

	<b>GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	FO-GS-15		
		<b>VERSIÓN</b>	02		
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>		<b>FECHA</b>	03/04/2017	
			<b>PÁGINA</b>	1 de 93	
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>	
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): MARISELA

APELLIDOS: ARÉVALO ARÉVALO

FACULTAD: EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: COMUNICACIÓN SOCIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ERIKA ALEJANDRA

APELLIDOS: MALDONADO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): EVALUACION DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA QUE EMPLEA LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER CON SUS DOCENTES

RESUMEN

El deseo de conocer el funcionamiento de las herramientas de comunicación interna por parte de la Facultad de Ciencias de la Salud en la Universidad Francisco de Paula Santander, motivó la elaboración del presente proyecto, pues no se sabe con certeza cuál es la recepción que los docentes están teniendo de las mismas y si la Facultad les está brindando la importancia que tienen en la actualidad. En este momento se lleva a cabo el macro proyecto denominado “Herramientas de comunicación interna en las Facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander sede Cúcuta”, liderado por el programa de Comunicación Social, con el objetivo de evaluar cuáles son las herramientas de comunicación que utilizan las distintas Facultades con sus Docentes. En el caso del presente documento se abarca la Facultad de Ciencias de la Salud y el proyecto lleva por título “Evaluación de las Herramientas de Comunicación Interna que emplea la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Francisco de Paula Santander con sus Docentes”.

**PALABRAS CLAVES:** Comunicación interna; herramientas; UFPS; Ciencias de la Salud.

**CARACTERISTICAS:**

**PÁGINAS:** 92 **FIGURAS:** 10 **TABLAS:** 07 **CD ROOM:** 01

EVALUACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA QUE  
EMPLEA LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD  
FRANCISCO DE PAULA SANTANDER CON SUS DOCENTES

MARISELA ARÉVALO ARÉVALO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES  
PLAN DE ESTUDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

EVALUACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA QUE  
EMPLEA LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD  
FRANCISCO DE PAULA SANTANDER CON SUS DOCENTES

MARISELA ARÉVALO ARÉVALO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Comunicador Social

Directora  
C.S. Erika Alejandra Maldonado

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES  
PLAN DE ESTUDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

*ACTA DE SUSTENTACION DE UN TRABAJO DE GRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO COMUNICACION SOCIAL*

*FECHA: San José de Cúcuta, 23 de noviembre de 2017*

*HORA: 17:00 horas*

*LUGAR: Sala de Diseño Segundo Piso Edificio de Comunicación Social*

*TITULO: "EVALUACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA QUE EMPLEA LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER CON SUS DOCENTES"*

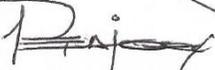
Director (a): *ERIKA ALEJANDRA MALDONADO ESTEVEZ*  
*Comunicadora Social*  
*Mg. Práctica Pedagógica*

<i>NOMBRE DEL ESTUDIANTE</i>	<i>CÓDIGO</i>	<i>CALIFICACION</i>	<i>A.M.L</i>
<i>MARISELA ARÉVALO ARÉVALO</i>	<i>1330251</i>	<i>3.3</i>	<i>APROBADO</i>

  
*TANIA MANZANO CABRALES*

  
*JEAN CARLOS GARCÍA*

  
*ANDREA CATALINA CAMARGO*

  
*FELIX JOAQUIN LOZANO CARDENAS*  
*Coordinador Comité Curricular*  
*Plan de Estudio Comunicación Social*

## Contenido

Introducción	10
1. Problema	12
1.1 Título	12
1.2 Planteamiento del Problema	12
1.3 Formulación del Problema	13
1.4 Objetivos	13
1.4.1 Objetivo General	13
1.4.2 Objetivos Específicos	14
1.5. Justificación	14
2. Marco De Referencia	16
2.1 Antecedentes	16
2.2 Marco Teórico Y Conceptual	21
2.2.1. Comunicación Organizacional	21
2.2.2. Comunicación Institucional	25
2.2.3. Comunicación Interna	27
2.2.4. Tipos de Comunicación interna	29
2.2.5. Herramientas de Comunicación	33
2.2.6 Eficacia	44
2.2.6.1. Eficacia en la comunicación	44
2.2.6.2. Eficacia en la comunicación interna	45
2.3 Marco contextual	46
2.3.1. Facultad de Ciencias de la Salud	48
3. Diseño metodológico	50
3.1 Método y metodología	50
3.2 Universo y muestra	51
3.3 Fuentes y procedimientos para la recolección de información	53
3.4 Fuentes y procedimientos para el procesamiento e interpretación de la información	54
4. Análisis de resultados	55
4.1 Caracterización de las herramientas de comunicación interna que utiliza la Facultad de Ciencias de la Salud	55
4.1.1 Políticas y plan de comunicación	55
4.1.2 Herramientas de comunicación interna	55
4.1.3 Evaluación de las herramientas de comunicación interna	59

4.2 Recepción que los docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud tienen de las herramientas de comunicación interna	61
4.2.1 Uso de las herramientas de comunicación interna por los docentes	61
4.2.1.1 En lo personal	62
4.2.1.2 En la facultad	64
4.2.2 Escala de percepción	67
4.2.3 Limitantes Comunicacionales	68
4.3 Identificar la eficacia de las herramientas de comunicación interna que emplea la Facultad de Ciencias de la Salud con sus docentes	72
Conclusiones	74
Recomendaciones	76
Lista de referencias	78
Anexos	81