identificada en torno a la comunicación efectiva en el clima laboral del “Centro Infantil Gotitas de amor”, de acuerdo a los resultados en donde los padres de familia están conscientes que debe existir una comunicación efectiva entre la comunidad educativa. se propone un taller de socialización orientado a fortalecer la comunicación efectiva entre la comunidad educativa para crear un buen ambiente laboral. El taller está diseñado para fortalecer la comunicación efectiva como eje fundamental para mejorar el clima laboral en la comunidad educativa. Las fases del taller comprenden: un diagnóstico participativo de las necesidades comunicacionales entre docentes, directivos y personal de apoyo; el diseño de itinerarios formativos

La comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral en centro infantil, Pichincha, 2025

contextualizados y pertinentes; la ejecución de talleres vivenciales y de espacios de diálogo colaborativo; y una evaluación continua del impacto en las relaciones interpersonales y en el ambiente institucional.

La propuesta incluye líneas de acción orientadas al desarrollo de habilidades de escucha activa, comunicación asertiva y gestión de conflictos, así como al fortalecimiento de la empatía y el respeto en los procesos de interacción diaria. Estas acciones buscan promover un entorno laboral armónico, basado en la confianza, el reconocimiento mutuo y la cooperación, elementos esenciales para la calidad del quehacer educativo.

Para validar la propuesta, se recurrió a la revisión de siete expertos en gestión educativa, desarrollo organizacional y formación docente, con experiencia comprobada en el sistema educativo ecuatoriano. Los especialistas evaluaron la pertinencia, coherencia, aplicabilidad e impacto del taller, aportando valiosos aportes técnicos que permitieron mejorar los procesos de planificación, implementación y seguimiento. Esta validación respalda la solidez metodológica de la propuesta y su viabilidad para su aplicación y replicación en instituciones educativas que busquen fortalecer el trabajo colaborativo mediante una comunicación más efectiva.

4. Conclusiones

- I. Se concluye que el presente proyecto examinó la comunicación efectiva en el Centro infantil y se pudo evidenciar la incidencia que tiene en el clima laboral ya que cuando los mensajes son claros y circulan por el canal adecuado se puede fomentar una comunicación efectiva, además es importante recibir una retroalimentación para disminuir la ambigüedad y conflictos, esto permite aumentar las percepciones de apoyo directo, reconocimiento y colaboración de toda la comunidad educativa.
- II. Se puede concluir que de acuerdo a la información obtenida por los padres de familia es importante tener una comunicación efectiva con los miembros del centro infantil, en especial con el director puesto que es el guía y el eje organizados del clima laboral es por ello que debe comunicarse con mensajes oportunos, por el canal adecuado, y retroalimentar la información en reuniones con todo el personal para no perder ni distorsionar el mensaje.
- III. Alinear la comunicación con la misión pedagógica del centro no solo ordena la operación cotidiana, sino que también fortalece el sentido de pertenencia y la confianza interna, condiciones necesarias para sostener prácticas educativas de calidad.

La comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral en centro infantil, Pichincha, 2025

Es importante implementar guías de comunicación con las familias, además realizar reuniones breves con acta y establecer mecanismos transparentes de reconocimiento para que los padres de familia tengan conocimiento de todas las actividades y novedades del centro infantil.

Referencias

- Albornoz, E., Guzmán, M., Sidel, K., Chuga, J., González, J., Herrera, J. Arteaga, R. (2023). Metodología de la Investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación. (1era ed.). Mawil Publicaciones de Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.ister.edu.ec/handle/68000/239>
- Bayona, J., Cabrera, M., Izquierdo, S., Hidalgo, C., Atoche, A., & Cornejo Sojo, W. (2025). Comunicación interna y clima laboral: estudio en una municipalidad peruana. Revista InveCom, 6(1). <https://doi.org/10.5281/zenodo.15314782>
- Carreño, M., y Roza, H. (2020). Estrategias para desarrollar la convivencia y la paz desde la educación. Revista Academia y Virtualidad, 13(2), 35-56. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7643867>
- Clavijo, M. (2023). El clima laboral docente y su importancia en el proceso de enseñanza. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar, 7(2), 9499-9510. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.6050
- Farias, Á., Zambrano, L., Macias, M., y Gómez, N. (2021). El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral como Prevención del Estrés en los Empleados. Dominio de las Ciencias, 7(4). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8384030>
- Hatum, A., y Marchiori, E. (2021). Gestión de personas en organizaciones innovadoras: manual de teoría y práctica. 1ª ed. esp. Ediciones Granica S.A. Recuperado de: https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n_De_Personas_En_Organizacion_es_I/DhkgEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=karl+weick+teoria&pg=PT97&printsec=frontcover
- Hernández, R., Fernandez, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta ed.). McGraw-hill/Interamericana Editores, S.A. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education. Recuperado de: <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Jami, L., Meza, L., y Castillo, C. (2025). La Gestión de comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una Unidad Educativa Puyo, Ecuador. Espíritu Emprendedor TES, 9(2), 78-94. <https://doi.org/10.33970/eetes.v9.n2.2025.437>

La comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral en centro infantil, Pichincha, 2025

- Lara, L. (2024). La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas. *Sinergia Académica*, 4(1), 41-70. Recuperado de: <https://sinergiaacademica.com/index.php/sa/article/view/33>
- Minaya, M., y Mendoza, K. (2025). Clima organizacional y comunicación efectiva en el Registro Civil Portoviejo durante el 2024. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación Marketing y Empresa REICOMUNICAR*, 8(15). Recuperado de: <https://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/385>
- Quesada, A. K., & Medina, A. (2020). Métodos teóricos de la investigación: Análisis-Síntesis, Inducción-Deducción, Abstracto-Concreto e Histórico-Lógico. Universidad de Matanzas. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/347987929_METODOS_TEORICOS_DE_INVESTIGACION_ANALISIS-SINTESIS_INDUCCION-DEDUCCION_ABSTRACTO-CONCRETO_E_HISTORICO-LOGICO
- Rodriguez, Y., Saona, J., y Vargas, J. (2025). Comunicación interna y su relación con el clima organizacional de los trabajadores en una entidad estatal, Lima, Perú, 2024 [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Recuperado de: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/17290/1/IV_PG_MRHGO_TE_Rodriguez_Saona_Vargas_2025.pdf
- Salazar, L. (2024). La comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral de la empresa AT&S informáticos de la ciudad de Riobamba. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Recuperado de: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/14379>
- Schein, E. (1988). La cultura empresarial y el liderazgo. Barcelona: Plaza & Janes Editores S.A. Recuperado de: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15589/mod_resource/content/0/Schein%20La-Cultura-Empresarial-y-El-Liderazgo.pdf
- Torres, L. (2019). Comunicación Asertiva y el clima laboral en la institución educativa 27 de Diciembre- Lambayaque 2017. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Recuperado de: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9131>

©2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons

Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).|