



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

TEMA:

**“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL
DEL LICEO POLICIAL CORONEL MILTON BORJA DEL CANTON
PUJILI EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2010”**

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

AUTORA:

Belén A. Simon Gordillo

TUTOR:

Dr. Alex Tamayo Maldonado

Ambato – Ecuador

2010

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutor del trabajo de Investigación, nombrado por el H. Consejo Directivo, de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato:

CERTIFICO:

Que el informe de Investigación: **“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL LICEO POLICIAL CORONEL MILTON BORJA DEL CANTON PUJILI EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2010”**, presentada por la Srta. Belén Alexandra Simon Gordillo, estudiante de la Carrera de Comunicación Social, reúne los requisitos y meritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador que el H. Consejo de posgrados designe.

Ambato, 01 de Julio del 2010

EL TUTOR

.....

Dr. Alex Tamayo Maldonado

CC. 1802379089

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

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

Los miembros de Tribunal de Grado, aprueban el informe del Trabajo de Investigación, sobre el tema **“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL LICEO POLICIAL CORONEL MILTON BORJA DEL CANTON PUJILI EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2010”**

Presentado por: La Srta. Belén Alexandra Simon Gordillo

De acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Ambato, para Títulos de Pregrado, constancia que, el mencionado Proyecto está Aprobado.

Ambato:.....

Para constancia firman:

.....
PRESIDENTE

.....
DELEGADO

.....
DELEGADO

AUTORÍA DE TESIS

Los criterios emitidos y respetando las normas éticas y morales en el presente Trabajo de Grado: **“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL LICEO POLICIAL CORONEL MILTON BORJA DEL CANTON PUJILI EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2010”**, en todos los contenidos y resultados obtenidos en el presente proyecto, previo a la obtención del Título de Licenciada en Comunicación Social , son originales, auténticos, personales y de exclusiva responsabilidad moral, legal y académica del Autor, quien firma, al pie de la presente, para constancia de lo anteriormente mencionado.

Ambato, 01 de Julio del 2010

EL AUTORA

.....
Belén Alexandra Simon Gordillo

CC.050316423-8

AGRADECIMIENTO

Muchas gracias a todos quienes tuvieron que ver en mis estudios, es decir, a mis profesores por ser quienes guiaron todo este camino universitario y quienes con sus orientaciones hicieron que conozca que realmente es la comunicación y como aplicarla, además porque muchos de ellos se convirtieron en mis amigos y comprendieron el cambio que dio mi vida y me apoyaron y ayudaron mucho para no perder este sueño de ser profesional, a mis compañeros porque sin ellos esta etapa de estudios nunca hubiera sido lo mismo, a mis padres porque me ayudaron y apoyaron en todo incondicionalmente, porque a pesar de todas las cosas que nos pasaron, pudieron darme la educación y de manera especial a mí TUTOR el Dr. Alex Tamayo Maldonado, quien con su apoyo y su guía logró que este trabajo de graduación salga adelante. También les agradezco mucho Dios por enviarme a mi angelito divino Jackson Antoni y porque sin su bendición nada se podría lograr.

MUCHAS GRACIAS

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a tres personas muy importantes en mi vida, primero a mi Padre Jamil Simon, quien me apoyó en todo durante mis estudios, por ser quien colaboró con mis tareas y trabajos y siempre estaba ahí cuando más lo necesité, como hasta ahora.

En segundo lugar le dedico a mi Madre Lorena Gordillo, quien con su sacrificio y gracias a ella mis hermanas y yo logramos estudiar, con su ejemplo de lucha nos demostró que todo lo que uno se propone debe lograrlo.

Por último le dedico de manera especial a mi Hijito precioso Jackson Antonio Ayovi Simon, porque es quien todos los días me impulsa a salir adelante, quien con una sonrisa logra que todo momento malo se vuelva bueno y es por quien me esfuerzo cada día y lucho por ser mejor, por ser su ejemplo y para que se sienta orgulloso, sabiendo que su madre lo sacó adelante a pesar de las adversidades que se le presentaron.

**ESTO ES PARA USTEDES
LOS AMO**

ÍNDICE GENERAL

PRELIMINARES	PÁGINAS
CARÁTULA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iii
AUTORIA DE TESIS.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPITULO I: EL PROBLEMA.

Planteamiento del problema.....	3
Contextualización Macro.....	3
Contextualización Meso.....	5
Contextualización Micro.....	6
Análisis crítico.....	8
Prognosis.....	9
Formulación del problema.....	9
Interrogantes de la investigación.....	9
Delimitación de la investigación.....	10
Justificación.....	11
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12

CAPITULO II: MARCO TEORICO

Antecedentes investigativos.....	13
----------------------------------	----

Fundamentación Filosófica.....	13
Fundamentación Axiológica.....	14
Fundamentación Epistemológica.....	14
Fundamentación Ontológica.....	14
Fundamentación Sociológica.....	15
Fundamentación Pedagógica.....	16
Fundamentación Psicológica.....	16
Fundamentación Legal.....	17
Comunicación.....	22
Elementos de la Comunicación.....	23
La comunicación como proceso.....	24
Comunicación Institucional.....	27
Clasificación.....	29
Comunicación Externa.....	29
Comunicación Interna.....	29
Planificación Estratégica de la Comunicación.....	29
Plan estratégico de la comunicación.....	31
Estrategias de comunicación interna.....	35
Información interna.....	37
Importancia y características del subsistema de Información Interna.....	38
La información en la institución.....	38
Características de la información.....	40
La información como recurso.....	41
Flujo de comunicación en las instituciones.....	45
Formas o canales de comunicación.....	45
Herramientas de Gestión.....	46
Medios de Comunicación.....	49
Características de los Medios de Comunicación.....	50
Clasificación.....	51
Institución.....	52
Características.....	53
Públicos.....	54

Públicos Externos.....	54
Objetivos con los públicos externos.....	55
Públicos Internos.....	55
Objetivos con los públicos internos.....	56
Desarrollo.....	58
Desarrollo Institucional.....	58
Desarrollo institucional interno.....	59
Cultura Institucional.....	59
Manifestaciones culturales.....	61
Clima Institucional.....	62
Escalas de Clima Institucional.....	63
Hipótesis.....	67
Señalamiento de Variables.....	67

CAPITULO III: METODOLOGÍA.

Enfoques de la Investigación.....	68
Modalidad básica de la investigación.....	68
Niveles o tipos de la Investigación.....	68
Población y Muestra.....	69
Plan de recolección de Información.....	73
Técnicas e Instrumentos.....	73
Plan de procesamiento de información.....	74
Análisis e interpretación de resultados.....	74

CAPITULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados.....	75
Análisis e interpretación Encuesta.....	76
Entrevista.....	96
Verificación de Hipótesis.....	101

Comprobación de la Hipótesis.....	101
Formulación de Hipótesis.....	101
Elección de de la Prueba Estadística.....	102
Nivel de Significación.....	102
Distribución muestral.....	102
Zona de Aceptación.....	102
Cálculo Matemático.....	103
Decisión.....	103

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	104
Recomendaciones.....	105

CAPÍTULO VI: LA PROPUESTA

Datos informativos.....	106
Antecedentes de la propuesta.....	107
Justificación.....	108
Objetivos.....	113
Objetivo General.....	113
Objetivos Específicos.....	113
Análisis de Factibilidad.....	114
Fundamentación.....	116
Metodología para el modelo operativo.....	119
Administración.....	124
Relación costo beneficio.....	130
Previsión de la evaluación.....	131

INDICE DE CUADROS

Cuadro No.1.....	71
------------------	----

Cuadro No.2.....	72
Cuadro No.3.....	76
Cuadro No.4.....	78
Cuadro No.5.....	80
Cuadro No.6.....	82
Cuadro No.7.....	84
Cuadro No.8.....	86
Cuadro No.9.....	88
Cuadro No.10.....	90
Cuadro No.11.....	92
Cuadro No.12.....	94
Cuadro No.13.....	100
Cuadro No.14.....	101
Cuadro No.15.....	101
Cuadro No.16.....	103
Cuadro No.17.....	129
Cuadro No.18.....	131

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No.1.....	7
Gráfico No.2.....	19
Gráfico No.3.....	20
Gráfico No.4.....	21
Gráfico No.5.....	76
Gráfico No.6.....	78
Gráfico No.7.....	80
Gráfico No.8.....	82
Gráfico No.9.....	84
Gráfico No.10.....	86
Gráfico No.11.....	88
Gráfico No.12.....	90

Gráfico No.13.....	92
Gráfico No.14.....	94
Grafico No.15.....	102

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

TEMA:

**“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL
DEL LICEO POLICIAL CORONEL MILTON BORJA DEL CANTON
PUJILI EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2010”**

AUTORA:

Belén Alexandra Simon Gordillo

TUTOR:

Dr. Alex Tamayo Maldonado

Resumen:

En la vida cotidiana la comunicación es algo fundamental para el desarrollo, es por esto que el presente trabajo, se enfoca en manejar técnicas de comunicación las cuales sean implantadas en el Liceo Policial “Crnl. Milton Borja” para aportar al desarrollo institucional, las falencias detectadas en comunicación interna no permiten que la institución educativa se mejore e incluso se visto de cierta manera estancada. Este trabajo de investigación esta basado en la evaluación y en la verificación de hipótesis mediante la aplicación de la encuesta y la entrevista, que dio como resultado la necesidad de agregar herramientas de comunicación; mediante un trabajo investigativo muy minucioso se a logrado saber incluso cuales son las herramientas que mejor funcionarían internamente, así también en el marco teórico se conoce como funciona la comunicación interna y de que manera aplicar para cada público y cuales son las necesidades de que el desarrollo institucional siga en pie. Los problemas de comunicación persisten en toda institución educativa por eso la necesidad de estudiar los beneficios de incluir comunicación interna dejando le lado todos aquellos problemas que han hecho que muchas instituciones fracasen, el Liceo Policial necesita implantar estrategias de comunicación que colaboren con el desarrollo de los estudiantes y la Institución.

Descriptor: Comunicación, Comunicación Institucional, Comunicación Interna, Planificación Estratégica de la comunicación, Estrategias de comunicación interna, Institución, Desarrollo, Desarrollo Institucional.