



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

TEMA:

**“LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INCIDEN EN LA RELACIÓN
CON LOS PÚBLICOS INTERNOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO,
CRÉDITO Y VIVIENDA LA MERCED LTDA, EN EL PERIODO
DICIEMBRE 2009 A JUNIO 2010”**

**Trabajo de Graduación como requisito para la obtención del Título de
Licenciada en Comunicación Social**

AUTORA:
Silvia Gabriela Palacios Cordovilla

TUTOR:
Lic. Guillermo García

Ambato – Ecuador
2010

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutor del trabajo de Investigación sobre el tema “**LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INCIDEN EN LA RELACIÓN CON LOS PÚBLICOS INTERNOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO Y VIVIENDA LA MERCED LTDA, EN EL PERIODO DICIEMBRE 2009 A JUNIO 2010**”, de SILVIA GABRIELA PALACIOS CORDOVILLA, egresada de la carrera de Comunicación Social de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, considero que dicho trabajo de graduación reúne los requisitos y meritos suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de grado, que el H. Consejo Directivo designe para su correspondiente estudio y calificación.

Ambato, 28 de Junio del 2010

EL TUTOR

.....
Lic. Guillermo García

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

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

Los miembros del Tribunal examinador aprueban el informe de Investigación sobre el **“LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INCIDEN EN LA RELACIÓN CON LOS PÚBLICOS INTERNOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO Y VIVIENDA LA MERCED LTDA, EN EL PERIODO DICIEMBRE 2009 A JUNIO 2010”** de la estudiante Silvia Gabriela Palacios Cordovilla, para la obtención del título de Licenciada en Comunicación Social.

Ambato,.....

Para constancia firman.

F.....

PRESIDENTE

F.....

DELEGADO

F.....

DELEGADO

AUTORÍA DE TESIS

Los criterios emitidos y respetando las normas éticas y morales en el presente trabajo de grado **“LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INCIDEN EN LA RELACIÓN CON LOS PÚBLICOS INTERNOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO Y VIVIENDA LA MERCED LTDA, EN EL PERIODO DICIEMBRE 2009 A JUNIO 2010”**.en todos los contenidos y resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Comunicación Social; son originales, auténticos, personales y de exclusiva responsabilidad moral, legal y académica de la autora, quién firma al pie de la presente para constancia de los anteriormente mencionado.

Ambato, 28 de Junio del 2010

LA AUTORA

.....

Gabriela Palacios Cordovilla

CC. 180415216-1

AGRADECIMIENTO

Hoy culmina un proyecto más en mi vida y no hay mayor satisfacción que ver a nuestros seres amados felices, por eso quiero agradecerle a mis **Padres y Hermanos** por demostrarme amor, comprensión y respeto, por apoyarme siempre en mis decisiones, y ser un ejemplo para mí. Gracias por guiarme y corregirme y por que en los momentos más difíciles siempre están conmigo, con sus consejos y amor.

Esto es un trabajo en conjunto que sin el apoyo de mis queridos amigos no sería posible, les agradezco por su amistad, sus consejos y por todos los momentos felices y tristes que hemos vivido. A Mis queridos Profesores quienes han inculcado el amor por mi profesión. Gracias por brindarme sus conocimientos, su amistad y su comprensión.

Quiero agradecerle una persona especial que no necesita ser nombrada pero sabe que le llevo en mi corazón por brindarme su enseñanza, su cariño y amistad.

GRACIAS PAPI Y MAMI

DEDICATORIA

Un día desperté con ganas de triunfar en la vida,
muchas veces pensé que no lo lograría
pero una fuerza externa a mí
llena de amor y comprensión siempre estuvo presente alentándome,
esa fuerza es mi familia; **mi Papi Raúl, mi Mami María,**
mis Hermanos Diego, Daniel y Johanna,
y como olvidar a **mi chiquito Martín,**
quienes han sido mi inspiración y mi apoyo.
A ellos les dedico mi esfuerzo y mi trabajo.

Y como dejar de lado a un ser angelical y noble
que por circunstancias de la vida
no puede estar físicamente presente
pero siempre estará en mi mente y mi corazón,
a ti MAMITA ROSI gracias por cuidarme desde el Cielo.

Nada en mi vida sería fácil sin el apoyo de

TODA MI FAMILIA.
LES QUIERO MUCHO

INDICE GENERAL

PRELIMINARES	PÁGINAS
CARÁTULA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iii
AUTORÍA DE TESIS.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	x
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.	
Planteamiento del problema.....	3
Tema.....	3
Contextualización.....	3
Análisis crítico.....	13
Prognosis.....	16

Formulación del problema.....	18
Interrogantes de la investigación.....	18
Delimitación de la investigación.....	18
Justificación.....	19
Objetivo General.....	25
Objetivos Específicos.....	25
CAPITULO II: MARCO TEORICO	
Antecedentes investigativos.....	26
Fundamentación Filosófica.....	32
Fundamentación Axiológica.....	33
Fundamentación Epistemológica.....	34
Fundamentación Ontológica.....	34
Fundamentación Sociológica.....	35
Fundamentación Legal.....	37
Declaración de Chapultepec.....	40
Hipótesis.....	75
Señalamiento de Variables.....	75

CAPITULO III: METODOLOGÍA.

Enfoques de la Investigación.....	76
Modalidad básica de la investigación.....	77
Nivel o tipo de la Investigación.....	79
Población y Muestra.....	80
Plan de recolección de información.....	84
Plan para el procesamiento de Información.....	86

CAPITULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Análisis de resultados.....	86
Interpretación de datos.....	99
Verificación de la Hipótesis.....	111
Comprobación de Hipótesis.....	112
Decisión.....	114

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	115
Recomendaciones.....	117

CAPÍTULO VI: LA PROPUESTA

Datos informativos.....	119
Antecedentes de la propuesta.....	121

Justificación.....	124
Objetivos.....	127
Objetivo General.....	127
Objetivos Específicos.....	127
Análisis de factibilidad.....	128
Fundamentación.....	128
Metodología para el modelo operativo.....	138
Administración.....	139
Previsión de la evaluación.....	142

INDICE DE CUADROS

Cuadro No.1	
Árbol de problemas.....	12
Cuadro No.2	
Operacionalización de Variables- Variable Independiente.....	82
Cuadro No.3	
Operacionalización de Variables- Variable Dependiente.....	83
Cuadro No4	
Plan para la recolección de información.....	84

Cuadro No.5	
Pregunta No.1.....	87
 Cuadro No.6	
Pregunta No.2.....	88
 Cuadro No.7	
Pregunta No.3.....	89
 Cuadro No.8	
Pregunta No.4.....	90
 Cuadro No.9	
Pregunta No.5.....	91
 Cuadro No.10	
Pregunta No.6.....	92
 Cuadro No.11	
Pregunta No.7.....	93
 Cuadro No.12	
Pregunta No.8.....	94
 Cuadro No.13	
Pregunta No.9.....	95
 Cuadro No.14	
Pregunta No.10.....	96
 Cuadro No.15	
Pregunta No.11.....	97

Cuadro No 16	
Pregunta No 12.....	98
Cuadro No.17	
Frecuencias observadas.....	111
Cuadro No.16	
Frecuencias esperadas.....	111
Cuadro No.19	
Cálculo matemático.....	113
Cuadro No.20	
Administración.....	139
Cuadro No.21	
Previsión de la evaluación.....	142
Cuadro No.22	
Cronograma.....	144

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No.1	
Categorías fundamentales.....	43
Gráfico No.2	
Constelación de ideas Variable Independiente.....	44

Gráfico No.3	
Constelación de Ideas Variable Dependiente.....	45
Gráfico No.4	
Pregunta No.1	87
Gráfico No.5	
Pregunta No.2	88
Gráfico No.6	
Pregunta No.3	89
Gráfico No.7	
Pregunta No.4	90
Gráfico No.8	
Pregunta No.5	91
Gráfico No.9	
Pregunta No.6	92
Gráfico No.10	
Pregunta No.7	93
Gráfico No.11	
Pregunta No.8	94
Gráfico No.12	
Pregunta No.9	95
Gráfico No.13	
Pregunta No.10.....	96

Gráfico No.14	
Pregunta No.11.....	97
Gráfico No.15	
Pregunta No.12.....	98
Gráfico No.14	
Zona de Aceptación.....	113

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

TEMA

**“LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INCIDEN EN LA RELACIÓN
CON LOS PÚBLICOS INTERNOS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO, CRÉDITO Y VIVIENDA LA MERCED LTDA, EN EL
PERIODO DICIEMBRE 2009 A JUNIO 2010”**

AUTORA

Silvia Gabriela Palacios Cordovilla

TUTOR

Lic. Guillermo García.

RESUMEN

La comunicación dentro de una organización debe buscar algo más que informar, en muchas organizaciones es que la comunicación es un factor de motivación esencial. La Comunicación Interna y el manejo adecuado de canales de comunicación se ha convertido en un factor clave y factible a la hora de poner los cimientos, para conseguir una sólida estructura empresarial permitiendo la consecución de la estrategia general de la empresa, todo ello contribuirá a la mejora de la calidad de vida laboral y a la calidad del producto o servicio ofrecido por la organización, al aumento de la productividad y el incremento de la competitividad. Este trabajo de investigación fue elaborado bajo el paradigma Crítico-Propositivo, y se han determinado los problemas de comunicación interna que afectan al desarrollo institucional de la cooperativa La Merced, por esto se vio la necesidad de aplicar encuestas a los empleados y directivos, lo que permitió verificar que la hipótesis planteada era correcta y que se debía plantear una solución al problema. No se han aplicado canales de comunicación adecuados que permitan que la comunicación y las relaciones entre los públicos mejore y fluya. Por lo que es necesario un sistema de comunicación interna que sea el elemento dinamizador, donde la comunicación se convierte en el corazón de la coordinación de tareas y de la canalización de esfuerzos y recursos hacia los objetivos que se persiguen

CERTIFICADO DE AUTENTICIDAD

CERTIFICACIÓN.

De conformidad con el Art. 16 del Reglamento para obtener el Título terminal de Tercer nivel en la UTA y a petición de parte interesada, el suscrito Licenciado Guillermo García, CERTIFICA:

Que la señorita Gabriela Palacios, portador de la Cédula de Ciudadanía 180415216-1 egresada de la Carrera de Comunicación Social, ciclo académico Marzo-Junio 2009, de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, de la Universidad Técnica de Ambato; ha concluido su TRABAJO DE GRUADACIÓN sobre el tema: **“LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INCIDEN EN LA RELACIÓN CON LOS PÚBLICOS INTERNOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO Y VIVIENDA LA MERCED LTDA, EN EL PERIODO DICIEMBRE 2009 A JUNIO 2010”**, previo a la obtención del título de Licenciada en Comunicación Social, por lo que en calidad de Tutor del Trabajo de Graduación certifico de la autenticidad del mencionado trabajo, **y de haber orientado durante toda el procesos.**

Ambato 26 de Junio de 2010

LO CERTIFICO

Lic. Guillermo García
Tutor del trabajo de graduación