

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

### RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): SORAYA JULIANA APELLIDOS: SUÁREZ FIGUEROA  
 NOMBRE(S): WENDY NATHALIA APELLIDOS: HERRERA JAIMES

FACULTAD: EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL  
 DIRECTOR: NOMBRE(S): ANDREA CATALINA APELLIDOS: CAMARGO PARDO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): CARACTERIZACIÓN DEL USO Y LA APROPIACIÓN DE LAS TIC EN CINCO DEPENDENCIAS DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA: SECRETARÍA DE PRENSA, SECRETARÍA DE TRANSITO, SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO, OFICINA TIC Y DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO.

RESUMEN:

Esta investigación hace parte de un macroproyecto que busca reunir las nociones referentes al uso y la apropiación de las TIC en los ambientes organizacionales de distintas entidades de Norte de Santander. El proyecto profundiza en el clima organizacional de una institución pública, como lo es la Alcaldía de San José de Cúcuta, al estudiar cinco de sus dependencias Secretaría de Prensa, Secretaría de Tránsito, Secretaría de Cultura y Turismo, Oficina TIC y Dirección de Talento Humano. Su objetivo general consistió en caracterizar el uso y la apropiación de las TIC al indagar por el nivel de uso, describir el nivel de apropiación y diagnosticar el clima organizacional de la entidad. Su enfoque es mixto, puesto que al analizar la información se representan los resultados de forma numérica, es decir cuantitativamente, permitiendo definir la conducta de los 32 colaboradores que formaron parte de la muestra de las cinco áreas que permitieron ser objeto de estudio, además de suplementar con una parte cualitativa al describir e interpretar la información desde la óptica del investigador; pues este diseño metodológico permite analizar y adaptar los datos para identificar la utilidad que se le dan a estas herramientas para comunicarse internamente, y almacenar o distribuir la información.

PALABRAS CLAVE: Uso, apropiación, TIC, clima organizacional, comunicación interna.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 127 PLANOS: Ninguno ILUSTRACIONES: 34 CD ROOM: 1

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

CARACTERIZACIÓN DEL USO Y LA APROPIACIÓN DE LAS TIC EN CINCO  
DEPENDENCIAS DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA: SECRETARÍA DE  
PRENSA, SECRETARÍA DE TRÁNSITO, SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO,  
OFICINA TIC Y DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SORAYA JULIANA SUÁREZ FIGUEROA  
WENDY NATHALIA HERRERA JAIMES

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

2018

CARACTERIZACIÓN DEL USO Y LA APROPIACIÓN DE LAS TIC EN CINCO  
DEPENDENCIAS DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA: SECRETARÍA DE  
PRENSA, SECRETARÍA DE TRÁNSITO, SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO,  
OFICINA TIC Y DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SORAYA JULIANA SUÁREZ FIGUEROA

WENDY NATHALIA HERRERA JAIMES

Trabajo de grado presentado como requisito  
para optar por el título de Comunicadoras Sociales

Directora

ANDREA CATALINA CAMARGO PARDO C.s, MS.c.

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

2018

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

**FECHA:** San José de Cúcuta, 26 Diciembre de 2018

**HORA:** 16:00 horas

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

**TITULO:** "CARACTERIZACIÓN DEL USO Y LA APROPIACIÓN DE LAS TIC EN CINCO DEPENDENCIAS DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA: SECRETARÍA DE PRENSA, SECRETARÍA DE TRÁNSITO, SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO, OFICINA TIC Y DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO"

**Director (a):** **ANDREA CATALINA CAMARGO PARDO**  
Comunicadora Social  
Mg. En Comunicación

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACION	A.M.L
WENDY NATHALIA HERRERA JAIMES	1330587	4.0	APROBADO
SORAYA JULIANA SUÁREZ FIGUEROA	1330639	4.0	APROBADO

  
CAROLINA GARCIA PINO

  
FRANKLIN DÍAZ MEDINA

  
FELIX JOAQUIN LOZANO CARDENAS

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

## **Dedicatoria**

A mi madre; este trabajo es para ella y gracias a ella, por todos sus años de dedicación y esfuerzo para que yo lograra culminar cada una de mis metas profesionales. A su eterno amor y compromiso con sus hijos y a sus incansables ganas de salir adelante. Sin ella nada de esto sería posible.

A mis hermanos y abuela materna; quienes han presenciado cada una de mis caídas y victorias, y que siempre han estado para brindarme lo mejor de sí.

A mi compañero de vida; por estar conmigo en este proceso y gran parte de mi formación universitaria, dándome aliento para seguir adelante con la esperanza de compartir nuestras metas y triunfos.

Gracias a todos y cada uno de los que creyeron en mi talento y me dieron su aliento ayudándome a brillar como una estrella.

*Nathalia Jaimes*

## **Dedicatoria**

En estas líneas quiero agradecer primero a Dios por dotarme de capacidades, dones y talentos, ha sido Él mi fuente inspiradora en todo lo que he realizado. A mi mamá Soraya Figueroa por su amor, sacrificio y creer que siempre puedo realizar mis sueños; a mi papá Oscar Suárez por apoyarme y alentarme en este camino; a los dos por darme la oportunidad de estudiar, gracias a ustedes he podido llegar hasta aquí.

A mis hermanas Camila, Valentina y Milagros, por su apoyo incondicional y estar junto a mí en todo momento, gracias por ser especiales y únicas, las amo y sé que esperan con orgullo lo mejor de mí.

A mis amigos que hicieron parte de este proceso y ayudaron de manera desinteresada, gracias por su cariño, apoyo y que con palabras de aliento me hicieron sentir orgullosa de quien soy. Por último y no menos importante, a mis pastores y su hijo, quienes con amor han seguido de cerca mi desarrollo como persona y me han enseñado a tener fe y paciencia, para lograr mis metas.

*Juliana Suárez*

## **Resumen**

Esta investigación hace parte de un macroproyecto que busca reunir las nociones referentes al uso y la apropiación de las TIC en los ambientes organizacionales de distintas entidades de Norte de Santander. El proyecto profundiza en el clima organizacional de una institución pública, como lo es la Alcaldía de San José de Cúcuta, al estudiar cinco de sus dependencias -Secretaría de Prensa, Secretaría de Tránsito, Secretaría de Cultura y Turismo, Oficina TIC y Dirección de Talento Humano-. Su objetivo general consistió en caracterizar el uso y la apropiación de las TIC al indagar por el nivel de uso, describir el nivel de apropiación y diagnosticar el clima organizacional de la entidad. Su enfoque es mixto, puesto que al analizar la información se representan los resultados de forma numérica, es decir cuantitativamente, permitiendo definir la conducta de los 32 colaboradores que formaron parte de la muestra de las cinco áreas que permitieron ser objeto de estudio, además de suplementar con una parte cualitativa al describir e interpretar la información desde la óptica del investigador; pues este diseño metodológico permite analizar y adaptar los datos para identificar la utilidad que se le dan a estas herramientas para comunicarse internamente, y almacenar o distribuir la información.

**Palabras clave:** Uso, apropiación, TIC, clima organizacional, comunicación interna.

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción	13
1. Problema	16
1.1. Título	16
1.2. Descripción del problema	16
1.3. Formulación del problema	19
1.4. Objetivos	19
1.4.1. Objetivo general	19
1.4.2. Objetivos específicos	20
1.5. Justificación	20
2. Marco de referencia	22
2.1. Antecedentes	22
2.2. Marco teórico	43
2.2.1. Internet y web 2.0	44
2.2.2. Comunicación interna	45
2.2.3. Clima organizacional	47
2.2.4. Tecnologías de la información y la comunicación	49
2.2.5. Uso y apropiación de las TIC en las organizaciones	50
2.2.6. Impacto de las TIC en el clima organizacional	53
2.3. Marco contextual	55
2.4. Marco legal	59



3.	Diseño metodológico	61
3.1.	Muestra	62
3.2.	Fuentes y procedimientos de recolección de la información	63
3.3.	Variables e indicadores	65
4.	Caracterización del uso y la apropiación de las TIC en cinco dependencias de la Alcaldía de San José de Cúcuta: Secretaría de Prensa, Secretaría de Tránsito, Secretaría de Cultura y Turismo, Oficina TIC y dirección de Talento Humano	68
4.1.	Uso de las TIC en cinco dependencias de la alcaldía	71
4.2.	Apropiación de las TIC en cinco dependencias de la alcaldía	92
4.3.	Clima organizacional a partir del uso y la apropiación de las TIC en las cinco dependencias de la alcaldía	104
	Conclusiones	115
	Recomendaciones	120
	Referencia bibliográfica	124