

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

**RESUMEN TRABAJO DE GRADO**

**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S):** JEFFERSON ANDRES **APELLIDOS:** OMAHÑA MERCHAN

**NOMBRE(S):** DIEGO FERNANDO **APELLIDOS:** GUTIERREZ SALGADO

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** MAGDA ZARELA **APELLIDOS:** SEPÚLVEDA ANGARITA

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA EN LA GESTIÓN DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**RESUMEN**

Se desarrolló el análisis del uso de la comunicación interna en la gestión del Programa de Administración de Empresas de la Universidad Francisco de Paula Santander. Para esto, se utilizó un proceso metodológico basado en el trabajo de campo con estudiantes, docentes y graduados del programa. En primer instancia se realizaron los contactos con las diferentes poblaciones para conocer su percepción sobre cómo fluye y como están funcionando las herramientas de comunicación en el P.A.E. En total se contactaron 3860 estudiantes, 121 docentes y 337 graduados, cuyas muestras son 316, 10, y 28 respectivamente. En los resultados se identificaron los principales canales y medios de comunicación interna que utiliza el programa frente a la gestión de sus procesos. Seguidamente, se dio a conocer la percepción que tienen los encuestados sobre los elementos, canales y sistemas de comunicación interna del programa. Por último, se propusieron estrategias para la gestión de la comunicación interna alineadas con las características del programa.

**PALABRAS CLAVE:** Comunicación interna, gestión, medio de comunicación, comunidad universitaria.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PÁGINAS:** 123 **PLANOS:**      **ILUSTRACIONES:**      **CD ROOM:** 1

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

COPIA NO CONTROLADA

LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA EN LA GESTIÓN  
DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

JEFFERSON ANDRES OMAÑA MERCHAN

DIEGO FERNANDO GUTIERREZ SALGADO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SAN JOSÉ CÚCUTA

2018

LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA EN LA GESTIÓN  
DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

JEFFERSON ANDRES OMAÑA MERCHAN

DIEGO FERNANDO GUTIERREZ SALGADO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Administrador de Empresas

Director:

MAGDA ZARELA SEPÚLVEDA ANGARITA

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SAN JOSÉ CÚCUTA

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 21 de mayo de 2018

LUGAR: Sala de Juntas Laboratorio Empresarial

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO DEL PROYECTO: "LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA EN LA GESTIÓN DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS"

MODALIDAD: TRABAJO DIRIGIDO

JURADOS:

LILIANA CONTRERAS MANRIQUE

ENTIDAD: U.F.P.S.

DIEGO RUEDA CELIS

ENTIDAD: U.F.P.S.

MAGDA ZARELA SEPÚLVEDA ANGARITA

ENTIDAD: U.F.P.S.

DIRECTORA: MAGDA ZARELA SEPÚLVEDA ANGARITA

NOMBRE ESTUDIANTE

	CÓDIGO	NÚMERO	LETRAS	CALIFICACIÓN
				A - M - L
JEFFERSON ANDRÉS OMAÑA MERCHÁN	1213050	4,3	Cuatro Tres	X
DIEGO FERNANDO GUTIÉRREZ SALGADO	1213064	4,3	Cuatro Tres	X



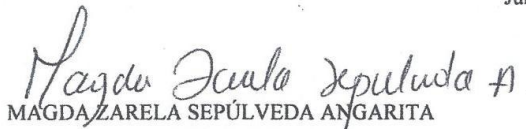
LILIANA CONTRERAS MANRIQUE

Jurado



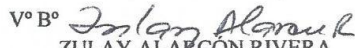
DIEGO RUEDA CELIS

Jurado



MAGDA ZARELA SEPÚLVEDA ANGARITA

Jurado

Vº Bº   
ZULAY ALARCÓN RIVERA  
Coordinadora Comité Curricular  
Administración de Empresas

Lola F.

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	14
1. Problema	16
1.1 Título	16
1.2 Planteamiento del Problema	16
1.3 Formulación del Problema	18
1.4 Sistematización del Problema	18
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo general	19
1.5.2 Objetivos específicos	19
1.6 Justificación	19
2. Marco Referencial	21
2.1 Antecedentes	21
2.2 Marco teórico	25
2.3 Marco Conceptual	36
2.4 Marco Legal	37
3. Diseño Metodológico	42
3.1 Nivel de Investigación	42
3.2 Diseño de la Investigación	42
3.3 Técnicas de Recolección de Datos	43
3.3.1 Fuentes primarias	43
3.3.2 Fuentes secundarias	44
3.4 Población	44

3.5 Muestra	47
4. Análisis e interpretación de los Resultados	49
4.1 Tabulación de las Gráficas Encuestas Docentes por Pregunta	49
4.2 Tabulación de las Gráficas Encuestas Graduados por Pregunta)	67
4.3 Tabulación de las Gráficas Encuestas Estudiantes por Pregunta)	84
5. Canales de Comunicación del Programa de Administración de Empresas	103
5.1 Identificación de los Principales Canales de Comunicación	103
5.2 Percepción de los Canales de Comunicación	103
6. Estrategias de la Gestión de la Comunicación	107
6.1 Análisis FODA	107
6.2 Matriz de Comunicación	111
7. Conclusiones	114
8. Discusiones	116
9. Recomendaciones	117
Referencias Bibliográficas	119