

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/111

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): JESSICA APELLIDOS: BARRERA PINTO

NOMBRE(S): KARLA FABIANA APELLIDOS: BOADA RODRÍGUEZ

NOMBRE(S): KRIS DAYANA APELLIDOS: JAIMES PÉREZ

FACULTAD: EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: COMUNICACIÓN SOCIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ERICKA ALEJANDRA APELLIDOS: MALDONADO ESTÉVEZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD DE LOS MENSAJES COMUNICATIVOS QUE LA EMPRESA CENS GRUPO EPM EMITE A SUS USUARIOS RESIDENCIALES EN SAN JOSÉ DE CÚCUTA A TRAVÉS DEL PROGRAMA TELEVISIVO BUENAS ENERGÍAS, DURANTE EL 2014 Y 2015

RESUMEN

El presente macro proyecto tuvo como fundamento estudiar las formas de comunicación externa que ofrece CENS a sus clientes (en este caso sólo tres), de esta forma se convierten en usuarios de sus contenidos conociendo su existencia o en la mayoría de los casos aceptando la información suministrada. Se planteó como objetivo principal analizar la efectividad de los mensajes comunicativos que la empresa CENS emite a sus usuarios residenciales en San José de Cúcuta través del programa televisivo Buenas Energías, durante el 2014 y 2015. Se llegó a la conclusión de que solo un pequeño porcentaje posee conocimiento de Aló Cens, Buenas Energías y Redes Sociales. Frente a esta negativa de desconocimiento, se concluye que los usuarios no consumen estos espacios comunicativos, porque la empresa no ha usado una estrategia de comunicación efectiva que dé a conocer a la población su existencia. Sin embargo, se mostraron interesados en conocer las diferentes formas de comunicación que la empresa emplea.

PALABRAS CLAVE: Análisis, Receptividad, Aceptabilidad, Motivación y Expectativas.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 111 PLANOS: ___ ILUSTRACIONES: 6 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

ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD DE LOS MENSAJES COMUNICATIVOS QUE LA
EMPRESA CENS GRUPO EPM EMITE A SUS USUARIOS RESIDENCIALES EN SAN
JOSÉ DE CÚCUTA A TRAVÉS DEL PROGRAMA TELEVISIVO BUENAS ENERGÍAS,
DURANTE EL 2014 Y 2015

JESSICA BARRERA PINTO

KARLA FABIANA BOADA RODRÍGUEZ

KRIS DAYANA JAIMES PÉREZ

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

2018

ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD DE LOS MENSAJES COMUNICATIVOS QUE LA
EMPRESA CENS GRUPO EPM EMITE A SUS USUARIOS RESIDENCIALES EN SAN
JOSÉ DE CÚCUTA A TRAVÉS DEL PROGRAMA TELEVISIVO BUENAS ENERGÍAS,
DURANTE EL 2014 Y 2015

JESSICA BARRERA PINTO

KARLA FABIANA BOADA RODRÍGUEZ

KRIS DAYANA JAIMES PÉREZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de

Comunicador Social

Directora:

ERICKA ALEJANDRA MALDONADO ESTÉVEZ

Comunicadora Social, Magíster en Pedagogía

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS 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, 16 de noviembre de 2018


HORA: 16:00 horas

LUGAR: Sala de Imagen Segundo Piso Edificio de Comunicación Social

TITULO: "ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD DE LOS MENSAJES COMUNICATIVOS QUE LA EMPRESA CENS GRUPO EPM EMITE A SUS USUARIOS RESIDENCIALES EN SAN JOSE DE CÚCUTA A TRAVES DEL PROGRAMA TELEVISIVO BUENAS ENERGIAS, DURANTE EL 2014 Y 2015"

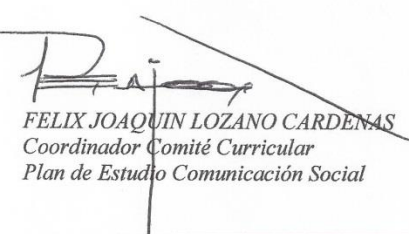
*Director (a): ERICKA ALEJANDRA MALDONADO ESTEVEZ
Comunicadora Social
Mg. Practica pedagógica*

<i>NOMBRE DEL ESTUDIANTE</i>	<i>CÓDIGO</i>	<i>CALIFICACION</i>	<i>A.M.L</i>
<i>JESSICA BARRERA PINTO</i>	<i>1330257</i>	<i>4.0</i>	<i>APROBADO</i>
<i>KARLA FABIANA BOADA RODRÍGUEZ</i>	<i>1330351</i>	<i>4.0</i>	<i>APROBADO</i>
<i>KRIS DAYANA JAIMES PÉREZ</i>	<i>1330372</i>	<i>4.0</i>	<i>APROBADO</i>


MARGARITA PEÑALOZA DURÁN


CAROLINA GARCÍA PINO


FRANKLIN DIAZ MEDINA


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

Creada mediante decreto 323 de 1970

Dedicatoria

A Dios, a nuestros padres, tutores y todas las personas que de una u otra forma contribuyeron al desarrollo de este proyecto.

Agradecimientos

A Dios, nuestro padre, y a la virgen María quienes inspiraron nuestro espíritu para la conclusión del proyecto de grado.

A Erika Maldonado y Carolina García, nuestras tutoras de tesis, por sus conocimientos, dedicación, paciencia y comprensión con el desarrollo de este proyecto.

A nuestros padres, quienes nos apoyaron incondicionalmente durante este proceso de aprendizaje, acompañamiento y credibilidad como futuros profesionales.

A CENS Grupo EPM por su respaldo en la investigación realizada, en especial a María del Pilar López, gestor del equipo Comunicaciones y a Juan Carlos Quintero, gestor del equipo Mercadeo y Educación al Cliente por su acompañamiento y orientación en nuestra labor, una entrega que ha sobrepasado las expectativas que como estudiantes depositamos en ellos.

Tabla de contenido

Introducción	12
1. Problema	14
1.1 Título	14
1.2 Planteamiento del problema	14
1.3 Formulación del problema	15
1.4 Objetivos	15
1.4.1 Objetivo general	15
1.4.2 Objetivos específicos	15
1.5 Justificación	16
2. Marco de referencia	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Marco teórico-conceptual	31
3. Diseño metodológico	35
3.1 Tipo, diseño de investigación y su perspectiva general	35
3.2 Variables e indicadores	38
3.3 Tipos de investigación	38
3.4 Métodos de investigación	40
3.5 Universo y muestra	40
3.5.1 Primera fase	40
3.5.2 Segunda fase	43
3.6 Fuentes y procedimientos para la recolección de información	44
3.6.1 Fuentes primarias	44
3.6.2 Fuentes secundarias	44
3.6.3 Técnicas e instrumentos	44
3.7 Proceso de selección de participantes y aplicación de instrumentos	47
3.7.1 Primera fase	47
3.7.2 Segunda fase	49
3.8 Fuentes y procedimientos para el procesamiento e interpretación de la información	50

4. Análisis de la investigación	51
4.1 Variables generales	54
4.1.1 Expectativa variables generales	62
4.2 Receptividad de buenas energías	67
4.3 Aceptabilidad de buenas energías	80
4.4 Expectativa y motivación	86
4.5 Efectividad de buenas energías	89
5.Conclusiones	100
6.Recomendaciones	103
7.Referencias bibliograficas	106