



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
DIVISIÓN BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): INGRID PATRICIA

APELLIDOS: CACUA FLÓREZ

NOMBRE(S): YESSICA PAOLA

APELLIDOS: DUQUE CONTRERAS

FACULTAD: DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: COMUNICACIÓN SOCIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ERIKA ALEJANDRA

APELLIDOS: MALDONADO

NOMBRE(S): _____

APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): CARACTERIZACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO EN LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2012

RESUMEN

Con el desarrollo de este trabajo, se lograron identificar las herramientas de comunicación que se utilizan en las diferentes facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander, entre las cuales se mencionan las carteleras, la página web, los correos, el folleto; mientras que los medios menos representativos o utilizados son el blog, la radio, prensa, el boletín y el buzón de sugerencias. Así mismo, se describió la forma de las herramientas de comunicación de las diferentes facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander, en donde se observa con gran facilidad en el caso de los medios más utilizados, la existencia de colores e imágenes corporativas, ambientes gráficos agradables.

Palabras clave: Caracterización, herramientas de comunicación, identificar, programas académicos, facultad

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 187

PLANOS:

ILUSTRACIONES: CD ROOM: 1

**CARACTERIZACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DE LOS
PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO EN LA UNIVERSIDAD FRANCISCO
DE PAULA SANTANDER DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2012**

**INGRID PATRICIA CACUA FLÓREZ
YESSICA PAOLA DUQUE CONTRERAS**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2016**

**CARACTERIZACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DE LOS
PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO EN LA UNIVERSIDAD FRANCISCO
DE PAULA SANTANDER DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2012**

**INGRID PATRICIA CACUA FLÓREZ
YESSICA PAOLA DUQUE CONTRERAS**

Proyecto de Grado para optar por el título de Comunicadoras Sociales

**Directora de proyecto
ERIKA ALEJANDRA MALDONADO**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2016**



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

FECHA: San José de Cúcuta, 23 de Mayo de 2016
HORA: 14:00 horas
LUGAR: Sala de Fotografía

TITULO : "CARACTERIZACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO EN LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2012"

Director (a): ERIKA ALEJANDRA MALDONADO
Comunicadora Social
Magister en Pedagogía

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACION	A.M.L
INGRID PATRICIA CACUA FLÓREZ	1330014	4.0	APROBADO
YESSICA PAOLA DUQUE CONTRERAS	1330020	4.0	APROBADO


CAROLINA GARCIA PINO


FRANKLIN DIAZ MEDINA


GLADYS ADRIANA ESPINEL RUBIO


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

CONTENIDO

	pág.
Introducción	1
1. Problema de investigación	4
1.1 Título	4
1.2 Planteamiento del problema	4
1.3 Formulación del problema	5
1.4 Objetivos	5
1.4.1 Objetivo General	5
1.4.2 Objetivos Específicos	5
1.5 Justificación	6
2 Marco de referencia	8
2.1 Antecedentes	8
2.2 Marco teórico	14
2.2.1 Comunicación organizacional	17
2.2.1.1 La Comunicación interna	19
2.2.1.1.1 Comunicación formal	21
2.2.1.1.2 Comunicación informal	23
2.2.2 Comunicación interna en las universidades	23
2.2.3 Los canales de la comunicación corporativa	25
2.2.4 Comunicación institucional	29
2.2.5 Herramientas de comunicación	31
2.3 Marco contextual	37

2.3.1 Marco geográfico	37
2.3.2 Contexto económico	40
2.3.3 Contexto político	41
2.3.4 Contexto socio – cultural	42
2.3.5 Contexto tecnológico	44
3. Diseño metodológico	45
3.1 Método y Metodología	45
3.2 Universo y muestra	46
3.3 Fuentes y procedimientos para la recolección de información	48
3.4 Procesamiento e interpretación de la información	48
4. Caracterización de las herramientas de comunicación de los programas académicos de pregrado en la Universidad Francisco de Paula Santander	50
4.1 Resultados del inventario	50
4.2 Resultados de la matriz de observación	52
4.3 Resultados de la encuesta	53
4.3.1 Análisis por Facultad	70
4.3.1.1 Facultad de Ingenierías	70
4.3.1.2 Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente	75
4.3.1.3 Facultad de Ciencias Empresariales	80
4.3.1.4 Facultad de Educación, Artes y Humanidades	85
4.3.1.5 Facultad de Salud	90
4.3.1.6 Consolidado de la Universidad	95
4.3.1.7 Facultades	97
4.4 Sugerencias de los estudiantes para el fortalecimiento de las herramientas de comunicación habilitadas	101

5. Herramientas de comunicación que se utilizan en las diferentes facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander	106
6. Descripción de la forma de las herramientas de comunicación de las diferentes facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander	135
6.1 Folletos impresos (Brochure)	135
6.2 El buzón de sugerencias	136
6.3 Revistas	137
6.4 E-mail	138
6.5 Boletín	139
6.6 Portal Web	139
6.7 Redes Sociales	142
6.8 Blogs	142
6.9 Pantallas Informativas	143
7. Uso que se da a las herramientas de comunicación habilitadas, su proceso de actualización y seguimiento	145
8. Conclusiones	150
9. Recomendaciones	153
Referencia bibliográfica	155
Anexos	158