



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE (S) LIGIA HELENA APELLIDO (S): BEJARANO MIRANDA

NOMBRE (S) RAISA PAOLA APELLIDO (S): BUSTAMANTE LÓPEZ

FACULTAD: EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: DE COMUNICACIÓN SOCIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S) CAROLINA APELLIDO (S) GARCÍA PINO

TÍTULO DE LA TESIS: EFFECTIVIDAD DEL MODELO DE INTRACOMUNICACIÓN EN CENS EPM.

RESUMEN

El presente trabajo contiene el diagnóstico sobre la comunicación interna y la efectividad del modelo que se emplea en CENS, a partir de los parámetros de la Intracomunicación, para proponer acciones que permitan mantener el éxito empresarial.

Así mismo, como punto de partida se evidencia la importancia de la comunicación en el desarrollo de los procesos internos; siendo éste un aporte que permite abrir la posibilidad de mejorar la actividad económica de la Empresa, a la vez, que se da a conocer el trabajo de los profesionales en Comunicación Social, como ejemplo de lo que puede lograr una organización con una comunicación bien empleada.

PALABRAS CLAVES: Efectividad, comunicación, intercomunicación, CENS EPM.

PÁGINAS 100 PLANOS ILUSTRACIONES CD-ROM 1

EFFECTIVIDAD DEL MODELO DE INTRACOMUNICACIÓN EN CENS EPM.

**LIGIA HELENA BEJARANO MIRANDA
RAISA PAOLA BUSTAMANTE LÓPEZ**

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

EFFECTIVIDAD DEL MODELO DE INTRACOMUNICACIÓN EN CENS EPM

**LIGIA HELENA BEJARANO MIRANDA
RAISA PAOLA BUSTAMANTE LÓPEZ**

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

**Directora
CAROLINA GARCÍA PINO
Comunicadora Social**

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



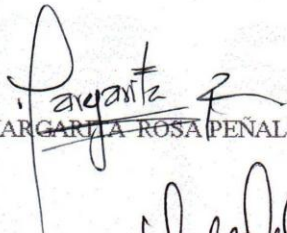
FECHA: San José de Cúcuta, Julio 17 de 2012
HORA: 14:00 horas
LUGAR: Sala de Fotografía Edificio CREAD Tercer Piso


TITULO: "EFECTIVIDAD DEL MODELO DE INTRACOMUNICACIÓN EN CENS"

JURADOS: MARGARITA ROSA PEÑALOZA
FRANKLIN DIAZ MEDINA
YORLANDY ANDREA QUIÑONEZ


DIRECTOR (A): CAROLINA GARCIA PINO
Comunicador Social

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACION	A.M.L
LIGIA H. BEJARANO	1330032	3.5	APROBADA
RAISA PAOLA BUSTAMANTE	1330033	3.5	APROBADA


MARGARITA ROSA PEÑALOZA


FRANKLIN DIAZ MEDINA


YORLANDY ANDREA QUIÑONEZ


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

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	5
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 TITULO	14
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.3 OBJETIVOS	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 JUSTIFICACIÓN	15
2. MARCO DE REFERENCIA	17
2.1 ANTECEDENTES	17
2.2 MARCO TEÓRICO	23
2.2.1 Comprender la comunicación	23
2.2.2 Comunicación y organización	24
2.2.3 Generalidades de la comunicación organizacional	25
2.2.4 La comunicación: un cambio en la cultura comunicativa	27
2.2.5 Desde la comunicación tradicional	27
2.2.6 Intracomunicación	28
2.2.7 Comunicación tradicional vs Intracomunicación	29
2.2.8 El papel de los medios en la efectividad del proceso comunicativo	30
2.2.9 Tratamiento de la comunicación por medio de los flujos de información	31

2.2.10 El proceso comunicativo	32
3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	33
3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	33
3.2 UNIVERSO Y MUESTRA	33
3.3 FUENTES Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN	34
4. LA EFECTIVIDAD DEL MODELO DE INTRACOMUNICACIÓN EN CENS	35
4.1 CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES DE LAS HERRAMIENTAS Y FLUJOS DE INFORMACIÓN EN CENS	35
4.1.1 Herramientas que transmiten la información	38
4.1.2 La fluidez de la comunicación	42
4.2 ESTADO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN CENS EPM, A PARTIR DE LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA INTRACOMUNICACIÓN	47
4.2.1 Tratamiento de la Intracomunicación: enfoque hacia los actores	47
4.2.2 Características de la Intracomunicación	48
4.2.3 La Intracomunicación actúa como medio	49
4.2.4 La Intracomunicación actúa como catalizador	51
4.2.5 La Intracomunicación se emplea para relacionar	52
4.2.6 La Intracomunicación debe ser permanente	53
4.2.7 La Intracomunicación actúa como estrategia	53
4.2.8 La Intracomunicación dirigida a la cultura	54
4.2.9 La Intracomunicación: con mensaje e involucra información	56
4.2.10 En la Intracomunicación los medios son solo medios	57

4.3 ¿ES LA INTRACOMUNICACIÓN EL MODELO APLICADO EN CENS EPM Y A SU VEZ ES EFECTIVA?	59
4.3.1 Herramientas de información según la Intracomunicación	59
4.3.2 Flujos de información transversal, según la Intracomunicación	59
4.3.3 Estado de la comunicación interna de acuerdo a los ítems de la Intracomunicación	60
5. CONCLUSIONES	65
6. RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFÍA	68
ANEXOS	71