



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TÍTULO DEL ARTÍCULO

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LOS PROCESOS SIMBÓLICOS QUE
CONFIGURAN LA IMAGEN PÚBLICA INSTITUCIONAL**

AUTORA

LOMAS AVILÉS CINDY VANESSA

**TRABAJO DE TITULACIÓN
Previo a la obtención del grado académico en
MAGÍSTER EN COMUNICACIÓN**

TUTOR

Ab. Arturo Clery Aguirre, PhD.

Santa Elena, Ecuador

Año 2026



UPSE
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
INSTITUTO DE POSTGRADO

TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por el Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
MARIO WILFRIDO
URGILES PINEDA

Acui. Mario Urgiles Pineda, PhD.
COORDINADOR DEL
PROGRAMA

ARTURO
GUILLERMO
CLERY
AGUIRRE

Firmado digitalmente por ARTURO
GUILLERMO CLERY AGUIRRE
Nombre de reconocimiento (DN):
cn=ARTURO GUILLERMO CLERY AGUIRRE,
serialNumber=0910759851-28012612582
O, ou=ENTIDAD DE CERTIFICACION DE
INFORMACION, o=SECURITY DATA S.A. 2,
c=EC
Fecha: 2026.06.09 23:49:55 -05'00'
Versión de Adobe Acrobat Reader:
2026.001.21563

Ab. Arturo Clery Aguirre, PhD.
TUTOR



Firmado electrónicamente por:
RICARDO ALFREDO
VEGA GRANDA

Lic. Ricardo Vega Granda, PhD
ESPECIALISTA 1



Firmado electrónicamente por:
GABRIELA LOURDES
VELEZ BERMELLO

Lic. Gabriela Vélez Bermello, PhD
ESPECIALISTA 2



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
MARIA MARGARITA
RIVERA GONZALEZ

Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL
UPSE



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN:

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por LOMAS AVILÉS CINDY VANESSA, como requerimiento para la obtención del título de Magíster en Comunicación.

Atentamente,

**ARTURO
GUILLERMO
CLERY
AGUIRRE**

Firmado digitalmente por ARTURO
GUILLERMO CLERY AGUIRRE
Nombre de reconocimiento (DN):
cn=ARTURO GUILLERMO CLERY AGUIRRE,
serialNumber=0910759851-280126125820,
ou=ENTIDAD DE CERTIFICACION DE
INFORMACION, o=SECURITY DATA S.A. 2,
c=EC
Fecha: 2026.06.09 23:50:13 -05'00'
Versión de Adobe Acrobat Reader:
2026.001.21563

Ab. Arturo Clery Aguirre, PhD.
C.I. 0910759851
TUTOR



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
INSTITUTO DE POSTGRADO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Ab. Arturo Clery Aguirre, PhD.

DECLARO QUE:

El trabajo de Titulación, **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LOS PROCESOS SIMBÓLICOS QUE CONFIGURAN LA IMAGEN PÚBLICA INSTITUCIONAL** previo a la obtención del título en Magíster en Comunicación, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Santa Elena, a los 20 días del mes de marzo de 2026

CINDY
VANESSA
LOMAS AVILES

Firmado digitalmente
por CINDY VANESSA
LOMAS AVILES
Fecha: 2026.06.09
21:49:08 -05'00'

Lomas Avilés Cindy Vanessa
C.I. 0703465310
AUTORA



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
INSTITUTO DE POSTGRADO**

AUTORIZACIÓN

Yo, Lomas Avilés Cindy Vanessa

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de la investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este informe de investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Santa Elena, a los 20 días del mes de marzo de 2026

CINDY VANESSA
LOMAS AVILES

Firmado digitalmente por CINDY
VANESSA LOMAS AVILES
Fecha: 2026.06.09 21:50:04
-05'00'

Lomas Avilés Cindy Vanessa
C.I. 0703465310
AUTORA



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TEMA

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LOS PROCESOS
SIMBÓLICOS QUE CONFIGURAN LA IMAGEN PÚBLICA
INSTITUCIONAL**

Autora: Lomas Avilés Cindy Vanessa

Tutor: Ab. Arturo Clery Aguirre, PhD.

RESUMEN

El estudio aborda la comunicación organizacional y los procesos simbólicos que configuran la imagen pública institucional. Su objetivo fue analizar sistemáticamente la literatura científica para identificar los elementos simbólicos, estrategias y percepciones que influyen en la construcción de reputación y legitimidad. Se aplicó la metodología PRISMA 2020, revisando artículos publicados entre 2010 y 2025 en bases de datos como Scopus, Web of Science, ProQuest y EBSCOhost, seleccionando 178 estudios tras criterios de inclusión y exclusión. Los resultados evidencian que símbolos como logotipos, lemas y rituales proyectan identidad y valores, mientras que la interpretación de los públicos es dinámica y co-creada, influida por contextos culturales y experiencias previas. La coherencia entre discurso simbólico y acciones institucionales fortalece la reputación; su incongruencia genera crisis de confianza. Se concluye que la comunicación simbólica estratégica es esencial para consolidar legitimidad y sostenibilidad institucional.

Palabras claves: Comunicación organizacional, Procesos simbólicos, Imagen pública institucional.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TEMA

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LOS PROCESOS
SIMBÓLICOS QUE CONFIGURAN LA IMAGEN PÚBLICA
INSTITUCIONAL**

Autora: Lomas Avilés Cindy Vanessa

Tutor: Ab. Arturo Clery Aguirre, PhD.

ABSTRACT

The study addresses organizational communication and the symbolic processes that shape institutional public image. Its objective was to systematically analyze the scientific literature to identify the symbolic elements, strategies, and perceptions that influence the construction of reputation and legitimacy. The PRISMA 2020 methodology was applied, reviewing articles published between 2010 and 2025 in databases such as Scopus, Web of Science, ProQuest, and EBSCOhost, selecting 178 studies after applying inclusion and exclusion criteria. The results show that symbols such as logos, slogans, and rituals project identity and values, while audience interpretation is dynamic and co-created, influenced by cultural contexts and prior experiences. Coherence between symbolic discourse and institutional actions strengthens reputation; inconsistency generates trust crises. It is concluded that strategic symbolic communication is essential to consolidate institutional legitimacy and sustainability.

Keywords: Organizational communication, Symbolic processes, Institutional public image.

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DE PUBLICACIÓN



Fecha: 16/03/2026

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar

ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea)
Asociación Latinoamericana para el Avance de las Ciencias, ALAC
Editorial
Ciudad de México, México
Código postal 06000

CERTIFICADO DE APROBACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Por la presente se certifica que el artículo titulado:

**Comunicación organizacional y los procesos simbólicos que configuran la imagen
pública institucional**

De la autoría:

**Cindy Vanessa Lomas Avilés
Arturo Clery Aguirre**

Ha sido

Arbitrado por pares Académicos mediante el sistema doble ciego y aprobado para su
publicación.

El artículo será publicado en la edición Marzo-Abril, 2026,
Volumen 10, Número 1.

Verificable en nuestra plataforma: <http://ciencialatina.org/>

Dr. Francisco Hernández García,
Editor en Jefe

Para consultas puede contactar directamente al editor de la revista editor@ciencialatina.org
o al correo: postulaciones@ciencialatina.org



Nombre de revista	Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala Link: https://ciencialatina.org
-------------------	---