

Índice de Contenido

PORTADA.....	1
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
RESUM.....	6
ÍNDICE DE CONTENIDO	7
ÍNDICE DE TABLAS	17
ÍNDICE DE FIGURAS.....	28
ÍNDICE DE ANEXOS	30
INTRODUCCIÓN	31
CAPÍTULO I	39
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	39
1.1. Planteamiento del problema.....	39
1.2. Justificación	47
1.3. Objetivos	49
1.3.1 General.....	49
1.3.2 Específicos	50
CAPÍTULO II.....	51
ELEMENTOS TEÓRICOS Y CONCEPTUALES	51
2.1. La comunicación y la información	51
2.2. Eficacia, eficiencia y efectividad de la comunicación	54
2.3. Clasificación de la comunicación	55
2.3.1. Clasificación básica	56
2.3.1.1. Comunicación verbal y comunicación no verbal.....	57

2.3.1.2. Directa o diferida	57
2.3.2. Clasificación según su naturaleza	58
2.3.2.1. Formal e informal	58
2.3.3. Clasificación según los flujos	59
2.3.3.1. Ascendente	60
2.3.3.2. Descendente	61
2.3.3.3. Horizontal	63
2.3.3.4. Transversal	64
2.3.4. Clasificación según las audiencias	65
2.3.4.1. Interpersonal	65
2.3.4.2. Intrapersonal	65
2.3.4.3. Intergrupales	65
2.3.5. Clasificación según el público estratégico	66
2.3.5.1. Comunicación externa	66
2.3.5.2. Comunicación interna	68
2.3.6. Otras clasificaciones de comunicación	70
2.3.6.1. Comunicación Institucional	70
2.3.6.2. Comunicación emocional	79
2.4. Aspectos teóricos sobre la comunicación interna en las instituciones	80
2.4.1. Definición e importancia de la comunicación interna en las instituciones	81
2.4.2. Herramientas de la comunicación interna	86
2.4.3. El clima organizacional y la comunicación interna	87
2.4.4. La auditoría de comunicación interna	89
2.4.5. El plan estratégico de comunicación interna	90
2.4.6. La cultura institucional y la comunicación interna	91

2.4.7. Elementos de la comunicación interna	94
2.4.8. Barreras en la comunicación interna.....	96
2.4.9. Canales de la comunicación interna.....	99
2.4.9.1. Medios orales	100
2.4.9.2. Medios impresos	101
2.4.9.3. Medios audiovisuales.....	102
2.4.9.4. Medios digitales	103
2.4.9.4.1. Redes sociales	105
2.4.9.2. Redes profesionales	107
2.4.10. Estrategias de comunicación interna.....	109
2.4.10.1. Comunicación móvil.....	109
2.4.10.2. Social Media plan	110
2.5. Modelos de comunicación	112
2.5.1. Modelo de comunicación de Aristóteles.....	113
2.5.2. Modelo de comunicación de Laswell	114
2.5.3. Modelo de comunicación de Shannon	116
2.5.4. Modelo de comunicación de Shannon y Weaver.....	117
2.5.5. Modelo de comunicación de Osgood y Schramm	118
2.5.6. Modelo de comunicación de Bateson	119
2.5.7. Modelo de comunicación de Hovland	120
2.5.8. Modelo de comunicación de Katz y Lazarsfeld.....	120
2.5.9. Modelo de comunicación de Riley y Riley	122
2.5.10. Modelo de comunicación de José Carlos Lozano	122
2.5.11. Modelo de comunicación de David Berlo	123
2.5.12. Modelo de comunicación de Antonio Pasquali	124

2.5.13. Modelo de comunicación de Gerhard Maletzke	125
2.5.14. Modelo de comunicación de Umberto Eco.....	126
2.5.15. Modelo de comunicación de Abraham Moles	127
2.5.16. Modelo de comunicación de Wilbur Schramm	127
2.5.17. Modelo de comunicación de Juan Nieto Rodríguez	128
2.5.18. Modelo de comunicación de Everett Rogers y Floyd Shoemaker.....	129
2.5.19. Modelo de comunicación de Annie Marie Thunberg	130
2.5.20. Modelo de comunicación de Octavio Islas	131
2.5.21. Otros modelos de Comunicación	131
2.6. Modelos de Comunicación Interna	134
2.6.1. Modelo de cultura corporativa	134
2.6.2. Modelo de gestión.....	135
2.6.3. Modelos de comunicación organizacionales	136
CAPÍTULO III.....	141
DECISIONES EPISTEMOLÓGICAS Y METODOLÓGICAS DE LA INVESTIGACIÓN	
.....	141
3.1. Paradigmas y enfoques de la investigación	141
3.2. Metodología empleada en la Investigación.....	146
3.3. Tipo de Investigación.....	147
3.4. Diseño de la Investigación	148
3.5. Técnicas documentales de investigación	150
3.6. Técnicas de recolección de datos.....	151
3.6.1. Validez del cuestionario de recolección de datos	156
3.6.2. Confiabilidad del Instrumento de recolección de datos.....	158
3.7. Población y Muestra	160

3.8. Operacionalización de la variable	163
CAPITULO IV.....	165
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	165
4.1. Análisis del estado actual de la comunicación interna en la Universidad de Guayaquil.....	165
4.1.1. Filosofía institucional en los estudiantes	166
4.1.1.1. Facultad de Comunicación Social.....	167
4.1.1.1.1. Análisis de la filosofía institucional de la Facultad de Comunicación Social.....	167
4.1.1.1.2. Conclusiones de la filosofía institucional de la Facultad de Comunicación Social.	174
4.1.1.2. Facultad de Odontología	176
4.1.1.2.1. Análisis de la filosofía institucional de la Facultad de Odontología.	176
4.1.1.2.2. Conclusiones de la filosofía institucional de la Facultad de Odontología.....	183
4.1.1.3. Facultad de Economía.....	184
4.1.1.3.1. Análisis de la filosofía institucional de la Facultad de Economía.	184
4.1.1.3.2. Conclusiones de la filosofía institucional de la Facultad de Economía.	191
4.1.1.4. Facultad de Jurisprudencia.....	192
4.1.1.4.1. Análisis de la filosofía institucional de la Facultad de Jurisprudencia.	192
4.1.1.4.2. Conclusiones de la filosofía institucional de la Facultad de Jurisprudencia.	197
4.1.1.5. Facultad de Ciencias Naturales	199

4.1.1.5.1. Análisis de la filosofía institucional de la Facultad de Ciencias Naturales.....	199
4.1.1.5.2. Conclusiones de la filosofía institucional de la Facultad de Ciencias Naturales.....	205
4.1.1.6. Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo.....	207
4.1.1.6.1. Análisis de la filosofía institucional de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo.....	207
4.1.1.6.2. Conclusiones de la filosofía institucional de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo.....	213
4.1.1.7. Facultad de Ciencias para el Desarrollo.....	215
4.1.1.7.1. Análisis de la filosofía institucional de la Facultad de Ciencias para el Desarrollo.....	215
4.1.1.7.2. Conclusiones de la filosofía institucional de la Facultad de Ciencias para el Desarrollo.....	221
4.1.1.8. Facultad de Veterinaria y Zootecnia.....	223
4.1.1.8.1. Análisis de la filosofía institucional de la Facultad de Veterinaria y Zootecnia.....	223
4.1.1.8.2. Conclusiones de la filosofía institucional de la Facultad de Veterinaria y Zootecnia.....	229
4.1.1.9. Facultad de Ciencias Médicas.....	231
4.1.1.9.1. Análisis de la filosofía institucional de la Facultad de Ciencias Médicas.....	231
4.1.1.9.2. Conclusiones de la filosofía institucional de la Facultad de Ciencias Médicas.....	237
4.1.1.10. Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.....	239

4.1.1.10.1. Análisis de la filosofía institucional de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.	239
4.1.1.10.2. Conclusiones de la filosofía institucional de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.	245
4.1.1.11. Facultad de Ciencias Químicas.....	247
4.1.1.11.1. Análisis de la filosofía institucional de la Facultad de Ciencias Químicas.	247
4.1.1.11.2. Conclusiones de la filosofía institucional de la Facultad de Ciencias Químicas.	252
4.1.1.12. Facultad de Ingeniería Química.....	254
4.1.1.12.1. Análisis de la filosofía institucional de la Facultad de Ingeniería Químicas.	254
4.1.1.12.2. Conclusiones de la filosofía institucional de la Facultad de Ingeniería Química.....	260
4.1.1.13. Facultad de Ingeniería Industrial.....	262
4.1.1.13.1. Análisis de la filosofía institucional de la Facultad de Ingeniería Industrial.	262
4.1.1.13.2. Conclusiones de la filosofía institucional de la Facultad de Ingeniería Industrial.	268
4.1.1.14. Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas.....	270
4.1.1.14.1. Análisis de la filosofía institucional de la Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas.	270
4.1.1.14.2. Conclusiones de la filosofía institucional de la Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas.	276
4.1.1.15. Facultad de Ciencias Agrarias.....	278

4.1.1.15.1. Análisis de la filosofía institucional de la Facultad de Ciencias Agrarias.....	278
4.1.1.15.2. Conclusiones de la filosofía institucional de la Facultad de Ciencias Agrarias.....	284
4.1.1.16. Facultad de Psicología	286
4.1.1.16.1. Análisis de la filosofía institucional de la Facultad de Psicología...	286
4.1.1.16.2. Conclusiones de la filosofía institucional de la Facultad de Psicología.....	292
4.1.1.17. Facultad de Ciencias Administrativas.....	294
4.1.1.17.1. Análisis de la filosofía institucional de la Facultad de Ciencias Administrativas.....	294
4.1.1.17.2. Conclusiones de la filosofía institucional de la Facultad de Ciencias Administrativas.....	300
4.1.1.18. Facultad de Educación Física.....	302
4.1.1.18.1. Análisis de la filosofía institucional de la Facultad de Educación Física.....	302
4.1.1.18.2. Conclusiones de la filosofía institucional de la Facultad de Educación Física.....	308
4.1.2. Filosofía Institucional en los colaboradores de la institución	310
4.1.2.1. Personal Docente	310
4.1.2.1.1. Análisis de la filosofía institucional desde la perspectiva de los docentes.....	310
4.1.2.1.2. Conclusiones de la filosofía institucional desde la perspectiva de los docentes.....	316
4.1.2.2. Personal Administrativo.....	319

4.1.2.2.1. Análisis de la filosofía institucional desde la perspectiva del personal administrativo.	319
4.1.2.2.2. Conclusiones de la filosofía institucional desde la perspectiva del personal administrativo.	325
4.1.3. Importancia de la comunicación interna y Departamento de comunicación interna en los colaboradores de la institución	326
4.1.4. Naturaleza y flujo de la información	342
4.1.5. Identidad Corporativa	347
4.1.6. Infraestructura comunicacional.....	352
4.1.7. Análisis de los componentes que influyen en el proceso de la comunicación interna de las universidades públicas de la ciudad de Guayaquil	355
4.1.8. Canales de comunicación interna.....	357
4.1.9. Medios de información.	372
4.2. Discusión de los resultados.....	375
CAPITULO V.....	388
PROPUESTA DEL MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA	388
5.1. Justificación de la propuesta	388
5.2. Desarrollo de la propuesta	388
5.2.1. Elaboración del modelo de comunicación interna que se ajuste a las necesidades de la Universidad de Guayaquil.....	388
5.2.1.1. Modelo general de comunicación interna para la institución pública Universidad de Guayaquil.....	389
5.2.1.2. Modelo general de comunicación interna para las facultades de la Universidad de Guayaquil.....	392

5.2.1.3. Modelo de comunicación interna para las carreras de las facultades de la Universidad de Guayaquil.....	394
5.2.2. Determinación los organismos encargados de la gestión de la comunicación interna en la Universidad de Guayaquil y sus funciones.	396
5.2.2.1. Departamento de Comunicación de Comunicación y Difusión Institucional.	396
5.2.2.1.1. Descripción del Departamento de Comunicación de Comunicación y Difusión Institucional.....	396
5.2.2.1.2. Funciones del Departamento de Comunicación de Comunicación y Difusión Institucional.....	397
5.3.2.2. Departamento de Comunicación de Facultad.	400
5.3.2.2.1. Descripción del Departamento de Comunicación de Facultad.	400
5.3.2.2.2. Funciones del Departamento de Comunicación de Facultad.	401
5.3.2.3. Comisión de Comunicación.	402
5.3.2.3.1. Descripción de la Comisión de Comunicación.	402
5.3.2.3.2. Funciones de la Comisión de Comunicación.....	403
5.3.3. Manual de comunicación interna para la Universidad de Guayaquil	404
5.3.4. Validación de la propuesta de modelo de Comunicación Interna para Instituciones Públicas de Educación Superior adaptable a las necesidades de la Universidad de Guayaquil.....	405
CONCLUSIONES	407
RECOMENDACIONES	410
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	412
ANEXOS.....	432

Índice de Tablas

Tabla 1 Técnicas de Recolección de datos utilizadas	152
Tabla 2 Total de la población.....	161
Tabla 3 Datos generales para el cálculo muestral.....	162
Tabla 4 Cálculo de la muestra por Facultades	162
Tabla 5 Operacionalización de variables.....	163
Tabla 6 Perfil de encuestados en la facultad de comunicación social.....	167
Tabla 7 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad de comunicación social	168
Tabla 8 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad de comunicación social	169
Tabla 9 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la facultad de comunicación social.....	169
Tabla 10 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la universidad	170
Tabla 11 Valores con los que identifica a la facultad de comunicación social	171
Tabla 12 Valores con los que identifica a la universidad en la facultad de comunicación social	171
Tabla 13 Percepción de la reputación de la facultad de comunicación social.....	172
Tabla 14 Percepción de la reputación de la Universidad Guayaquil en la facultad de comunicación social.....	172
Tabla 15 Importancia de la comunicación interna para el desarrollo organizacional de la facultad ...	173
Tabla 16 Nivel de conocimiento de las autoridades de la facultad de comunicación social	173
Tabla 17 Existencia de un personal encargado de la comunicación interna en la facultad	174
Tabla 18 Perfil de encuestados en la facultad de odontología	176
Tabla 19 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad de odontología	177
Tabla 20 Nivel de conocimiento de la historia de la universidad en la facultad de odontología.....	178
Tabla 21 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la facultad de odontología.....	178
Tabla 22 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la universidad	179
Tabla 23 Valores con los que identifica a la facultad de odontología	179
Tabla 24 Valores con los que identifica a su universidad en la facultad de odontología	180

Tabla 25 Percepción de la reputación de la facultad de odontología.....	180
Tabla 26 Percepción de la reputación de la Universidad de Guayaquil en la Facultad	181
Tabla 27 Importancia de la comunicación interna para el desarrollo organizacional	181
Tabla 28 Nivel de conocimiento de las autoridades de la facultad de odontología.....	182
Tabla 29 Existencia de un personal encargado de la comunicación interna en la facultad de odontología.....	182
Tabla 30 Perfil de encuestados en la facultad de economía.....	184
Tabla 31 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad de Economía	185
Tabla 32 Nivel de conocimiento de la historia de la universidad en la facultad de economía	186
Tabla 33 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la facultad de economía	186
Tabla 34 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la universidad	187
Tabla 35 Valores con los que identifica a la facultad de economía	187
Tabla 36 Valores con los que identifica a su universidad en la facultad de economía.....	188
Tabla 37 Percepción de la reputación de la facultad de Economía.....	188
Tabla 38 Percepción de la reputación de la Universidad Guayaquil en la facultad de economía	189
Tabla 39 Importancia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional	189
Tabla 40 Nivel de conocimiento de las autoridades de la facultad de economía.....	190
Tabla 41 Existencia de un personal encargado de la comunicación interna en la facultad de economía.....	190
Tabla 42 Perfil de encuestados en la facultad de Jurisprudencia	192
Tabla 43 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad jurisprudencia	193
Tabla 44 Nivel de conocimiento de la historia de la universidad en la facultad de jurisprudencia	193
Tabla 45 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la facultad jurisprudencia.....	194
Tabla 46 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la universidad	194
Tabla 47 Valores con los que identifica a la facultad de jurisprudencia.....	195
Tabla 48 Valores con los que identifica a su universidad en la facultad de jurisprudencia	195
Tabla 49 Percepción de la reputación de la facultad de jurisprudencia	196
Tabla 50 Importancia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional	196

Tabla 51 Nivel de conocimiento de las autoridades de la facultad de jurisprudencia	196
Tabla 52 Existencia de un personal encargado de la comunicación interna en la facultad	197
Tabla 53 Perfil de encuestados en la facultad de ciencias naturales	199
Tabla 54 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad de ciencias naturales	200
Tabla 55 Nivel de conocimiento de la historia de la universidad en la facultad de ciencias naturales.....	201
Tabla 56 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la facultad de ciencias naturales..	201
Tabla 57 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la universidad	202
Tabla 58 Valores con los que identifica a la facultad de ciencias naturales	202
Tabla 59 Valores con los que identifica a la universidad en la facultad de ciencias naturales.....	203
Tabla 60 Percepción de la reputación de la facultad de ciencias naturales	203
Tabla 61 Percepción de la reputación de la Universidad Guayaquil	203
Tabla 62 Importancia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional	204
Tabla 63 Nivel de conocimiento de las autoridades de la facultad de ciencias naturales	204
Tabla 64 Existencia de un personal encargado de la comunicación interna en la facultad	205
Tabla 65 Perfil de encuestados en la facultad de arquitectura, diseño y urbanismo	207
Tabla 66 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad de arquitectura, diseño y urbanismo...	208
Tabla 67 Nivel de conocimiento de la historia de la universidad	209
Tabla 68 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la facultad.	209
Tabla 69 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la universidad	210
Tabla 70 Valores con los que identifica a la facultad de arquitectura, diseño y urbanismo.....	210
Tabla 71 Valores con los que identifica a la universidad en la facultad de arquitectura, diseño y urbanismo	211
Tabla 72 Percepción de la reputación de la facultad de arquitectura, diseño y urbanismo	211
Tabla 73 Percepción de la reputación de la Universidad Guayaquil	212
Tabla 74 Importancia de la comunicación interna en la facultad de arquitectura, diseño y urbanismo	212

Tabla 75 Nivel de conocimiento de las autoridades de la facultad de arquitectura, diseño y urbanismo	212
Tabla 76 Existencia de un personal encargado de la comunicación interna en la facultad	213
Tabla 77 Perfil de encuestados en la facultad de ciencias para el desarrollo	215
Tabla 78 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad de ciencias para el desarrollo	216
Tabla 79 Nivel de conocimiento de la historia de la universidad de ciencias para el desarrollo.....	217
Tabla 80 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la facultad	217
Tabla 81 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la universidad	218
Tabla 82 Valores con los que identifica a la facultad de ciencias para el desarrollo	218
Tabla 83 Valores con los que identifica a la universidad en la facultad de ciencias para el desarrollo	219
Tabla 84 Percepción de la reputación de la facultad de ciencias para el desarrollo.....	219
Tabla 85 Percepción de la reputación de la Universidad Guayaquil	220
Tabla 86 Importancia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional	220
Tabla 87 Nivel de conocimiento de las autoridades de la facultad de ciencias para el desarrollo	220
Tabla 88 Existencia de un personal encargado de la comunicación interna en la Facultad	221
Tabla 89 Perfil de encuestados en la facultad de veterinaria y zootecnia	223
Tabla 90 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad de veterinaria y zootecnia	224
Tabla 91 Nivel de conocimiento de la historia de la universidad	225
Tabla 92 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la facultad	225
Tabla 93 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la universidad	226
Tabla 94 Valores con los que identifica a la facultad de veterinaria y zootecnia	226
Tabla 95 Valores con los que identifica a la universidad en la facultad de veterinaria y zootecnia....	227
Tabla 96 Percepción de la reputación de la facultad de veterinaria y zootecnia	227
Tabla 97 Percepción de la reputación de la Universidad Guayaquil	228
Tabla 98 Importancia de la comunicación interna para el desarrollo organizacional	228
Tabla 99 Nivel de conocimiento de las autoridades de la facultad de veterinaria y zootecnia	228
Tabla 100 Existencia de un personal encargado de la comunicación interna en la facultad	229

Tabla 101 Perfil de encuestados en la facultad de ciencias médicas	231
Tabla 102 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad de ciencias médicas.....	232
Tabla 103 Nivel de conocimiento de la historia de la universidad de ciencias médicas	232
Tabla 104 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la facultad de ciencias médicas .	233
Tabla 105 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la universidad	233
Tabla 106 Valores con los que identifica a la facultad de ciencias médicas	234
Tabla 107 Valores con los que identifica a la universidad en la facultad de ciencias médicas	234
Tabla 108 Percepción de la reputación de la facultad de ciencias médicas	235
Tabla 109 Percepción de la reputación de la Universidad Guayaquil en la facultad de ciencias médicas	235
Tabla 110 Importancia de la comunicación interna para el desarrollo organizacional	236
Tabla 111 Nivel de conocimiento de las autoridades de la facultad de ciencias médicas.....	236
Tabla 112 Existencia de un personal encargado de la comunicación interna en la facultad	237
Tabla 113 Perfil de encuestados en la facultad de filosofía, letras y ciencias de la educación	239
Tabla 114 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad	240
Tabla 115 Nivel de conocimiento de la historia de la universidad	241
Tabla 116 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la facultad	241
Tabla 117 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la universidad	242
Tabla 118 Valores con los que identifica a la facultad de filosofía, letras y ciencias de la educación	242
Tabla 119 Valores con los que identifica a la universidad	243
Tabla 120 Percepción de la reputación de la facultad de filosofía, letras y ciencias de la educación .	243
Tabla 121 Percepción de la reputación de la Universidad.....	243
Tabla 122 Importancia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional	244
Tabla 123 Nivel de conocimiento de las autoridades de la facultad	244
Tabla 124 Existencia de un personal encargado de la comunicación interna en la facultad	245
Tabla 125 Perfil de encuestados en la facultad de ciencias químicas	247
Tabla 126 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad de ciencias químicas	248

Tabla 127 Nivel de conocimiento de la historia de la universidad en la facultad de ciencias químicas.....	248
Tabla 128 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la facultad de ciencias químicas	249
Tabla 129 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la universidad	249
Tabla 130 Valores con los que identifica a la facultad de ciencias químicas	250
Tabla 131 Valores con los que identifica a la universidad en la facultad de ciencias químicas.....	250
Tabla 132 Percepción de la reputación de la facultad de ciencias químicas	251
Tabla 133 Percepción de la reputación de la Universidad Guayaquil en la facultad de ciencias químicas.....	251
Tabla 134 Importancia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional	251
Tabla 135 Nivel de conocimiento de las autoridades de la facultad de ciencias químicas	252
Tabla 136 Existencia de un personal encargado de la comunicación interna en la facultad	252
Tabla 137 Perfil de encuestados en la facultad de ingeniería química	254
Tabla 138 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad de ingeniería química.....	255
Tabla 139 Nivel de conocimiento de la historia de la universidad en la facultad de ingeniería química	256
Tabla 140 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la facultad de ingeniería química	256
Tabla 141 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la universidad	257
Tabla 142 Valores con los que identifica a la facultad de ingeniería química.....	257
Tabla 143 Valores con los que identifica a la universidad en la facultad de ingeniería química	258
Tabla 144 Percepción de la reputación de la facultad de ingeniería química	258
Tabla 145 Percepción de la reputación de la Universidad Guayaquil en la facultad de ingeniería química	259
Tabla 146 Importancia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional	259
Tabla 147 Nivel de conocimiento de las autoridades de la facultad de ingeniería química	260
Tabla 148 Existencia de un personal encargado de la comunicación interna en la facultad	260
Tabla 149 Perfil de encuestados en la facultad de ingeniería industrial	262

Tabla 150 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad de ingeniería industrial.....	263
Tabla 151 Nivel de conocimiento de la historia de la universidad de ingeniería industrial	264
Tabla 152 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la facultad de ingeniería industrial	264
Tabla 153 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la universidad en la facultad	265
Tabla 154 Valores con los que identifica a la facultad de ingeniería industrial.....	265
Tabla 155 Valores con los que identifica a la universidad en la facultad de ingeniería industrial	266
Tabla 156 Percepción de la reputación de la facultad de ingeniería industrial	266
Tabla 157 Percepción de la reputación de la Universidad Guayaquil	267
Tabla 158 Nivel de conocimiento de las autoridades de la facultad de ingeniería industrial.....	267
Tabla 159 Importancia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional	267
Tabla 160 Existencia de un personal encargado de la comunicación interna en la facultad	268
Tabla 161 Perfil de encuestados en la facultad de ciencias matemáticas y físicas.....	270
Tabla 162 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad de ciencias matemáticas y físicas	271
Tabla 163 Nivel de conocimiento de la historia de la universidad de ciencias matemáticas y físicas	272
Tabla 164 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la facultad	272
Tabla 165 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la universidad	273
Tabla 166 Valores con los que identifica a la facultad de ciencias matemáticas y física.....	273
Tabla 167 Valores con los que identifica a la universidad en la facultad de ciencias matemáticas y físicas.....	274
Tabla 168 Percepción de la reputación de la facultad de ciencias matemáticas y físicas	274
Tabla 169 Percepción de la reputación de la Universidad Guayaquil	275
Tabla 170 Importancia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional	275
Tabla 171 Nivel de conocimiento de las autoridades de la facultad de ciencias matemáticas y física.....	275
Tabla 172 Existencia de un personal encargado de la comunicación interna en la facultad	276
Tabla 173 Perfil de encuestados en la facultad de ciencias agrarias.....	278
Tabla 174 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad de ciencias agrarias	279

Tabla 175 Nivel de conocimiento de la historia de la universidad en la facultad de ciencias agrarias	279
Tabla 176 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la facultad de ciencias agrarias .	280
Tabla 177 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la universidad	280
Tabla 178 Valores con los que identifica a la facultad de ciencias agrarias	281
Tabla 179 Valores con los que identifica a su universidad en la facultad de ciencias agrarias	281
Tabla 180 Percepción de la reputación de la facultad de ciencias agrarias	282
Tabla 181 Percepción de la reputación de la Universidad Guayaquil	282
Tabla 182 Importancia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional	283
Tabla 183 Nivel de conocimiento de las autoridades de la facultad de ciencias agrarias	283
Tabla 184 Existencia de un personal encargado de la comunicación interna en la facultad	283
Tabla 185 Perfil de encuestados en la facultad de Psicología	286
Tabla 186 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad de psicología	287
Tabla 187 Nivel de conocimiento de la historia de la universidad en la facultad de psicología	287
Tabla 188 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la facultad de psicología	288
Tabla 189 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la universidad	288
Tabla 190 Valores con los que identifica a la facultad de psicología	289
Tabla 191 Valores con los que identifica a su universidad en la facultad de psicología.....	289
Tabla 192 Percepción de la reputación de la facultad de psicología.....	290
Tabla 193 Percepción de la reputación de la Universidad Guayaquil en la facultad de psicología.....	290
Tabla 194 Importancia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional	290
Tabla 195 Nivel de conocimiento de las autoridades de la facultad de psicología	291
Tabla 196 Existencia de un personal encargado de la comunicación interna en la facultad de psicología.....	291
Tabla 197 Perfil de encuestados en la facultad de ciencias administrativas	294
Tabla 198 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad de ciencias administrativas	295
Tabla 199 Nivel de conocimiento de la historia de la universidad	296

Tabla 200 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la facultad de ciencias administrativas	296
Tabla 201 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la universidad	296
Tabla 202 Valores con los que identifica a la facultad de ciencias administrativas.....	297
Tabla 203 Valores con los que identifica a la universidad	297
Tabla 204 Percepción de la reputación de la facultad de ciencias administrativas	298
Tabla 205 Percepción de la reputación de la Universidad.....	298
Tabla 206 Importancia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional	299
Tabla 207 Nivel de conocimiento de las autoridades de la facultad de ciencias administrativas.....	299
Tabla 208 Existencia de un personal encargado de la comunicación interna en la facultad	299
Tabla 209 Perfil de encuestados en la facultad de educación física	302
Tabla 210 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad de educación física.....	303
Tabla 211 Nivel de conocimiento de la historia de la universidad en la facultad de educación física	304
Tabla 212 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la facultad de educación física ..	304
Tabla 213 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la universidad	305
Tabla 214 Valores con los que identifica a la facultad de educación física	305
Tabla 215 Valores con los que identifica a la universidad en la facultad de educación física	306
Tabla 216 Percepción de la reputación de la facultad de educación física	306
Tabla 217 Percepción de la reputación de la Universidad Guayaquil en la facultad de educación física	306
Tabla 218 Importancia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional	307
Tabla 219 Nivel de conocimiento de las autoridades de su facultad de educación física	307
Tabla 220 Existencia de un personal encargado de la comunicación interna en la facultad	308
Tabla 221 Perfil de encuestados – Personal Docente	310
Tabla 222 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad	311
Tabla 223 Nivel de conocimiento de la historia de su universidad	312
Tabla 224 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la facultad	312
Tabla 225 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la universidad	313

Tabla 226 Valor con el que cree que se identifica su facultad en la praxis	313
Tabla 227 Valor con el que cree que se identifica la UG en la praxis	314
Tabla 228 Percepción de la reputación de su facultad.....	314
Tabla 229 Percepción de la reputación de la Universidad Guayaquil	315
Tabla 230 Percepción de la importancia de la Comunicación Interna en el desarrollo organizacional.....	315
Tabla 231 Nivel de conocimiento de las autoridades de su facultad	316
Tabla 232 Nivel de conocimiento sobre la presencia del personal encargado de la comunicación Interna.....	316
Tabla 233 Perfil de encuestados – Personal Administrativo	319
Tabla 234 Nivel de conocimiento de la historia de la facultad	320
Tabla 235 Nivel de conocimiento de la historia de su universidad	321
Tabla 236 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la facultad	321
Tabla 237 Nivel de conocimiento de la misión, visión y valores de la universidad	322
Tabla 238 Valor con el que cree que se identifica su facultad en la praxis	322
Tabla 239 Valor con el que cree que se identifica la UG en la praxis	323
Tabla 240 Percepción de la reputación de su facultad.....	323
Tabla 241 Percepción de la reputación de la Universidad Guayaquil	324
Tabla 242 Percepción de la ayuda de la Comunicación Interna en el desarrollo organizacional	324
Tabla 243 Nivel de conocimiento de las autoridades de su facultad	324
Tabla 244 Nivel de conocimiento sobre la presencia del personal encargado de la comunicación Interna.....	325
Tabla 245 Diagnóstico sobre comunicación interna – Personal Docente	327
Tabla 246 Diagnóstico sobre comunicación interna – Personal Administrativo	331
Tabla 245 Diagnóstico sobre comunicación interna – Encargado del área de comunicación Facultad de Ciencias Administrativas	335
Tabla 248 Resultados de la aplicación de la técnica grupo de enfoque a estudiantes de la UG.....	343
Tabla 249 Resultados de la aplicación de la técnica grupo de enfoque a docentes de la UG	344

Tabla 250 Resultados de la aplicación de la técnica grupo de enfoque a las autoridades de la UG....	345
Tabla 251 Nivel de sentido de pertenencia hacia la marca UG por Facultades – Estudiantes	347
Tabla 252 Opinión de estudiantes sobre la oportunidad de cambio a otra universidad por Facultades	348
Tabla 253 Nivel de sentido de pertenencia hacia la marca UG – Docentes.....	350
Tabla 254 Opinión de docentes sobre la posibilidad de cambiarse de trabajo a otra universidad.....	350
Tabla 255 Nivel de sentido de pertenencia hacia la marca UG – Personal Administrativo	350
Tabla 256 Opinión de personal administrativo sobre la posibilidad de cambiarse de trabajo a otra institución	350
Tabla 257 Calificación de la infraestructura existentes destinada a los estudiantes en la facultad	353
Tabla 258 Nivel de conocimiento de los canales de comunicación oficiales – Estudiantes	358
Tabla 259 Nivel de conocimiento de los canales de comunicación oficiales – Docentes	359
Tabla 260 Nivel de conocimiento sobre los canales de comunicación interna usados por cada facultad - Estudiantes	360
Tabla 261 Nivel de conocimiento sobre los canales de comunicación interna usados por cada facultad - Docentes.....	362
Tabla 262 Recomendación de los canales de comunicación a utilizar dentro de su facultad – Docentes	363
Tabla 263 Nivel de conocimiento sobre los canales de Comunicación Interna usados por cada facultad – Personal Administrativo	364
Tabla 264 Recomendación de los canales de comunicación a utilizar dentro de su facultad – Personal Administrativo	364
Tabla 265 Canales para la comunicación interna – Docentes.....	365
Tabla 266 Canales para la comunicación interna – Personal Administrativo	368
Tabla 267 Medios mediante los que se difunde la información en cada facultad – Estudiantes.....	372
Tabla 268 Medios mediante los que se difunde la información en cada facultad – Docentes	374
Tabla 269 Medios mediante los que se difunde la información en cada facultad – Personal Administrativo	374

Índice de Figuras

Figura 1 Perfil profesional del Dircom ideal	76
Figura 2 Resumen de la clasificación de la comunicación.	80
Figura 3 Modelo Aristotélico	114
Figura 4 Modelo de Laswell	116
Figura 5 Modelo de Shannon	116
Figura 6 Modelo de Shannon y Weaver	117
Figura 7 Modelo de Osgood y Schramm.....	118
Figura 8 Modelo de Bateson	119
Figura 9 Modelo de Hovland	120
Figura 10 Modelo de Katz y Lazarsfeld	121
Figura 11 Modelo de Riley y Riley	122
Figura 12 Modelo de Lozano	123
Figura 13 Modelo de Berlo	124
Figura 14 Modelo de Pasquali	124
Figura 15 Modelo de Maletzke	125
Figura 16 Modelo de Eco.....	126
Figura 17 Modelo de Eco.....	127
Figura 18 Modelo de Schramm.....	128
Figura 19 Modelo de Juan Nieto Rodríguez.....	128
Figura 20 Modelo de Everett Rogers y Floyd Shoemaker.....	130
Figura 21 Modelo de Thunberg.....	130
Figura 22 Modelo de Islas.....	131
Figura 23 Modelo Semiológico de la comunicación	132
Figura 24 Modelo Informático de la comunicación	132
Figura 25 Matriz de modelos de comunicación interna en las organizaciones	139

Figura 26 Modelo general de comunicación interna para la institución pública Universidad de Guayaquil.	389
Figura 27 Modelo general de comunicación interna para las facultades de la Universidad de Guayaquil	392
Figura 28 Modelo general de comunicación interna para las carreras de las facultades de la Universidad de Guayaquil.....	395
Figura 29 Organigrama del Departamento de Comunicación y Difusión Institucional	396
Figura 30 Organigrama del Departamento de Comunicación de la Facultad	401
Figura 31 Organigrama de la Comisión de Comunicación.....	403

Índice de Anexos

Anexo 1 Guión de entrevista.....	432
Anexo 2 Cuestionario después de la validación	433
Anexo 3 Formato de validación de instrumentos de recolección de información para expertos	436
Anexo 4 Validación de instrumentos de recolección de información por expertos	444
Anexo 5 Manual de comunicación interna propuesto	474
Anexo 6 Modelos de comunicación interna propuesto.....	536
Anexo 7 Formato de Validación de la propuesta	538
Anexo 8 Validación de la propuesta por experto	548