



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS**



## **RESUMEN TESIS DE GRADO**

AUTOR (ES)

NOMBRES **SILVIA JULIANA** APELLIDOS **CARDENAS PALACIOS**  
NOMBRES **GRECIA KARINA** APELLIDOS **CORZO MENDOZA**

FACULTAD: **EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES**

PLAN DE ESTUDIOS: **COMUNICACIÓN SOCIAL**

DIRECTOR:

NOMBRES **JULIANA** APELLIDO **QUINTERO MARTINEZ**

TÍTULO DE  
LA TESIS: **MANEJO DE LAS DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN EN EL**

**PROCESO DE SERVICIO AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA EDUARDO COTE**

**LAMUS, DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**

### **RESUMEN**

El presente trabajo contiene un análisis sobre el servicio al usuario en la Biblioteca Eduardo Cote Lamus (BECL) de la Universidad Francisco de Paula Santander (UFPS) sede Cúcuta, enfocado en el manejo de las dimensiones de la comunicación presentes que son: Comunicación Interpersonal, Comunicación Asertiva, Comunicación No Verbal y Servicio al Usuario, desde la mirada del usuario y el funcionario. Así mismo, se generan una serie de recomendaciones prácticas que puedan mejorar el proceso de comunicación entre funcionario y usuario, el cual debe estar enmarcado en una política de servicio al cliente eficaz y consiente.

**PALABRAS CLAVE:** comunicación, servicio al usuario, comunicación interpersonal, comunicación asertiva, comunicación no verbal

### **CARACTERÍSTICAS**

PÁGINAS 109 PLANOS            ILUSTRACIONES            CD-ROM 1

MANEJO DE LAS DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN EN EL PROCESO DE  
SERVICIO AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS DE LA  
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

SILVIA JULIANA CÁRDENAS PALACIOS  
GRECIA KARINA CORZO MENDOZA

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

MANEJO DE LAS DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN EN EL PROCESO DE  
SERVICIO AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS DE LA  
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

GRECIA KARINA CORZO MENDOZA  
SILVIA JULIANA CÁRDENAS PALACIOS

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

Directora  
JULIANA QUINTERO MARTÍNEZ  
Comunicadora Social

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



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

FECHA: San José de Cúcuta, 12 de Diciembre de 2012

HORA: 14:00 horas

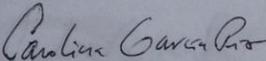
LUGAR: Sala 1 del edificio CREAD tercer piso

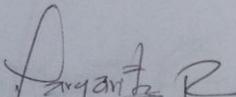
TITULO: "MANEJO DE LAS DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN EN EL PROCESO DE SERVICIO AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER"

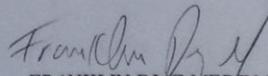
JURADOS: MARGARITA ROSA PEÑALOZA  
FRANKLIN DIAZ MEDINA  
CAROLINA GARCÍA PINO

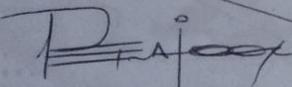
DIRECTOR (A): JULIANA QUINTERO MARTÍNEZ  
Comunicadora Social

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACION	A.M.L
SILVIA JULIANA CARDENAS P.	1330028	3.8	APROBADO
GRECIA KARINA CORZO M.	1330008	3.8	APROBADO

  
CAROLINA GARCÍA PINO

  
MARGARITA ROSA PEÑALOZA

  
FRANKLIN DIAZ MEDINA

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

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	11
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 TÍTULO	13
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.3 OBJETIVOS	14
1.3.1 Objetivo general	14
1.3.2 Objetivos específicos	14
1.4 JUSTIFICACIÓN	14
1.5 DELIMITACIONES	15
2. MARCO DE REFERENCIA	16
2.1 ANTECEDENTES	16
2.2 MARCO TEÓRICO	19
2.2.1 La comunicación en el servicio al usuario	19
2.2.2 Dimensiones de la comunicación	20
2.2.3 Servicio al usuario	28
2.3 MARCO CONCEPTUAL	34
2.4 MARCO CONTEXTUAL	35
2.4.1. Biblioteca Eduardo Cote Lamus	36
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	38

3.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
3.2 UNIVERSO Y MUESTRA	38
3.2.1 Muestra	38
3.3 MODELO DE CALIFICACIÓN DEL CNA	40
4. MANEJO DE LAS DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN EN EL PROCESO DE SERVICIO AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS, DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	42
4.1 EN RELACIÓN CON EL RECONOCIMIENTO DE LA REALIDAD	42
4.2 SERVICIO AL USUARIO Y DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN DESDE LA MIRADA DE LOS USUARIOS	45
4.2.1 El servicio al usuario en la Biblioteca Eduardo Cote Lamus	47
4.2.2 La Comunicación asertiva y la capacidad de escucha: elementos esenciales en el servicio al usuario	49
4.2.3 El entendimiento entre dos personas se basa en un lenguaje compartido: comunicación interpersonal	51
4.2.4 Los signos del cuerpo hablan más que las palabras: comunicación no verbal	53
4.3 SERVICIO AL USUARIO Y DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN DESDE LA MIRADA DE LOS FUNCIONARIOS	55
4.3.1 El Servicio al Usuario en la Biblioteca Eduardo Cote Lamus	56
4.3.2 La Comunicación asertiva y su importancia en el servicio	57
4.3.3 La relación usuario – funcionario es clave: comunicación interpersonal	57
4.3.4 El lenguaje de los gestos, esencial en el momento de servicio: comunicación no verbal	58
5. CONCLUSIONES	60
6. RECOMENDACIONES	62

BIBLIOGRAFÍA

65

ANEXOS

67