Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Influencia de la Gestión de la Comunicación Institucional en la Identidad Institucional de la Unidad Educativa Gabriela Mistral

Autoras: Dayana Lisbeth Palacios Soledispa
Universidad Bolivariana del Ecuador, **UBE**
dlpalacioss@ube.edu.ec
Durán, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-5926-5025

Carmen Guissela Cagua Dávila
Universidad Bolivariana del Ecuador, **UBE**
cgcaguad@ube.edu.ec
Durán, Ecuador
https://orcid.org/0009-0005-1328-254X

Tutor: Guillermo Ricardo Grunauer Robalino
Universidad Bolivariana del Ecuador, **UBE**
rgrunauer@ube.edu.ec
Durán, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-7662-8270

Profesor de Planta: César Ricardo Castillo Montúfar
Universidad Bolivariana del Ecuador, **UBE**
crcastillom@ube.edu.ec
Durán, Ecuador
https://orcid.org/0009-0001-7978-5036

Resumen

La gestión de la comunicación institucional constituye un factor clave para la consolidación de la identidad en las organizaciones educativas, ya que incide en la cohesión interna y en la percepción que la comunidad tiene de la institución. El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia de dicha gestión en la identidad institucional de la Unidad Educativa Gabriela Mistral, de Quinindé, Esmeraldas. Se empleó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, descriptivo-correlacional y transversal, y método inductivo-deductivo. La población se conformó por 150 estudiantes de bachillerato, a quienes se les aplicó un cuestionario con escala de *Likert,* cuya confiabilidad alcanzó un alfa de Cronbach de 0,965. Los resultados revelan deficiencias en las dimensiones canal, ruido y retroalimentación, con porcentajes acumulados entre los niveles bajo y medio superiores al 62%. La correlación de Spearman entre ambas variables arrojó un coeficiente alto y positivo de 0,812. Se concluye que la gestión comunicacional influye de manera directa y significativa en la identidad institucional, por lo que se propone un manual de comunicación que sistematice estrategias orientadas a fortalecer los canales de difusión, reducir el ruido y promover la retroalimentación.

Palabras clave: administración de la comunicación; identidad cultural; administración de la educación; retroalimentación (comunicación).
Código de clasificación internacional: 5802.04 - Niveles y temas de educación.

Cómo citar este artículo:
Palacios, D., Cagua, C., Grunauer, G. (Tut.) & Castillo, C. (Prof.). (2025). **Influencia de la Gestión de la Comunicación Institucional en la Identidad Institucional de la Unidad Educativa Gabriela Mistral.** *Revista Scientific, 10*(Ed. Esp. 6), 80-98, e-ISSN: 2542-2987. Recuperado de: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98

Fecha de Recepción:	Fecha de Aceptación:	Fecha de Publicación:
09-04-2025	23-10-2025	05-11-2025

Contenido 100% Generado por Humanos - *100% Human-Generated Content*
Dayana Lisbeth Palacios Soledispa; Carmen Guissela Cagua Dávila; Guillermo Ricardo Grunauer Robalino (Tut.); **César Ricardo Castillo Montúfar** (Prof.). nfluencia de la Gestión de la Comunicación Institucional en la Identidad Institucional de la Unidad Educativa Gabriela Mistral. *Influence of Institutional Communication Management on the Institutional Identity of Gabriela Mistral Educational Unit.*

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Influence of Institutional Communication Management on the Institutional Identity of Gabriela Mistral Educational Unit

Abstract

Institutional communication management constitutes a key factor in consolidating identity within educational organizations, as it influences internal cohesion and the perception the community holds of the institution. The objective of this study was to determine the influence of such management on the institutional identity of Gabriela Mistral Educational Unit, located in Quinindé, Esmeraldas. A quantitative approach was employed, with a non-experimental, descriptive-correlational, and cross-sectional design, using an inductive-deductive method. The population consisted of 150 high school students who completed a Likert-scale questionnaire, which achieved a Cronbach's alpha reliability coefficient of 0,965. The results revealed deficiencies in the dimensions of channel, noise, and feedback, with cumulative percentages between the low and medium levels exceeding 62%. Spearman's correlation between both variables yielded a high and positive coefficient of 0,812. It is concluded that communication management directly and significantly influences institutional identity; therefore, a communication manual is proposed to systematize strategies aimed at strengthening dissemination channels, reducing noise, and promoting feedback.

Keywords: communication administration; cultural identity; educational administration; feedback (communication).

International classification code: 5802.04 - Levels and subjects of education.

How to cite this article:
Palacios, D., Cagua, C., Grunauer, G. (Tut.) & Castillo, C. (Tchr.). (2025). **Influence of Institutional Communication Management on the Institutional Identity of Gabriela Mistral Educational Unit.** *Revista Scientific, 10*(Ed. Esp. 6), 80-98, e-ISSN: 2542-2987. Retrieved from: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98

Date Received:	Date Acceptance:	Date Publication:
09-04-2025	23-10-2025	05-11-2025

Dayana Lisbeth Palacios Soledispa; Carmen Guissela Cagua Dávila; Guillermo Ricardo Grunauer Robalino (Tut.); **César Ricardo Castillo Montúfar** (Prof.). nfluencia de la Gestión de la Comunicación Institucional en la Identidad Institucional de la Unidad Educativa Gabriela Mistral. *Influence of Institutional Communication Management on the Institutional Identity of Gabriela Mistral Educational Unit.*

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 6 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 80/98
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

1. Introducción

En el contexto educativo, una comunicación interna efectiva permite coordinar actividades, difundir información relevante y, al mismo tiempo, generar un ambiente de trabajo colaborativo que alinee los objetivos institucionales (Papic-Domínguez, 2020a). La comunicación, entendida como herramienta estratégica, trasciende la simple transmisión de información al posibilitar la construcción de relaciones de confianza y credibilidad con los públicos internos y externos. Según Márquez, JMolina y Benalcázar (2023a); la transparencia y la participación son elementos esenciales para lograr una comunicación institucional efectiva, capaz de fortalecer la identidad y cohesión dentro de la organización.

La segmentación de audiencias y la adaptación de mensajes son dos estrategias que permiten a las instituciones comunicarse con mayor precisión, de modo que los mensajes lleguen con claridad a los distintos actores de la comunidad educativa (Márquez, JMolina y Benalcázar, 2023b). Además, el uso estratégico de plataformas digitales y redes sociales ha transformado la manera en que las instituciones interactúan con su audiencia, promoviendo una comunicación más directa y participativa. En particular, Marcos-García, Doménech-Fabregat y Casero-Ripolles (2021a); enfatizan que, cuando se gestionan adecuadamente, estas herramientas pueden mejorar significativamente la transparencia y fortalecer la relación entre la institución y la comunidad, lo que contribuye a consolidar una identidad institucional coherente.

Varios estudios recientes han explorado la relación entre la comunicación institucional y la identidad organizacional. Entre ellos, Jiménez, Sánchez y Rodríguez (2021a); demuestran que la comunicación interna desempeña un papel determinante en la construcción de vínculos entre los miembros y la organización, pues sus resultados muestran que los procesos comunicativos inciden directamente en la identidad y la cultura organizacional.

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 6 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 80/98
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

A su vez, Segura-Mariño, Fernández-Sande y Paniagua-Rojano (2021a); sostienen que la comunicación institucional influye en la percepción que los estudiantes tienen al momento de elegir una institución educativa, y que una gestión comunicacional adecuada genera satisfacción y compromiso entre los actores de la comunidad, y justifica la conformación de equipos y estrategias de comunicación institucional.

Por otro lado, Papic-Domínguez (2020b); confirman que la comunicación constituye una acción estratégica que requiere planificación en los centros educativos, y que los medios más utilizados para este fin son las reuniones y las circulares, hecho que indica que las instituciones recurren a los recursos disponibles para gestionar sus procesos comunicativos. En conjunto, estos trabajos indican que la gestión de la comunicación institucional funciona como un mecanismo para fortalecer la identidad en las organizaciones educativas, y que dicha gestión, liderada por el equipo directivo, demanda una planificación adecuada que incorpore medios de interacción diversos con la comunidad.

Frente a este panorama, la Unidad Educativa Gabriela Mistral de Quinindé-Esmeraldas enfrenta desafíos para consolidar su identidad institucional debido a una gestión de la comunicación inefectiva, situación que genera una desconexión entre la percepción de la comunidad educativa y la identidad deseada, afectando la cohesión interna y el reconocimiento externo. Este estudio cobra importancia porque busca comprender de qué modo la gestión comunicativa repercute en la percepción que la comunidad tiene de la institución, tanto dentro como fuera de ella.

Al explorar esta relación, el estudio contribuye a la creación de estrategias comunicacionales que refuercen la identidad institucional y mejoren la cohesión y el sentido de pertenencia entre los miembros de la comunidad educativa. En esa dirección, Apolo, Báez, Pauker y Pasquel (2017a); destacan que la coherencia en los mensajes resulta crucial para

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 6 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 80/98
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

alinear a los diferentes públicos con la misión institucional, y que una gestión eficaz de la comunicación corporativa es esencial para mantener un posicionamiento favorable, en beneficio de directivos, docentes, estudiantes y padres de familia.

Con base en los antecedentes expuestos, se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera la gestión de la comunicación institucional influye en la consolidación de la identidad de la Unidad Educativa Gabriela Mistral de la ciudad de Quinindé, provincia de Esmeraldas, durante el periodo lectivo 2024-2025?.

El objetivo general de este estudio es determinar la influencia de la gestión de la comunicación institucional en la consolidación de la identidad de la Unidad Educativa Gabriela Mistral, con el propósito de proponer estrategias de mejora comunicacional que fortalezcan la cohesión y el sentido de pertenencia de la comunidad educativa.

2. Metodología

El estudio se apoyó en el método inductivo-deductivo. Sobre este método, Bernal (2010); explica que el método inductivo parte de observaciones específicas para formular generalizaciones, mientras que el deductivo aplica principios teóricos generales a situaciones particulares; así, se partió de la observación del contexto comunicacional de la Unidad Educativa Gabriela Mistral y se contrastó con los fundamentos teóricos sobre comunicación institucional e identidad organizacional.

El enfoque adoptado fue cuantitativo, el cual, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014); permite generalizar resultados mediante la medición numérica, el análisis estadístico y la identificación de patrones de comportamiento en las variables; este enfoque permitió cuantificar las percepciones de los participantes mediante una encuesta estructurada y analizar estadísticamente las relaciones entre variables. El diseño fue no

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 6 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 80/98
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

experimental, descriptivo-correlacional y transversal.

Para Gallardo (2018); el alcance descriptivo busca detallar y caracterizar fenómenos, grupos o situaciones específicas, en tanto que el correlacional establece relaciones entre variables; de este modo, se recogieron los datos en un momento determinado sin manipular las variables, con la finalidad de describir la gestión comunicacional e identificar su relación con la identidad institucional.

El estudio se llevó a cabo en la Unidad Educativa Gabriela Mistral, ubicada en la ciudad de Quinindé, provincia de Esmeraldas, Ecuador, durante el periodo lectivo 2024-2025. Se definió como variable independiente la gestión de la comunicación institucional, operacionalizada en tres dimensiones: canal, ruido y retroalimentación; y como variable dependiente la identidad de la institución educativa, operacionalizada en dos dimensiones: emisor-receptor e identificación. La población, definida por Arias (2012); como el conjunto de individuos con características comunes y relevantes para el estudio, quedó conformada por 150 estudiantes de primero a tercero de bachillerato, legalmente matriculados en la institución. No se aplicó técnica de muestreo, ya que se trabajó con la totalidad de la población estudiantil del nivel de bachillerato.

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, operacionalizada mediante un cuestionario estructurado con escala de *Likert* de cinco opciones: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. La confiabilidad del instrumento se verificó a través del coeficiente alfa de Cronbach, el cual arrojó un valor de 0,965, valor que indicó una confiabilidad alta. Para el análisis descriptivo, las puntuaciones obtenidas en la escala de *Likert* se recodificaron en tres niveles: bajo, medio y alto, con el fin de facilitar la interpretación de los resultados por dimensiones y variables.

Los datos se procesaron con el paquete estadístico SPSS, mediante el cual se obtuvieron frecuencias y porcentajes. Para explorar las relaciones

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 6 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 80/98
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

entre las variables y sus dimensiones se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, una vez verificada la distribución no paramétrica de los datos con la prueba de Kolmogorov-Smirnov. El Consejo Científico y el Comité de Ética de la Universidad Bolivariana del Ecuador aprobaron la investigación, lo que garantizó el cumplimiento de los principios éticos y el rigor metodológico requeridos.

3. Resultados

Los datos obtenidos mediante el cuestionario aplicado a los 150 estudiantes de bachillerato se organizaron en dos bloques: la variable dependiente, identidad institucional, con las dimensiones emisor-receptor e identificación; y la variable independiente, gestión de la comunicación institucional, con las dimensiones canal, ruido y retroalimentación. Se presentan, además, las correlaciones entre ambas variables y entre sus respectivas dimensiones.

Tabla 1. Dimensión: emisor-receptor

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	61	40,7
Medio	37	24,6
Alto	52	34,7
Total	150	100,0

Fuente: Las Autoras (2025).

En la tabla 1 se observó que el 40,7% de los participantes se ubicó en el nivel bajo y el 24,6% en el nivel medio de la dimensión emisor-receptor, para un acumulado de 65,3% en ambos niveles. El 34,7% restante se situó en el nivel alto. Los indicadores con menor puntuación correspondieron al reconocimiento del origen del nombre de la institución y a los elementos representativos como el escudo y la bandera.

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 6 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 80/98
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

Tabla 2. Dimensión: identificación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	2,7
Medio	38	25,3
Alto	108	72,0
Total	150	100,0

Fuente: Las Autoras (2025).

Los datos de la tabla 2 reflejaron que el 72,0% de los encuestados alcanzó un nivel alto en la dimensión identificación, mientras que el 25,3% se ubicó en el nivel medio y el 2,7% en el nivel bajo. El 28,0% acumulado entre los niveles bajo y medio correspondió a aspectos como la oferta educativa, la ubicación y la reputación de la unidad educativa.

Tabla 3. Variable: identidad institucional.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	45	30,0
Medio	51	34,0
Alto	54	36,0
Total	150	100,0

Fuente: Las Autoras (2025).

La tabla 3 presentó los resultados globales de la variable identidad institucional: el 36,0% de los participantes se ubicó en el nivel alto, el 34,0% en el nivel medio y el 30,0% en el nivel bajo, de modo que el 64,0% acumulado se situó entre los niveles bajo y medio.

Tabla 4. Dimensión: canal.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	87	58,0
Medio	40	26,7
Alto	23	15,3
Total	150	100,0

Fuente: Las Autoras (2025).

En la tabla 4 se registró que el 58,0% de los participantes se ubicó en el nivel bajo y el 26,7% en el nivel medio de la dimensión canal, cifras que

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 6 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 80/98
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

suman un 84,7% acumulado. Solo el 15,3% alcanzó el nivel alto. Los valores más bajos se asociaron a la limitada disponibilidad de recursos para la difusión impresa y digital.

Tabla 5. Dimensión: ruido.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	13,3
Medio	74	49,3
Alto	56	37,3
Total	150	100,0

Fuente: Las Autoras (2025).

La tabla 5 mostró que el 49,3% de los encuestados se situó en el nivel medio de la dimensión ruido, el 13,3% en el nivel bajo y el 37,3% en el nivel alto. El porcentaje acumulado entre los niveles bajo y medio alcanzó el 62,6%, mientras que más de un tercio de los participantes reportaron niveles altos de ruido comunicativo, asociado al diseño inadecuado de los comunicados y a la falta de estrategias estilísticas en la difusión de información.

Tabla 6. Dimensión: retroalimentación.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	14,7
Medio	89	59,3
Alto	39	26,0
Total	150	100,0

Fuente: Las Autoras (2025).

En la tabla 6 se observó que el 59,3% de los encuestados percibió la retroalimentación en el nivel medio, el 14,7% en el nivel bajo y el 26,0% en el nivel alto. El porcentaje acumulado entre los niveles bajo y medio fue del 74,0%, resultado asociado a la escasa interacción con los comunicados y la baja participación en la difusión de noticias.

Tabla 7. Variable: gestión de la comunicación institucional.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	57	38,0
Medio	61	40,7

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 6 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 80/98
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

Alto		32	21,3
	Total	150	100,0

Fuente: Las Autoras (2025).

La tabla 7 consolidó los resultados de la variable gestión de la comunicación institucional: el 40,7% de los encuestados se ubicó en el nivel medio, el 38,0% en el nivel bajo y el 21,3% en el nivel alto. El porcentaje acumulado entre los niveles bajo y medio alcanzó el 78,7%, asociado a la falta de lineamientos claros y a la ausencia de una política comunicativa que garantizara la fluidez del flujo de información.

En conjunto, las tres dimensiones de la variable independiente registraron porcentajes acumulados entre los niveles bajo y medio superiores al 62%: canal (84,7%), retroalimentación (74,0%) y ruido (62,6%). Este patrón indica que la gestión de la comunicación institucional presenta deficiencias transversales que no se limitan a una sola dimensión, sino que afectan de manera generalizada los procesos comunicativos de la institución.

La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov arrojó valores de significancia (p) menores a 0,05 para todas las variables evaluadas, por lo tanto, los datos no siguieron una distribución normal; en consecuencia, se aplicó el coeficiente Rho de Spearman para el cálculo de las correlaciones.

Tabla 8. Correlación entre las variables

Correlaciones			**Identidad institucional**	**Gestión de la comunicación institucional**
Rho de Spearman	Identidad institucional	Coeficiente de correlación	1,000	**,812****
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Gestión de la comunicación institucional	Coeficiente de correlación	**,812****	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

****. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

Fuente: Las Autoras (2025).

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 6 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 80/98
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

La tabla 8 registró una correlación alta y positiva (Rho=0,812; p=0,000) entre la identidad institucional y la gestión de la comunicación institucional, de modo que las variaciones en la gestión comunicacional estuvieron directamente asociadas con cambios en la identidad institucional.

Tabla 9. Correlación entre las dimensiones de las variables.

Correlaciones			Emisor-receptor	Identificación	Canal	Ruido	Retroalimentación
Rho de Spearman	Emisor-receptor	Coeficiente de correlación	1,000	**,483****	**,649****	**,833****	**,673****
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	150	150	150	150	150
	Identificación	Coeficiente de correlación	**,483****	1,000	**,312****	**,544****	**,629****
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	150	150	150	150	150
	Canal	Coeficiente de correlación	**,649****	**,312****	1,000	**,668****	**,656****
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	150	150	150	150	150
	Ruido	Coeficiente de correlación	**,833****	**,544****	**,668****	1,000	**,778****
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	150	150	150	150	150
	Retroalimentación	Coeficiente de correlación	**,673****	**,629****	**,656****	**,778****	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	150	150	150	150	150

****. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

Fuente: Las Autoras (2025).

Los resultados de la tabla 9 registraron correlaciones significativas (p=0,000) entre todas las dimensiones de ambas variables. Las correlaciones altas (Rho>0,7) se identificaron entre emisor-receptor y ruido (Rho=0,833) y entre ruido y retroalimentación (Rho=0,778). Las correlaciones medias (0,5≤0,7) se presentaron entre emisor-receptor y retroalimentación

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 6 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 80/98
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

(Rho=0,673), ruido y canal (Rho=0,668), canal y retroalimentación (Rho=0,656), emisor-receptor y canal (Rho=0,649), identificación y retroalimentación (Rho=0,629) e identificación y ruido (Rho=0,544). Las correlaciones bajas (Rho<0,5) correspondieron a emisor-receptor e identificación (Rho=0,483) y a identificación y canal (Rho=0,312).

4. Discusión

La correlación alta y positiva (Rho=0,812; p=0,000) entre la gestión de la comunicación institucional y la identidad institucional confirmó un vínculo estrecho entre ambas variables en el contexto estudiado. La literatura previa ya advertía esta relación: Papic-Domínguez (2020c), demostró que en centros educativos públicos la comunicación organizacional interna está ligada a la calidad de la gestión directiva, y Jiménez, Sánchez y Rodríguez (2021b); obtuvieron hallazgos semejantes con docentes universitarios. El presente estudio amplía esa evidencia al bachillerato, donde las deficiencias comunicacionales repercutieron en la percepción que los estudiantes tienen de la identidad organizacional.

La dimensión canal registró los niveles más bajos de toda la investigación, con un 84,7% acumulado entre los niveles bajo y medio, lo que reveló carencias en los recursos disponibles para la difusión impresa y digital. De acuerdo con el autor Papic-Domínguez (2020d); ya había identificado una diversificación limitada de los medios de difusión en centros educativos públicos, patrón que se replica en la institución estudiada. A la debilidad del canal se sumó la de la retroalimentación, cuyo 74,0% acumulado en los niveles bajo y medio reflejó una interacción bidireccional escasa entre la institución y sus públicos.

Para Márquez, JMolina y Benalcázar (2023c); la comunicación institucional solo alcanza efectividad cuando los mensajes se ajustan a las necesidades de cada público; la retroalimentación insuficiente de la Unidad

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 6 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 80/98
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

Educativa Gabriela Mistral mostró que este ajuste no se producía, lo que ayuda a explicar la fragilidad de la identidad institucional.

La correlación más alta entre dimensiones se presentó entre emisor-receptor y ruido (Rho=0,833), lo que apunta a que el escaso reconocimiento de los elementos identitarios de la institución se relaciona con las interferencias comunicativas. En este sentido, Marcos-García, Doménech-Fabregat y Casero-Ripolles (2021b); advirtieron que las deficiencias en la gestión de las herramientas comunicativas generan opacidad informativa y debilitan el vínculo con la comunidad, efecto que los datos de la presente investigación confirman.

A ello se añade que Segura-Mariño, Fernández-Sande y Paniagua-Rojano (2021b); en el ámbito universitario, ya habían observado cómo una gestión comunicacional deficiente erosiona el compromiso institucional; en la Unidad Educativa Gabriela Mistral, el 64,0% de los participantes ubicó la identidad institucional en niveles bajo y medio, cifra que evidencia una brecha entre la imagen deseada y la percibida por los estudiantes. Esta desconexión obedece, en buena medida, a la falta de alineación entre los mensajes y la misión institucional, aspecto que Apolo, Báez, Pauker y Pasquel (2017b); ya señalaban como factor crítico en la comunicación corporativa y que en la institución estudiada sigue pendiente de atención.

Sobre la base de estos resultados, se propuso la elaboración de un manual de comunicación institucional estructurado en tres fases: diagnóstico y planificación, a través de la identificación de los problemas comunicacionales y la validación de hallazgos con la comunidad educativa; diseño e implementación, mediante la generación de lineamientos para la gestión de canales, la reducción del ruido y la socialización de documentos clave como el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y la Planificación Curricular Institucional (PCI); y capacitación y evaluación, orientada a la formación del personal en el uso efectivo de los canales de comunicación y a la promoción de la

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 6 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 80/98
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

participación activa de estudiantes y familias.

Conviene precisar que el estudio se limitó a una sola institución educativa y a la percepción de los estudiantes de bachillerato, lo cual limitó la generalización de los resultados; futuras investigaciones podrían ampliar la muestra a otros actores de la comunidad educativa e incorporar técnicas cualitativas que profundicen en las causas de las deficiencias comunicacionales identificadas.

5. Conclusiones

Este estudio ofrece datos empíricos sobre una relación que la literatura educativa reconoce pero que rara vez se mide con herramientas estadísticas en instituciones públicas del Ecuador: el vínculo entre la gestión de la comunicación institucional y la identidad organizacional. Aplicar el coeficiente Rho de Spearman a variables que por lo general solo se describen representa un aporte diferenciador, pues traduce las percepciones estudiantiles en datos que pueden orientar las decisiones del equipo directivo. En la práctica, los resultados indican que el canal, la retroalimentación y el ruido comunicativo son las áreas donde más se puede intervenir. Diversificar los medios de difusión, abrir mecanismos de respuesta bidireccional y cuidar el diseño de los comunicados son acciones que cualquier equipo directivo puede emprender sin necesidad de grandes inversiones.

Estos hallazgos van en la misma dirección que estudios previos que sitúan la comunicación como eje de la cultura organizacional en el ámbito educativo, sobre todo en lo que respecta a la planificación estratégica de los procesos comunicativos y su incidencia en la percepción identitaria del personal y los estudiantes. Ahora bien, mientras otros estudios reportan niveles aceptables de gestión comunicacional en instituciones de educación superior, los resultados de la Unidad Educativa Gabriela Mistral muestran niveles predominantemente bajos y medios. Esta diferencia sugiere que las

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 6 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 80/98
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

instituciones de educación básica y bachillerato afrontan retos distintos, probablemente ligados a una menor disponibilidad de recursos tecnológicos y a la falta de políticas comunicacionales formales.

El diseño transversal y la restricción a una sola institución educativa limitan la posibilidad de establecer relaciones de causalidad y de generalizar los resultados a otros contextos. La muestra, compuesta exclusivamente por estudiantes de bachillerato, excluye las percepciones de docentes, padres de familia y personal administrativo, actores cuya visión enriquecería la comprensión del fenómeno. Con todo, la alta confiabilidad del instrumento, la significancia estadística de las correlaciones y el trabajo con la totalidad de la población de bachillerato dan solidez interna al estudio y respaldan la validez de los hallazgos en el contexto investigado.

Las interrogantes que deja abiertas este trabajo invitan a explorar si la relación comunicación-identidad se comporta de modo similar en instituciones de distintos niveles educativos, contextos geográficos y modalidades de gestión. También sería valioso incorporar diseños longitudinales que permitan observar cómo evoluciona la identidad institucional tras la implementación sostenida de estrategias comunicacionales, aspecto que este estudio no aborda dada su naturaleza transversal. La inclusión de variables mediadoras como el estilo de liderazgo directivo, la antigüedad del personal y el nivel socioeconómico de la comunidad educativa ayudaría a entender mejor los factores que modulan esta relación.

La gestión de la comunicación institucional influye de forma directa y significativa en la consolidación de la identidad de la Unidad Educativa Gabriela Mistral, como lo confirma la correlación alta y positiva entre ambas variables. Las deficiencias identificadas en los canales de difusión, la retroalimentación y el control del ruido comunicativo explican la desconexión entre la identidad deseada y la percibida por los estudiantes, y fundamentan la necesidad de implementar un manual de comunicación institucional que

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 6 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 80/98
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content
Dayana Lisbeth Palacios Soledispa; Carmen Guissela Cagua Dávila; Guillermo Ricardo Grunauer Robalino (Tut.); César Ricardo Castillo Montúfar (Prof.). nfluencia de la Gestión de la Comunicación Institucional en la Identidad Institucional de la Unidad Educativa Gabriela Mistral. *Influence of Institutional Communication Management on the Institutional Identity of Gabriela Mistral Educational Unit.*

sistematice las estrategias de mejora.

Con ello, el estudio alcanza su objetivo al cuantificar esta influencia y al proponer herramientas de intervención que, aplicadas de manera sostenida, pueden fortalecer la cohesión organizacional y el sentido de pertenencia de la comunidad educativa.

6. Referencias

Apolo, D., Báez, V., Pauker, L., & Pasquel, G. (2017a,b). **Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica.** *Revista Latina de Comunicación Social*, (72), 521-539, e-ISSN: 1138-5820. Recuperado de: https://doi.org/10.4185/RLCS-2017-1177

Arias, F. (2012). **El proyecto de investigación: Introducción a la Metodología Científica.** 6ª Edición, ISBN: 980-07-8529-9. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.

Bernal, C. (2010). **Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales.** 3ra edición, ISBN: 978-958-699-128-5. Colombia: Pearson Educación.

Gallardo, E. (2017). **Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo.** Primera Edición. Huancayo, Perú: Universidad Continental.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). **Metodología de la Investigación.** Sexta edición, ISBN: 978-1-4562-2396-0. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Jiménez, K., Sánchez, S., & Rodríguez, J. (2021a,b). **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, e-ISSN: 0124-5821. Recuperado de: https://doi.org/10.35575/rvucn.n63a5

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 6 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 80/98
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

Marcos-García, S., Doménech-Fabregat, H., & Casero-Ripolles, A. (2021a,b). **La plataformización de la comunicación política institucional. El uso de WhatsApp por parte de las administraciones locales.** *Revista Latina de Comunicación Social*, (79), 100-126, e-ISSN: 1138-5820. Recuperado de: https://doi.org/10.4185/RLCS-2021-1520

Márquez, J., Molina, O., & Benalcázar, B. (2023a,b,c). **Estrategias de comunicación institucional en tiempos de COVID-19.** *ComHumanitas, 14*(2), 108-126, e-ISSN: 1390-5619. Recuperado de https://doi.org/10.31207/rch.v14i2.415

Papic-Domínguez, K. (2020a,b,c,d). **Medios de comunicación organizacional interna en colegios públicos, Chile.** *Alteridad. Revista de Educación, 15*(2), 241-255, e-ISSN: 1390-8642. Recuperado de: https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.08

Segura-Mariño, A., Fernández-Sande, M., & Paniagua-Rojano, F. (2021a,b). **La percepción de los estudiantes sobre la comunicación universitaria.** *Cuadernos.info,* (50), 299-322, e-ISSN: 0719-367X. Recuperado de: https://doi.org/10.7764/cdi.50.27617

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 6 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 80/98
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Dayana Lisbeth Palacios Soledispa
e-mail: dlpalacioss@ube.edu.ec



Nacida en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador, el 18 de marzo del año 1999 en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. Licenciada en Ciencias de la Educación Básica por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE); docente de Educación General Básica Media en la Unidad Educativa Fiscomisional “Semillitas de Dios”; mi experiencia profesional incluye enseñanza asistida, atención educativa personalizada, desempeño como docente sustituta y colaboradora pedagógica en instituciones educativas; investigadora asociada en el Grupo Ogmios para el desarrollo de proyectos de investigación; además, colaboro como parte del equipo editorial de la Revista Científica Multidisciplinaria Ogma (e-ISSN: 3028-8770) de Ecuador.

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

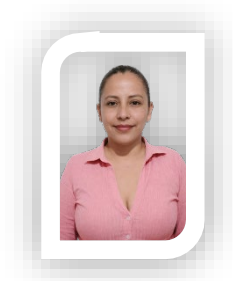
Dayana Lisbeth Palacios Soledispa; Carmen Guissela Cagua Dávila; Guillermo Ricardo Grunauer Robalino (Tut.); **César Ricardo Castillo Montúfar** (Prof.). nfluencia de la Comunicación Institucional en la Identidad Institucional de la Unidad Educativa Gabriela Mistral.
Influence of Institutional Communication Management on the Institutional Identity of Gabriela Mistral Educational Unit.

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 6 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 80/98
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E6.4.80-98
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Carmen Guissela Cagua Dávila
e-mail: cgcaguad@ube.edu.ec



Nacida en Ricaurte, Los Ríos, Ecuador, el 2 de marzo del año 1981. Licenciada en Ciencias de la Educación con mención en Literatura y Castellano, título obtenido en la Universidad Técnica del Norte (UTN) de la ciudad de Ibarra; con una trayectoria docente que inició en 2002 en la Escuela 16 de Julio y que continúa desde 2012 en la Unidad Educativa Gabriela Mistral; sumo más de dos décadas dedicada al desarrollo educativo de mis estudiantes; mi liderazgo se destacó como Rectora de la Unidad Educativa “Gabriela Mistral” en diciembre de 2016 - abril de 2023, periodo en el que implementé proyectos pedagógicos innovadores y cultivé un ambiente colaborativo que potenció el éxito de la comunidad educativa.

El contenido de este manuscrito se difunde bajo una Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content
Dayana Lisbeth Palacios Soledispa; Carmen Guissela Cagua Dávila; Guillermo Ricardo Grunauer Robalino (Tut.); **César Ricardo Castillo Montúfar** (Prof.). nfluencia de la Gestión de la Comunicación Institucional en la Identidad Institucional de la Unidad Educativa Gabriela Mistral.
Influence of Institutional Communication Management on the Institutional Identity of Gabriela Mistral Educational Unit.

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 6 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 80/98
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361