



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** LUZ ÁNGELA **APELLIDOS:** RODRÍGUEZ ORDOÑEZ  
**NOMBRE (S):** BEICY CAROLINA **APELLIDOS:** GALVÁN VERA

**FACULTAD:** EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

**PLAN DE ESTUDIOS:** COMUNICACIÓN SOCIAL

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** ERIKA ALEJANDRA **APELLIDOS:** MALDONADO ESTÉVEZ

**TÍTULO DE LA TESIS:** LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA CORPORACIÓN CULTURAL BIBLIOTECA PÚBLICA JULIO PÉREZ FERRERO DE CÚCUTA

**RESUMEN:**

Se realizó una investigación de tipo descriptivo, con la cual se especificaron las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno sometido a un análisis. Igualmente, se describió el clima organizacional en la Corporación Cultural Biblioteca Pública Julio Pérez Ferrero, evaluando las herramientas, canales y flujos de la comunicación interna, presente en la Corporación. Por último, se determinó cómo la Biblioteca asume la comunicación

Palabras clave: comunicación, incidencia, organizacional, corporación, biblioteca.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 110

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL DE LA CORPORACIÓN CULTURAL BIBLIOTECA PÚBLICA  
JULIO PÉREZ FERRERO DE CÚCUTA

LUZ ÁNGELA RODRÍGUEZ ORDOÑEZ  
BEICY CAROLINA GALVÁN VERA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES  
PLAN DE ESTUDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2012

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL DE LA CORPORACIÓN CULTURAL BIBLIOTECA PÚBLICA  
JULIO PÉREZ FERRERO DE CÚCUTA

LUZ ÁNGELA RODRÍGUEZ ORDOÑÉZ  
BEICY CAROLINA GALVÁN VERA

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

Director  
ERIKA ALEJANDRA MALDONADO ESTÉVEZ  
Comunicador Social

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES  
PLAN DE ESTUDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2012

ACTA DE SUSTENTACION DE UN TRABAJO DE GRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO COMUNICACIÓN SOCIAL

FECHA: San José de Cúcuta, noviembre 21 de 2011  
HORA: 18:00 horas  
LUGAR: Sala 3 Edificio Cread – Tercer piso

TITULO: "LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA CORPORACIÓN CULTURAL BIBLIOTECA PÚBLICA JULIO PÉREZ FERRERO DE CUCUTA".

DIRECTOR (A): ERIKA ALEJANDRA MALDONADO ESTEVEZ, Comunicadora Social Organizacional. Especialista en Finanzas.

JURADOS: FÉLIX JOAQUIN LOZANO CÁRDENAS  
FRANKLIN DÍAZ MEDINA  
JOHN JAIRO JAIMES MONTES

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACION	A.M.L
LUZ ANGELA RODRIGUEZ ORDOÑEZ	1330006	4.1	APROBADA
BEICY CAROLINA GALVAN VERA	1330002	4.1	APROBADA

  
FÉLIX JOAQUIN LOZANO CÁRDENAS

  
FRANKLIN DÍAZ MEDINA

  
JOHN JAIRO JAIMES MONTES

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

Ruth M

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	8
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.3 JUSTIFICACIÓN	11
1.4 OBJETIVOS	12
2. REFERENTES TEÓRICOS	13
2.1 ANTECEDENTES	13
2.2 MARCO TEÓRICO	18
2.2.1 Organización	18
2.2.2 Las escuelas de la teoría organizacional	18
2.2.3 Definición de comunicación	21
2.2.4 La comunicación organizacional	22
2.2.5 Comunicación vs información	29
2.2.6 Clima organizacional	30
2.2.7 Clima organizacional y comunicación interna	34
2.3 MARCO LEGAL	36
3. METODOLÓGIA	38
3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	38

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
3.3 POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO	39
3.4 FUENTES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	39
3.5 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	40
4. LA COMUNICACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL: CORPORACIÓN CULTURAL BIBLIOTECA PÚBLICA JULIO PÉREZ FERRERO	42
4.1 CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA CORPORACIÓN CULTURAL BIBLIOTECA PÚBLICA JULIO PÉREZ FERRERO	42
4.1.1 Variables causales	42
4.1.2 Variables e intervinientes	46
4.1.3 Variables finales	50
4.2 COMUNICACIÓN INTERNA EN LA CORPORACIÓN CULTURAL BIBLIOTECA JULIO PÉREZ FERRERO	51
4.2.1 Herramientas y canales de comunicación	52
4.2.2 Flujos de comunicación interna	56
4.3 UNA NUEVA MANERA DE COMUNICAR EN LA CORPORACIÓN CULTURAL BIBLIOTECA JULIO PÉREZ FERRERO, DE CÚCUTA	59
5. CONCLUSIONES	63
6. RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFIA	66
ANEXOS	68