	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/262

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): EDDY DANIELA APELLIDOS: ORTIZ ÁLVAREZ

NOMBRE(S): ERIK JHOANN APELLIDOS: PABÓN PAEZ

NOMBRE(S): NAUDY YARIMA APELLIDOS: ORTEGA JAIMES

FACULTAD: EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: COMUNICACIÓN SOCIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ERIKA ALEJANDRA APELLIDOS: MALDONADO ESTÉVEZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN “VENTURA PLAZA, CENTRO COMERCIAL Y DE NEGOCIOS”

En Cúcuta, la adopción de las TIC en los procesos de comunicación interna ha sido lenta debido a la dinámica económica y social que caracteriza a esta ciudad. Esta investigación formó parte de un macroproyecto encaminado a analizar los usos y apropiaciones de las TIC en los procesos de comunicación interna en las medianas empresas locales, en este caso particular, el Centro Comercial y de Negocios “Ventura Plaza”. La investigación abordó teóricamente cuatro variables: la Comunicación Interna, las TIC, los usos y las apropiaciones. El diseño metodológico de corte descriptivo, se apoyó en encuestas a colaboradores, entrevistas a directivos, observación no participante y una ficha de caracterización. Los resultados muestran que los flujos de comunicación interna se dan mayoritariamente en forma vertical ascendente, los mensajes difundidos son en su mayoría informativos y normativos, aún los soportes orales y escritos. El Centro cuenta tanto con herramientas tradicionales como con herramientas TIC para sus labores, la comunicación interna es tradicional. Se reconoce la importancia de las TIC pero aún hace falta realizar más esfuerzos en la empresa.

RESUMEN

PALABRAS CLAVE: Comunicación interna, TIC, Uso, Apropiación, Organización.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 262 PLANOS: ___ ILUSTRACIONES: 15 CD ROOM: 1

USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN
INTERNA EN “VENTURA PLAZA, CENTRO COMERCIAL Y DE NEGOCIOS”

EDDY DANIELA ORTIZ ALVAREZ

ERIK JHOANN PABON PAEZ

NAUDY YARIMA ORTEGA JAIMES

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

2017

USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN
INTERNA EN “VENTURA PLAZA, CENTRO COMERCIAL Y DE NEGOCIOS”

EDDY DANIELA ORTIZ ALVAREZ

ERIK JHOANN PABON PAEZ

NAUDY YARIMA ORTEGA JAIMES

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de
Comunicador Social

Directora:

ÉRIKA ALEJANDRA MALDONADO ESTÉVEZ

Comunicadora social, periodista y organizacional

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, 14 de septiembre de 2017

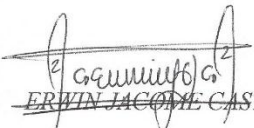
HORA: 11:00 horas


LUGAR: Auditorio Edificio de Comunicación Social

TITULO: "USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA
EN VENTURA PLAZA, CENTRO COMERCIAL Y DE NEGOCIOS"

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

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACION	AML
EDDY DANIELA ORTIZ ALVAREZ	1330395	3.8	APROBADO
ERIK JHOANN PABÓN PÁEZ	1330403	3.8	APROBADO
NAUDY YARIMA ORTEGA JAIMES	1330252	3.8	APROBADO


ERWIN JACOME CASTILLA


MARGARITA PEÑALOZA DURAN


FELIX JOAQUIN LOZANO CARDENAS



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

Tabla de contenido

Introducción	12
1. El Problema	14
1.1 El Título	14
1.2 Planteamiento del problema	14
1.3 Formulación del problema	15
1.4 Objetivos	15
1.4.1 Objetivo General.	16
1.4.2 Objetivos específicos	16
1.5 Justificación	16
2. Marco de referencia	19
2.1 Antecedentes	19
2.1.1 Antecedentes Internacionales: Un enfoque mundial sobre el análisis de la aplicación de TIC en el sector empresarial.	19
2.1.2 Antecedentes en países de Latinoamérica	25
2.1.3 Antecedentes Nacionales: Colombia	39
2.1.4 Antecedente Local	51
2.2 Marco Teórico	53
2.2.1 Comunicación interna.	56
2.2.2 Comunicación interna como proceso	58
2.2.3 Comunicación interna a través de las herramientas	64
2.2.4 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).	66
2.2.4.1 Composición del sector TIC en Colombia	67
2.2.4.2 Uso de las TIC.	71
2.2.4.3 Apropiación de las TIC.	75

2.3 Marco Contextual	83
2.3.1 Reseña histórica de la empresa Ventura Plaza, Centro Comercial y de Negocios.	85
2.3.2 Filosofía corporativa	85
2.3.3 Estructura Organizacional	86
2.4 Marco Legal	88
3. Diseño Metodológico	92
3.1 Método	92
3.2 Universo y Muestra	94
3.2.1 Tipo de Muestra	94
3.3 Fuentes y procedimientos para la recolección de la información	94
3.4 Fuentes y procedimientos para el procesamiento de interpretación de la información	96
4. Análisis de la aplicación de las TIC en los procesos de comunicación interna en “Ventura Plaza, Centro Comercial y de Negocios”: uso y apropiación	98
4.1 Gestión de la comunicación interna en el “Ventura Plaza, Centro Comercial y de Negocios”	100
4.2 Uso de las TIC en el Centro Comercial y de Negocios “Ventura Plaza”	129
4.3 Apropiación de las TIC en los directivos y colaboradores de la organización “Ventura Plaza, Centro Comercial y de Negocios” de Cúcuta.	150
Conclusiones	172
Recomendaciones	177
Bibliografía	181
Anexos	197