

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/251

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): LIDA ALEJANDRA APELLIDOS: CRUZ MANTILLA

NOMBRE(S): TATIANA GABRIELA APELLIDOS: VARGAS COMBARIZA

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: COMUNICACIÓN SOCIAL

DIRECTOR: _____

NOMBRE(S): ERIKA ALEJANDRA APELLIDOS: MALDONADO ESTÉVEZ

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): USOS Y APROPIACIÓN DE LAS TIC EN PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL HOTEL CASINO INTERNACIONAL

RESUMEN

Se realizó una investigación de tipo cuantitativo con apoyo cualitativo, con el cual se describió la gestión de la comunicación interna en el Hotel Casino Internacional. Igualmente, se exploró el nivel de uso de los soportes tradicionales y tecnológicos implantados para la comunicación interna en el Hotel Casino Internacional. Por último, se indagó sobre la apropiación de las TIC en los colaboradores de la organización, alta gerencia y empleados.

PALABRAS CLAVE: usos y aprobación, TIC, comunicación interna, Hotel Casino Internacional.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 251 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM:

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

USOS Y APROPIACIÓN DE LAS TIC EN PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN
EL HOTEL CASINO INTERNACIONAL

LIDA ALEJANDRA CRUZ MANTILLA
TATIANA GABRIELA VARGAS COMBARIZA

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

2017

USOS Y APROPIACIÓN DE LAS TIC EN PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN
EL HOTEL CASINO INTERNACIONAL

LIDA ALEJANDRA CRUZ MANTILLA
TATIANA GABRIELA VARGAS COMBARIZA

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

Director

ERIKA ALEJANDRA MALDONADO ESTÉVEZ
Comunicador 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 diciembre de 2017

HORA: 10:00 horas

LUGAR: Sala de Diseño Segundo Piso Edificio de Comunicación Social

*TITULO: "USOS Y APROPIACIÓN DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN
INTERNA EN EL HOTEL CASINO INTERNACIONAL"*

*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>LIDA ALEJANDRA CRUZ MANTILLA</i>	<i>1330421</i>	<i>3.0</i>	<i>APROBADO</i>
<i>TATIANA GABRIELA VARGAS COMBARIZA</i>	<i>1330385</i>	<i>3.0</i>	<i>APROBADO</i>

Tania Manzano Cabrales
TANIA MANZANO CABRALES

Tatiana Bayona Sanabria
TATIANA BAYONA SANABRIA

Andrea Catalina Camargo
ANDREA CATALINA CAMARGO

Felix Joaquin Lozano Cardenas
FELIX JOAQUIN LOZANO CARDENAS
Coordinador Comité Curricular
Plan de Estudio Comunicación Social

Avenida Gran Colombia No. 12E-96 Barrio Colsag
Teléfono (057)(7) 5776655 - www.ufps.edu.co
oficinadeprensa@ufps.edu.co San José de Cúcuta - Colombia

Contenido

	pág.
Introducción	11
1. Problema	13
1.1 Título	13
1.2 Planteamiento del Problema	13
1.3 Formulación del Problema	14
1.4 Objetivos	15
1.4.1 Objetivo general	15
1.4.2 Objetivos específicos	15
1.5 Justificación	15
2. Marco Referencial	17
2.1 Antecedentes	17
2.1.1 Antecedentes internacionales	17
2.1.2 Antecedentes en países de Latinoamérica	20
2.1.3 Antecedentes nacionales: Colombia	32
2.2 Marco Teórico	44
2.2.1 Comunicación interna	47
2.2.2 Comunicación interna como proceso	49
2.2.2.1 Los canales de comunicación formales	49

2.2.2.2 Los canales de comunicación informales	50
2.2.3 Comunicación interna como herramienta	56
2.2.4 TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)	59
2.2.4.1 Composición del sector TIC en Colombia	61
2.2.4.2 Uso de las TIC	64
2.2.4.3 Apropiación de las TIC	67
2.3 Marco Contextual	72
2.5 Marco Legal	76
3. Diseño Metodológico	81
3.1 Método	81
3.2 Universo y Muestra	81
3.3 Tipo de Muestra	82
3.4 Fuentes y Procedimientos para la Recolección de la Información	83
3.5 Fuentes y Procedimientos para el Procesamiento e Interpretación de la Información	86
4. Análisis de Resultados	87
4.1 Usos y Apropiación de las TIC en Procesos de Comunicación Interna en el Hotel Casino Internacional	87
4.1.1 Caracterización de la comunicación interna en el Hotel Casino Internacional	88
4.1.1.1 Las TIC en comunicación interna	94
4.2 Uso de los Soportes Tradicionales y Tecnológicos Implementados para la Comunicación Interna en el Hotel Casino Internacional	96
4.3 Nivel de Apropiación de las TIC en el Hotel Casino Internacional	112

5. Conclusiones	118
6. Recomendaciones	119
Referencias Bibliograficas	120
Anexos	133