

	<b>GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	FO-GS-15
			<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>			
			<b>FECHA</b>	03/04/2017
		<b>PÁGINA</b>	1 de 1	
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad

### RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): DANIEL ALEXANDER APELLIDOS: BARROS BALLESTEROS

NOMBRE(S): BRANDON ANDRÉS APELLIDOS: OCHOA PEÑA

NOMBRE(S): YESIKA PAOLA APELLIDOS: GÓMEZ BAUTISTA

FACULTAD: FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: COMUNICACIÓN SOCIAL

DIRECTOR: LICETH TORCOROMA ROJAS QUINTERO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): LA COMUNICACIÓN PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER DESDE EL MODELO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA PARA ENTIDADES DEL ESTADO (MCPOI)

Esta investigación tuvo como principal finalidad analizar la comunicación pública y el ámbito organizacional en la Universidad Francisco de Paula Santander (UFPS) seccional Cúcuta. Se empleó el método cuantitativo y se determinó un estudio descriptivo donde se pretendió observar y analizar las prácticas comunicativas de la UFPS. Para recolectar información se les aplicó una encuesta a los administrativos y se les preguntó su punto de vista sobre los principales campos comunicacionales de la institución, según lo propuesto por el MCPOI. De acuerdo a los resultados se puede observar que dos de los campos se ubican en el color verde (85,2% y 82,6%), logrando parámetros de excelencia según el Modelo; mientras que los dos restantes se encuentran en amarillo (78,0% y 80,0%), indicando vacíos y debilidades en ellos. Como posible solución se diseñó un plan de comunicaciones para públicos internos y externos con actividades que ayuden a mejorar y fortalecer tanto áreas que necesitan perfeccionarse, como aquellas con excelencia para que sigan perfeccionándose.

**PALABRAS CLAVES:** Comunicación pública, comunicación organizacional, Universidad Francisco de Paula Santander, Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PÁGINAS:** 109 **PLANOS:** 0 **ILUSTRACIONES:** 0 **CD ROOM:** 0

\*\*Copia No Controlada\*\*

LA COMUNICACIÓN PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA  
SANTANDER DESDE EL MODELO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA ORGANIZACIONAL  
E INFORMATIVA PARA ENTIDADES DEL ESTADO (MCPOI)

DANIEL ALEXANDER BARROS BALLESTEROS

BRANDON ANDRÉS OCHOA PEÑA

YESIKA PAOLA GÓMEZ BAUTISTA

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

2021

LA COMUNICACIÓN PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA  
SANTANDER DESDE EL MODELO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA ORGANIZACIONAL  
E INFORMATIVA PARA ENTIDADES DEL ESTADO (MCPOI)

DANIEL ALEXANDER BARROS BALLESTEROS

BRANDON ANDRÉS OCHOA PEÑA

YESIKA PAOLA GÓMEZ BAUTISTA

DIRECTORA

LICETH TORCOROMA ROJAS QUINTERO

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

2021

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

*FECHA: San José de Cúcuta, 4 de Noviembre de 2021*

*HORA: 8:00 horas*

*LUGAR: Plataforma Meet Google*

***Título del trabajo de grado: “LA COMUNICACIÓN PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER DESDE EL MODELO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA PARA ENTIDADES DEL ESTADO (MCPOI)”***

*Director (a): LICETH TORCOROMA ROJAS  
Comunicadora Social  
Especialista en Gerencia Social*

<i>NOMBRE DEL ESTUDIANTE</i>	<i>CÓDIGO</i>	<i>CALIFICACION</i>	<i>A.M.L</i>
<i>DANIEL ALEXANDER BARROS BALLESTEROS</i>	<i>1330673</i>	<i>3.4</i>	<i>APROBADA</i>
<i>YESIKA PAOLA GÓMEZ BAUTISTA</i>	<i>1330992</i>	<i>3.4</i>	<i>APROBADA</i>
<i>BRANDON ANDRÉS OCHOA PEÑA</i>	<i>1330846</i>	<i>3.4</i>	<i>APROBADA</i>



*MARGARITA ROSA PEÑALOZA DURAN*



*ERIKA ISABEL BAYONA CASTILLA*



*ANDRES ALEJANDRO VARGAS RUBIO*



*MARGARITA ROSA PEÑALZO DURAN  
Coordinador Comité Curricular  
Plan de Estudio Comunicación Social*

## Tabla de contenido

1. Problema	10
1.1. Título	10
1.2. Planteamiento del problema	10
1.3. Formulación del problema	14
1.4. Justificación	14
1.5. Objetivos	16
1.5.1. Objetivo General	16
1.5.2. Objetivos Específicos	17
2. Marco Referencial	18
2.1. Antecedentes	18
2.1.1. Internacionales	18
2.1.2. Nacionales	27
2.2. Marco Teórico	40
2.2.1. Comunicación pública	40
2.2.2. Comunicación pública en Colombia	42
2.2.3. Comunicación Organizacional	45
2.2.4. Elementos de la Comunicación Organizacional	49
2.2.5. Cultura Organizacional	50
2.2.6. Rendición de Cuentas	55
2.2.7. Comunicación desde las redes sociales	61
2.3. Marco Contextual	62
2.4. Marco Legal	65

3.	Diseño metodológico	67
3.1.	Método y Metodología	67
3.2.	Universo y Muestra	68
3.2.1.	Población objeto de estudio	68
3.3.	Fuentes y procedimientos para la recolección de información	70
3.4.	Procedimiento para el procesamiento e interpretación de la información	71
4.	Capítulos de resultados	74
4.1.	Resultados por campo comunicacional	74
4.1.1.	Comunicación organizacional	75
4.1.2.	Comunicación informativa	76
4.1.3.	Rendición de cuentas	77
4.1.4.	Comunicación y Medios de comunicación	77
4.2.	Plan estratégico de comunicaciones	78
4.2.1.	Plan de comunicaciones interno	79
4.2.2.	Plan de comunicaciones externo	82
5.	Conclusiones	85
6.	Recomendaciones	86
7.	Referencias	87