UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de artículo académico previo a la obtención del Título de Licenciado en Mercadotecnia

TEMA: "Las redes sociales en la comunicación interna: un estudio en la universidad pública"

AUTOR: Alex Armando Ipiales Martínez

TUTOR: Ing. Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.

COTUTORA: Ing. Diana Cristina Morales Urrutia, PhD.

AMBATO – ECUADOR

Junio 2026

APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Santiago Oswaldo Verdesoto Velastegui, PhD.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación **"Las redes sociales en la comunicación interna: un estudio en la universidad pública"** presentado por el señor **Alex Armando Ipiales Martinez** para optar por el título de Licenciado en Mercadotecnia, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 17 de junio del 2026

Ing. Santiago Oswaldo Verdesoto Velastegui, PhD.

APROBACIÓN DEL COTUTOR

Ing. Diana Cristina Morales Urrutia, PhD.

CERTIFICA:

En mi calidad de Cotutora del trabajo de titulación **"Las redes sociales en la comunicación interna: un estudio en la universidad pública"** presentado por el señor **Alex Armando Ipiales Martínez** para optar por el título de Licenciado en Mercadotecnia, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 17 de junio del 2026

Ing. Diana Cristina Morales Urrutia, PhD.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Alex Armando Ipiales Martínez,** declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado en Mercadotecnia, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

Alex Armando Ipiales Martínez

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Elías David Caisa Yucailla, Mg.

Ing. Mayra Fernanda Sánchez Acosta, Mg.

Ambato, 17 de junio del 2026

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, 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 mi artículo académico con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico 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.

Alex Armando Ipiales Martínez

DEDICATORIA

A Dios, mi Padre Celestial, por ser mi refugio en los momentos de duda y mi fuerza en los instantes de mayor dificultad. Su amor infinito iluminó mi camino, sostuvo mi fe y me dio la serenidad necesaria para continuar cuando el cansancio y el temor intentaron vencerme.

A mis padres, Zonia Geoconda y Luis Hualberto, por su amor que no conoce límites, por su paciencia, sacrificio y entrega diaria. Ustedes han sido mi raíz y mi impulso, el ejemplo que guía mis pasos y la razón por la que hoy puedo cumplir este sueño. Todo lo que soy y todo lo que llegaré a ser lleva su nombre.

A mi hermano Ítalo, por ser mi apoyo constante, mi compañía sincera y mi fuerza silenciosa. Gracias por caminar a mi lado, por creer en mí incluso en mis momentos de duda y por recordarme siempre que no estoy solo.

A mis abuelitos en el cielo, Papá Lucho, Mamita Lucila, Mamita Rosa y Papá Angelito, cuya ausencia física nunca logró apagar su amor. Viven en cada recuerdo, en cada enseñanza y en cada paso que doy. Este logro también les pertenece, porque su luz sigue guiando mi camino.

A mi mejor amiga Victoria, por tu amistad sincera, por tu abrazo oportuno y por ser luz cuando todo parecía oscuro. Gracias por acompañarme con amor, comprensión y lealtad, y por recordarme siempre mi valor.

A Esmeralda, mi hermana del alma, gracias por tu apoyo incondicional, por tu escucha sincera, tu lealtad y por ser mi refugio en los momentos más exigentes de este proceso. Tu compañía fue un pilar fundamental para alcanzar esta meta.

A toda mi familia Ipiales Martínez, por su cariño, apoyo y palabras que alentaron mi corazón en los momentos más difíciles. Su presencia y confianza han sido parte esencial de este proceso y de la persona que hoy soy.

Este logro es de todos ustedes. Gracias por ser mi razón, mi fuerza y mi corazón.

Alex Armando Ipiales Martinez

AGRADECIMIENTO

A Dios, fuente de fortaleza y guía permanente en mi camino, por acompañarme en cada etapa de mi formación universitaria. En los momentos de dificultad me dio la fuerza necesaria para continuar. Cada logro alcanzado es reflejo de su amor infinito y de su constante protección sobre mi vida.

A mi tutor, Dr. Oswaldo Santiago Verdesoto Velastegui, y a mi cotutora, Ing. Diana Cristina Morales Urrutia, por su orientación, dedicación y compromiso durante todo el proceso de titulación. Agradezco profundamente su acompañamiento académico y humano que contribuyeron de manera significativa tanto al desarrollo de este trabajo como a mi crecimiento profesional y personal.

A la Universidad Técnica de Ambato y a los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas, por brindarme una formación integral basada en el conocimiento, la ética y los valores. Esta institución representó para mí un espacio de aprendizaje y crecimiento, donde no solo adquirí conocimientos académicos, sino también experiencias que fortalecieron mi vocación, carácter y responsabilidad frente a los desafíos de la vida profesional.

A mi familia, por su apoyo incondicional, por creer en mí y por impulsarme a seguir adelante incluso en los momentos de duda. Gracias por su amor constante, su confianza y sus palabras de aliento. Ustedes han sido mi mayor motivación a lo largo de esta etapa tan importante de mi vida.

A mis amigas Paula, Karen y Jazmín, por su amistad sincera y constante apoyo a lo largo de este proceso; a Mónica y Jonathan, mis hermanos del alma por su cercanía, compañía y palabras oportunas que hicieron más llevadero este camino. Siempre contarán conmigo.

Este artículo agradece a la Dirección de Investigación y Desarrollo DIDE de la Universidad Técnica de Ambato a través del proyecto de investigación: “Innovación en la comunicación de la Universidad Técnica de Ambato”- Código PFCA27.

Alex Armando Ipiales Martinez

RESUMEN EJECUTIVO

La comunicación digital institucional en las universidades públicas cumple un rol estratégico para garantizar el acceso equitativo a la información dentro de la comunidad universitaria. Sin embargo, la falta de segmentación de contenidos puede generar brechas en la percepción, uso y efectividad de los canales digitales, especialmente al considerar variables como el género y el rol institucional.

Por esta razón, el objetivo del presente estudio es evaluar la efectividad de los canales digitales institucionales de la Universidad Técnica de Ambato, considerando el enfoque de género, con el propósito de comprender las diferencias en la percepción y uso de estos medios por parte de los distintos actores universitarios. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con un diseño exploratorio, mediante la aplicación de encuestas estructuradas dirigidas a docentes y personal administrativo. El análisis de los datos se realizó con el software SPSS, utilizando la prueba de ji cuadrado para identificar asociaciones significativas entre las variables analizadas.

Los resultados obtenidos evidencian diferencias estadísticamente significativas ($p < 0,05$) en la percepción y el uso de los canales de comunicación institucional entre docentes y personal administrativo, determinadas por el género y el rol institucional que desempeñan dentro de la universidad.

Finalmente, los resultados confirman que el género influye en la comunicación interna universitaria, tanto en la percepción de los canales oficiales por parte de los docentes como en el interés del personal administrativo por la información y las campañas institucionales, aportando evidencia relevante a la literatura académico-científica.

PALABRAS CLAVE: ARTÍCULO ACADÉMICO, REDES SOCIALES INSTITUCIONALES, COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, UNIVERSIDAD PÚBLICA, GÉNERO, INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL.

ABSTRACT

Institutional digital communication in public universities plays a strategic role in ensuring equitable access to information within the university community. However, the lack of content segmentation can create gaps in the perception, use, and effectiveness of digital channels, especially when considering variables such as gender and institutional role.

For this reason, the objective of this study is to evaluate the effectiveness of the institutional digital channels of the Technical University of Ambato, considering a gender perspective, in order to understand the differences in the perception and use of these media by different university stakeholders. The research was conducted using a quantitative approach with an exploratory design, through the application of structured surveys administered to faculty and administrative staff. Data analysis was performed using SPSS software, employing the chi-square test to identify significant associations between the analyzed variables.

The results obtained show statistically significant differences ($p < 0.05$) in the perception and use of institutional communication channels between faculty and administrative staff, determined by gender and their institutional role within the university.

Finally, the results confirm that gender influences internal university communication, both in faculty perceptions of official channels and in administrative staff interest in institutional information and campaigns, contributing relevant evidence to academic and scientific literature.

KEYWORDS: ACADEMIC ARTICLE, INSTITUTIONAL SOCIAL NETWORKS, INSTITUTIONAL COMMUNICATION, PUBLIC UNIVERSITY, GENDER, ORGANIZATIONAL INFORMATION.

ENLACE DE PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO ACADÉMICO

https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/541

