

	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS	CÓDIGO	FO-GS-15		
		VERSIÓN	02		
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>		FECHA	03/04/2017	
			PÁGINA	1 de 135	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

### RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): IVÁN APELLIDOS: ROA PEÑALOSA

NOMBRE(S): MELANY ANDREA APELLIDOS: ORTIZ BUENAÑO

NOMBRE(S): PAOLA ANDREA APELLIDOS: JAIMES LEÓN

FACULTAD: EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: COMUNICACIÓN SOCIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ERIKA ALEJANDRA APELLIDOS: MALDONADO ESTÉVEZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DE LAS TIC EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE CINCO RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

RESUMEN:

El siguiente proyecto fue desarrollado durante el segundo semestre del año 2018 en cinco empresas del sector gastronómico de la ciudad de Cúcuta, buscando evidenciar la importancia del uso y la apropiación de las TIC como instrumentos o herramientas que inciden en el ambiente laboral. Se evidencian los diferentes procesos seguidos durante el desarrollo del ejercicio en los restaurantes: La Mazorca, Doña Pepa, A Comer Pescado se Dijo, Londeros Sur y Puerto Seguro. Gracias a esto, se determinó la incidencia de las TIC en las diferentes dimensiones del clima organizacional de los restaurantes, dinamizando además los procesos de comunicación interna y la productividad.

PALABRAS CLAVES: INCIDENCIA DE LAS TIC, CLIMA ORGANIZACIONAL, AMBIENTE ORGANIZACIONAL, USO DE LAS TIC, APROPIACIÓN DE LAS TIC.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 135 PLANOS:      ILUSTRACIONES: 19 CD ROOM: 2

ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DE LAS TIC EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE  
CINCO RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

IVÁN ROA PEÑALOSA

MELANY ANDREA ORTIZ BUENAÑO

PAOLA ANDREA JAIMES LEÓN

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

2019

ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DE LAS TIC EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE  
CINCO RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

IVÁN ROA PEÑALOSA

MELANY ANDREA ORTIZ BUENAÑO

PAOLA ANDREA JAIMES LEÓN

Mg. ERIKA ALEJANDRA MALDONADO ESTÉVEZ

Tutora

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

2019

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

*FECHA: San José de Cúcuta, 16 de Diciembre de 2019*  
*HORA: 16:00 horas*  
*LUGAR: Sala Imagen Segundo Piso Edificio de Comunicación Social*

*TITULO: "ANALISIS DE LA INCIDENCIA DE LAS TIC EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE CINCO RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER"*

Director (a) *ERICKA ALEJANDRA MALDONADO ESTEVEZ*  
*Comunicadora Social*  
*Mg. Practica pedagógica*

<i>NOMBRE DEL ESTUDIANTE</i>	<i>CÓDIGO</i>	<i>CALIFICACION</i>	<i>A.M.L</i>
<i>PAOLA ANDREA JAIMES LEÓN</i>	<i>1330756</i>	<i>3.7</i>	<i>APROBADO</i>
<i>IVÁN ROA PEÑALOSA</i>	<i>1330753</i>	<i>3.7</i>	<i>APROBADO</i>
<i>MELANY ANDREA ORTIZ BUENAÑO</i>	<i>1330754</i>	<i>3.7</i>	<i>APROBADO</i>

*Tatiana B. Bayona*  
*TATIANA BAYONA SANABRIA*

*Liceth Torcoroma*  
*LICETH TORCOROMA ROJASPIÑO*

*Margarita Rosa Peñaloza*  
*MARGARITA ROSA PEÑALOZA DURAN*

*Felix Joaquin Lozano*  
*FELIX JOAQUIN LOZANO CARDENAS*  
*Coordinador Comité Curricular*  
*Plan de Estudio Comunicación Social*

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción	10
1. Problema	12
1.1 Título	12
1.2 Planteamiento del problema	12
1.3 Formulación del problema	15
1.4 Objetivos	15
1.4.1 Objetivo general.	15
1.4.2 Objetivos específicos	15
1.5 Justificación	15
2. Marco Referencial	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Marco Teórico	39
2.2.1 Clima Organizacional	40
2.2.2 TIC	51
3. Diseño Metodológico	55
3.1. Método de investigación	55
3.2 Universo y Muestra	56
3.3 Instrumentos Metodológicos	58
3.4 Procedimientos para el Procesamiento e Interpretación de la Información	59

4. Resultados	61
4.1 Caracterización de la población	62
4.2 Diagnóstico de clima organizacional de los cinco restaurantes de Cúcuta	63
4.3 Caracterización de las TIC en los ambientes internos de los restaurantes	72
4.4 Descripción de la apropiación de las TIC en los ambientes internos de los restaurantes	80
4.5 Análisis de los datos	86
5. Conclusiones	93
6. Recomendaciones	96
Referencias	97
Anexos	102