

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/237

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): WENDY YULIETH

APELLIDOS: RIVERA OCHOA

NOMBRE(S): ANGIE KATHERINE

APELLIDOS: BOTELLO CONTRERAS

FACULTAD: EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: COMUNICACIÓN SOCIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ERIKA ALEJANDRA

APELLIDOS: MALDONADO ESTÉVEZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): APLICACIÓN DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA PISOS Y ENCHAPES LOS VADOS S.A.S.: USOS Y APROPIACIÓN.

RESUMEN

En Cúcuta, la adopción de las TIC en los procesos de comunicación interna ha sido lenta debido a la dinámica económica y social que caracteriza a esta ciudad. Esta investigación formó parte de un macroproyecto encaminado a analizar los usos y apropiaciones de las TIC en los procesos de comunicación interna en las medianas empresas locales, en este caso particular, Pisos y Enchapes Los Vados S.A.S. La investigación abordó teóricamente cuatro variables: la Comunicación Interna, las TIC, los usos y las apropiaciones. El diseño metodológico de corte descriptivo, se apoyó en encuestas a colaboradores, entrevistas a directivos y una matriz de análisis de las herramientas y canales que permitieron caracterizar la comunicación interna, los usos y las apropiaciones. Los resultados muestran una comunicación interna de corte vertical-descendente, interpersonal y diacrónica que puede ser informativa y normativa, donde priman aún los soportes orales y escritos. Las herramientas TIC se encuentran restringidas al nivel directivo, que las usa para actividades laborales. El mayor número de colaboradores trabaja en los hornos y no tiene acceso a sus dispositivos móviles durante su horario laboral. La comunicación interna es tradicional, sin embargo, los directivos consideran que la competitividad se ha incrementado gracias a las TIC.

PALABRAS CLAVE: Comunicación interna, Tic, Uso, Apropiación, Organización.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 237

PLANOS:

ILUSTRACIONES: 14

CD ROOM: 1

APLICACIÓN DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA
EN LA EMPRESA PISOS Y ENCHAPES LOS VADOS S.A.S.: USOS Y
APROPIACIÓN

WENDY YULIETH RIVERA OCHOA

ANGIE KATHERINE BOTELLO CONTRERAS

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

2016

APLICACIÓN DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA
EN LA EMPRESA PISOS Y ENCHAPES LOS VADOS S.A.S.: USOS Y
APROPIACIÓN

WENDY YULIETH RIVERA OCHOA

ANGIE KATHERINE BOTELLO CONTRERAS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de

Comunicador Social

Directora

ERIKA ALEJANDRA MALDONADO ESTÉVEZ

Comunicadora social periodista y organizacional

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, 3 de Noviembre de 2016
HORA: 16:00 horas
LUGAR: Sala de Fotografía del CREAD tercer Piso

TITULO :“ APLICACIÓN DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA
EMPRESA PISOS Y ENCHAPES LOS VADOS S.A.S.: USOS Y APROPIACIÓN”

Director (a): ERIKA ALEJANDRA MALDONADO
Comunicadora Social

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACION	A.M.L
ANGIE KATHERINE BOTELLO CONTRERAS	1330467	4.1	APROBO
WENDY YULIETH RIVERA OCHOA	1330449	4.1	APROBO


ANDREA CATALINA CAMARGO PARDO


EDGAR GIOVANNI LIZCANO


YORLANDY ANDREA QUINONEZ


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

Tabla de contenido

	Pág.
Introducción	11
1. Problema	14
1.1 Título	14
1.2 Planteamiento del problema	14
1.3 Formulación del problema	16
1.4 Objetivos	16
1.4.1 Objetivo General.	16
1.4.2 Objetivos específicos.	16
1.5 Justificación	17
2. Marco de referencia	19
2.1 Antecedentes	19
2.1.1 Antecedentes Internacionales: Un enfoque mundial sobre el análisis de la aplicación de TIC en el sector empresarial.	19
2.1.2 Antecedentes en países de Latinoamérica	25
2.1.3 Antecedentes Nacionales: Colombia	38
2.2 Marco teórico	51
2.2.1 Comunicación interna	53
2.2.2 Comunicación interna como proceso.	55
2.2.3 Comunicación interna a través de las herramientas.	62
2.2.4 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).	64
2.2.4.1 Composición del sector TIC en Colombia.	64
2.2.4.2 Uso de las TIC.	67
2.2.4.3 Apropiación de las TIC.	71

2.3 Marco contextual	78
2.3.1 Reseña histórica de la empresa Pisos y Enchapes Los Vados S.A.S.	81
2.3.2 Filosofía corporativa.	82
2.3.3 Funciones de la estructura organizacional.	82
2.4 Marco legal	85
3. Diseño metodológico	90
3.1 Método	90
3.2 Universo y Muestra	91
3.2.1 Tipo de Muestra.	91
3.3 Fuentes y procedimientos para la recolección de la información	92
3.4 Fuentes y procedimientos para el procesamiento de interpretación de la información	93
4. Análisis de resultados	94
4.1 Procesos de comunicación interna en la organización Pisos y Enchapes los Vados S.A.S	94
4.1.1 Gestión de la comunicación interna en Pisos y Enchapes Los Vados S.A.S.	94
4.2 Uso de las herramientas TIC en la organización Pisos y Enchapes los Vados S.A.S	113
4.3 Nivel de apropiación de las TIC en la organización Pisos y Enchapes los Vados S.A.S	124
5. Conclusiones	138
6. Recomendaciones	141
Referencias bibliográficas	144
Anexos	157