



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

TEMA:

**LA INCORRECTA COMUNICACIÓN INTERNA LIMITA EL SERVICIO
AL CLIENTE DE GLOBAL TEL DE LA CIUDAD DE AMBATO
DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2010.**

**Trabajo de graduación previo a la obtención del Título de Licenciada en
Comunicación Social.**

AUTORA: Paulina F. Morales T.

TUTOR: Dr. Walter Viteri

Ambato – Ecuador

2010

APROBACION DEL TUTOR DE TESIS

En calidad de Tutor del Trabajo de Grado, nombrado por la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

CERTIFICO:

Que el trabajo de grado: **“La incorrecta comunicación interna limita el servicio al cliente de Global Tel de la ciudad de Ambato durante el primer semestre del año 2010”** Presentada por la Sra. Paulina Fernanda Morales Tuapanta.

Reúne todos los requisitos de acuerdo al Reglamento de Títulos y Grados del centro de Posgrados de la Universidad Técnica de Ambato. Para optar por el Título de Licenciada en Comunicación Social de la República del Ecuador.

Ambato, 30 de junio de 2010

EL TUTOR

.....
Dr. Walter Viteri

APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO

**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

Los miembros del Tribunal examinador aprueban el informe de Investigación sobre el tema **“LA INCORRECTA COMUNICACIÓN INTERNA LIMITA EL SERVICIO AL CLIENTE DE GLOBAL TEL DE LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2010”** de la estudiante Paulina F. Morales T., para la obtención del Título de Licenciada en Comunicación Social.

Ambato,

Para constancia firman:

.....
Presidente

.....
Delegado

.....
Delegado

AUTORIA DE LA TESIS

El presente trabajo de investigación “La incorrecta comunicación interna limita el servicio al cliente de Global Tel de la ciudad de Ambato durante el primer semestre del año 2010” en todos los contenidos y resultados obtenidos en el presente proyecto, previo a la obtención del Título de Licenciada en Comunicación Social de la República del Ecuador, son originales, auténticos, personales y de exclusiva responsabilidad moral, legal y académica de la Autora, quien firma, al pie de la presente.

Ambato, 30 de junio de 2010

LA AUTORA

.....
Paulina Fernanda Morales Tuapanta
CC. 180374053-7

DEDICATORIA

A MIS PADRES Y MAESTROS

El presente trabajo va dirigido con gratitud para mis queridos padres que con amor y sacrificio, supieron motivarme moral y materialmente para culminar mis estudios universitarios, obtener un título y así, asegurarme una vida digna y clara en el futuro y segundo quiero también dedicar este trabajo con mucha gratitud a todos mis distinguidos maestros, quienes con amor, dedicación, paciencia y sabiduría, depositaron en mi, todo su apostolado, y a mi prestigiosa Universidad, porque es sus aulas recibí las mejores enseñanzas.

PAULINA MORALES

AGRADECIMIENTO

A MIS MAESTROS

Mi sincero agradecimiento y admiración para mis maestros, quienes con nobleza y entusiasmo depositaron en mi, sus vastos conocimientos, gracias por su alegría y transparencia de cristal con que entregaron sus sabias enseñanzas, gracias a mis padres que significan un ejemplo de superación, estabilidad familiar y la perfecta entrega de amor y como olvidarme de mi querida universidad, porque en sus aulas recibí los mas gratos recuerdos que se quedaran plasmadas en mi alma y corazón que nunca olvidare.

PAULINA MORALES

INDICE

| PRELIMINARES | PÁGINAS |
|------------------------------------|----------------|
| PORTADA..... | i |
| APROBACION DEL TUTOR DE TESIS..... | ii |
| AUTORIA DEL TRABAJO DE GRADO..... | iii |
| APROBACION TRIBUNAL DE GRADO..... | iv |
| DEDICATORIA..... | v |
| AGRADECIMIENTO..... | vi |
| INDICE GENERAL..... | vii |
| INDICE DE CUADROS..... | x |
| INDICE DE GRAFICOS..... | xii |
| ANEXOS..... | xiv |
| INTRODUCCION..... | 1 |
| RESUMEN..... | 3 |

CAPITULO I: EL PROBLEMA

| | |
|---------------------------------------|----|
| Contextualización..... | 4 |
| Análisis critico..... | 9 |
| Prognosis..... | 11 |
| Formulación del problema..... | 11 |
| Delimitación de la investigación..... | 11 |
| Justificación..... | 12 |
| Objetivo..... | 13 |

CAPITULO II: MARCO TEORICO

| | |
|------------------------------------|----|
| Antecedentes investigativos..... | 14 |
| Fundamentación filosófica..... | 15 |
| Fundamentación epistemológica..... | 15 |
| Fundamentación ontológica..... | 15 |

| | |
|--|----|
| Fundamentación axiológica..... | 16 |
| Fundamentación sociológica..... | 16 |
| Fundamentación pedagógica..... | 16 |
| Fundamentación psicológica..... | 17 |
| Categorías fundamentales..... | 19 |
| Constelación de ideas..... | 20 |
| Fundamentación legal..... | 21 |
| Hipótesis y señalamiento de variables..... | 45 |

CAPITULO III: METODOLOGIA

| | |
|--|----|
| Enfoque de la investigación..... | 46 |
| Modalidades de la investigación..... | 47 |
| Niveles o tipos de investigación..... | 47 |
| Población y muestra..... | 48 |
| Técnicas e Instrumentos..... | 52 |
| Plan de recolección de la información..... | 53 |
| Plan de procesamiento de la información..... | 55 |

CAPITULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

| | |
|--|----|
| Análisis de resultados..... | 56 |
| Interpretación de resultados..... | 59 |
| Verificación de la hipótesis..... | 71 |
| Frecuencias observadas..... | 71 |
| Frecuencias esperadas..... | 71 |
| Comprobación de la hipótesis..... | 71 |
| Elección de la prueba estadística..... | 72 |
| Decisión..... | 73 |

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|-------------------|----|
| Conclusiones..... | 74 |
|-------------------|----|

| | |
|----------------------|----|
| Recomendaciones..... | 76 |
|----------------------|----|

CAPITULO VI: LA PROPUESTA

| | |
|--|----|
| Datos informativos..... | 77 |
| Antecedentes de la propuesta..... | 78 |
| Justificación..... | 81 |
| Objetivos..... | 83 |
| Análisis de factibilidad..... | 83 |
| Fundamentación Técnica..... | 83 |
| Sistema de Monitoreo y Evaluación de Procesos..... | 90 |

INDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1

Operacionalización de variables

Variable independiente.....50

Cuadro No. 2

Operacionalización de variables

Variable dependiente.....51

Cuadro No. 3

Herramienta Utilizada.....59

Cuadro No. 4

Herramienta Utilizada.....61

Cuadro No. 5

Herramienta Utilizada.....62

Cuadro No. 6

Herramienta Utilizada.....63

Cuadro No. 7

Herramienta Utilizada.....64

Cuadro No. 8

Herramienta Utilizada.....66

Cuadro No. 9

Herramienta Utilizada.....67

| | |
|-----------------------------|----|
| Cuadro No. 10 | |
| Herramienta Utilizada..... | 68 |
| Cuadro No. 11 | |
| Herramienta Utilizada..... | 69 |
| Cuadro No. 12 | |
| Herramienta Utilizada..... | 70 |
| Cuadro No. 13 | |
| Frecuencias observadas..... | 71 |
| Cuadro No. 14 | |
| Frecuencias esperadas..... | 71 |
| Cuadro No. 15 | |
| Cálculo matemático..... | 73 |

INDICE DE GRAFICOS

| | |
|---|----|
| Grafico No. 1 | |
| Árbol de problemas..... | 10 |
| Grafico No. 2 | |
| Red de inclusiones conceptuales..... | 18 |
| Grafico No. 3 | |
| Constelación de ideas variable independiente..... | 19 |
| Grafico No. 4 | |
| Constelación de ideas variable dependiente..... | 20 |
| Grafico No. 5 | |
| Herramienta Utilizada..... | 59 |
| Grafico No. 6 | |
| Herramienta Utilizada..... | 61 |
| Grafico No. 7 | |
| P Herramienta Utilizada..... | 62 |
| Grafico No. 8 | |
| Herramienta Utilizada..... | 63 |
| Grafico No. 9 | |
| Herramienta Utilizada..... | 64 |
| Grafico No. 10 | |
| Herramienta Utilizada..... | 66 |

| | |
|----------------------------|----|
| Grafico No. 11 | |
| Herramienta Utilizada..... | 67 |
| Grafico No. 12 | |
| Herramienta Utilizada..... | 68 |
| Grafico No. 13 | |
| Herramienta Utilizada..... | 60 |
| Grafico No. 14 | |
| Herramienta Utilizada..... | 70 |
| Grafico No. 15 | |
| Zona de aceptación..... | 72 |

ANEXOS

Anexo No. 1

Bibliografía.....93

Anexo No. 2

Cuestionario de la encuesta.....96

Anexo No. 3

Glosario.....98