



RESUMEN – TESIS DE GRADO

AUTORES:

NOMBRES: WILMER ANDRÉS **APELLIDOS:** ORTIZ BARBOSA
NOMBRES MÓNICA PATRICIA **APELLIDOS:** GAMBOA GÓMEZ
NOMBRES ZULAY YOSELÍN **APELLIDOS:** HERNÁNDEZ RONDÓN

FACULTAD: DE EDUCACION ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: COMUNICACIÓN SOCIAL

DIRECTOR:

NOMBRES: ERICKA ALEJANDRA **APELLIDOS:** MALDONADO ESTÉVEZ

TITULO DE LAS TESIS: INFLUENCIA DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A. DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

RESUMEN

La investigación se realizó con un método cuantitativo bajo análisis cualitativo, en donde el primer método se distingue por medir valores cuantificables, que pueden ser frecuencias, porcentajes, costos, tasas y magnitudes, entre otros. Los instrumentos que se utilizaron, de acuerdo a la información suministrada, fueron la encuesta y la observación no participante a colaboradores. Por otro lado se encuentra el análisis cualitativo, usado para la interpretación de experiencias, percepciones y valores, y se profundiza en el contenido.

Palabras clave: Comunicación interna, Procesos, Influencia

CARACTERÍSTICAS

PAGINAS: 116 PLANOS _____ ILUSTRACIONES _____ CD ROM

**INFLUENCIA DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA
EN LA PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A. DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

**WILMER ANDRÉS ORTIZ BARBOSA
MÓNICA PATRICIA GAMBOA GÓMEZ
ZULAY YOSSELÍN HERNÁNDEZ RONDÓN**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER.
FACULTAD DE EDUCACIÓN ARTES Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA, ANDRAGOGÍA Y COMUNICACIÓN.
COMUNICACIÓN SOCIAL
SAN JOSÉ DE CUCUTA
2014**

**INFLUENCIA DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA
EN LA PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A. DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

**WILMER ANDRÉS ORTIZ BARBOSA
MÓNICA PATRICIA GAMBOA GÓMEZ
ZULAY YOSSELÍN HERNÁNDEZ RONDÓN**

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

**Directora
ERICKA ALEJANDRA MALDONADO ESTÉVEZ
Comunicador Social**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER.
FACULTAD DE EDUCACIÓN ARTES Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA, ANDRAGOGÍA Y COMUNICACIÓN.
COMUNICACIÓN SOCIAL
SAN JOSÉ DE CUCUTA
2014**



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

FECHA: San José de Cúcuta, 25 de noviembre de 2013
HORA: 16:00 horas
LUGAR: Sala 4 del CREAD

TITULO: "INFLUENCIA DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN
INTERNA DE LA PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A. DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA".

JURADOS: GLADYS ADRIANA ESPINEL RUBIO
CAROLINA GARCIA PINO
ANDREA QUIÑONEZ


Director (a): ERICKA ALEJANDRA MALDONADO ESTEVEZ
Comunicadora Social

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACION	A.M.L
WILMER ANDRÉS ORTIZ	1330148	3.8	APROBADA
MÓNICA PATRICIA GAMBOA	1330173	3.8	APROBADA
ZULAY YOSELIN HERNÁNDEZ R.	1330183	3.8	APROBADA


ANDREA QUIÑONEZ


CAROLINA GARCÍA PINO


GLADYS ADRIANA ESPINEL RUBIO


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

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	11
1. PROBLEMA	13
1.4 OBJETIVOS	14
1.4.1 Objetivo general.	14
1.4.2 Objetivos específicos.	14
1.5 JUSTIFICACIÓN	14
2. MARCO DE REFERENCIA	16
2.1 ANTECEDENTES	16
2.2 MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL	20
2.2.1 Comunicación.	20
2.2.2 Elementos y componentes básicos de la comunicación.	22
2.2.3. Comunicación Organizacional.	24
2.2.4. Comunicación interna.	25
2.2.5 PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA	31
2.2.5.1 Herramientas de comunicación interna.	31
2.2.5.2. Flujos de comunicación interna.	35
2.2.6 DE LA COMUNICACIÓN INTERNA 1.0, A LA COMUNICACIÓN INTERNA 2.0.	40
2.2.7 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	44
2.2.8. Usos y apropiaciones.	48
2.4 MARCO CONTEXTUAL	52
3. DISEÑO METODOLÓGICO	58
3.1 MÉTODO Y METODOLOGÍA	58
3.2 UNIVERSO Y MUESTRA	58

3.4 FUENTES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.	63
3.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	65
3.6 PRESUPUESTO	65
4. CAPÍTULOS	61
4.1 INFLUENCIA DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A. DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	66
4.1 COMUNICACIÓN INTERNA: DE LA 1.0 A LA 2.0 EN LA PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A. DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	67
4.1.1 Comunicación tradicional.	68
4.2 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) EN LA PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A., DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA.	76
4.3 USOS Y APROPIACIONES DE LAS TIC EN LOS ADMINISTRATIVOS Y COLABORADORES DE LA PASTEURIZADORA LA MEJOR.	82
4.3.1 Usos.	83
4.3.2 Apropiación.	85
5. CONCLUSIONES	90
6. RECOMENDACIONES	92
BIBLIOGRAFÍA	94
ANEXOS	96