

	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 1
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ		
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad		

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

### AUTORES:

**NOMBRE(S)** MARTHA JACKELINE      **APELLIDOS** SERNA PALACIOS

**NOMBRE(S)** MAYRA YORLEY      **APELLIDOS** CELY LEON

**FACULTAD:** EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

**PLAN DE ESTUDIOS:** COMUNICACIÓN SOCIAL

### DIRECTOR:

**NOMBRE(S)** LICETH TORCOROMA      **APELLIDOS** ROJAS QUINTERO

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA ESCUELA DE CRIMINALÍSTICA CEFORTEC DE LA CIUDAD DE CÚCUTA EN EL AÑO 2024

**RESUMEN..** El proyecto se realizó bajo una metodología mixta de tipo descriptivo. Partiendo desde que aquí en Colombia la mayoría de instituciones omiten lo importante que es la comunicación en este tipo de escenarios, en la escuela sucede que la comunicación se ha llevado de manera informal. Este proyecto se orienta bajo la línea de investigación planificación y gestión de la comunicación teniendo como objetivo general crear un plan de comunicación para fortalecer la comunicación interna en la escuela Criminalística CEFORTEC de la ciudad de Cúcuta en el año 2024, sumando los objetivos específicos que son diagnosticar, medir y evaluar el plan de comunicaciones, el cual involucra a los colaboradores, estudiantes y público externo, logrando así recolectar los datos suficientes, para con esto diseñar 10 estrategia de las cuales se desarrollaron y posteriormente, se evaluaron 5 de ellas de manera positiva, evidenciando la mejoría de la institución de manera progresiva, logrando fomentar la importancia de la comunicación externa en las institucionales y demostrando que toda empresa necesita de esta.

**PALABRAS CLAVES:** comunicación organizacional, comunicación interna, plan de comunicación, identidad e imagen corporativa

### CARACTERÍSTICAS

**PÁGINAS:** 166    **PLANOS:**           **ILUSTRACIONES:**           **CD ROOM:**

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA ESCUELA DE CRIMINALÍSTICA  
CEFORTEC DE LA CIUDAD DE CÚCUTA EN EL AÑO 2024

MARTHA JACKELINE SERNA PALACIOS  
MAYRA YORLEY CELY LEÓN

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES  
PLAN DE ESTUDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2024

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA ESCUELA DE CRIMINALÍSTICA  
CEFORTEC DE LA CIUDAD DE CÚCUTA EN EL AÑO 2024

MARTHA JACKELINE SERNA PALACIOS

MAYRA YORLEY CELY LEÓN

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Comunicador Social

Director

LICETH TORCOROMA ROJAS QUINTERO

Especialista en Gerencia Social

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

2024



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

FECHA: San José de Cúcuta, 1 de Marzo de 2024

LUGAR: Sala de Imagen segundo Piso Edificio de Comunicación Social

**Título del trabajo de grado:** "PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA ESCUELA DE  
CRIMINALÍSTICA CEFORTEC DE LA CIUDAD DE CÚCUTA EN EL AÑO 2024"

Director (a): LICETH TORCOROMA ROJAS  
Comunicadora Social  
Especialista en Gerencia Social

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACION	A.M.L
MARTHA JACKELINE SERNA PALACIOS	1331244	4.2	APROBADA
MAYRA YORLEY CELY LEON	1331241	4.2	APROBADA

*Andrea Garcia*  
YORMARY ANDREA GARCIA

*Ruth Johanna Vivas*  
RUTH JOHANNA VIVAS

*Jhonatan Sarmiento*  
JHONATAN ALEJANDRO SARMIENTO

*Margarita Rosa Peñaloza Duran*  
MARGARITA ROSA PEÑALOZA DURAN  
Coordinador Comité Curricular  
Plan de Estudio Comunicación Social

## Tabla de contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	13
1. Problema	15
1.1 Título	15
1.2 Planteamiento del problema	15
1.3 Formulación del problema	17
1.4 Objetivos	17
1.4.1 Objetivo general	17
1.4.2 Objetivos específicos	17
1.5 Justificación	18
2. Marco referencial	23
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 Internacionales	23
2.1.2 Nacionales	35
2.1.3 Locales	40
2.2 Marco Teórico	44
2.2.1 Comunicación	44
2.2.2 Comunicación Organizacional	45
2.2.3 Comunicación Interna	47
2.2.4 Tipos De Comunicación Interna	48
2.2.5 Objetivos De La Comunicación Interna	49
2.2.6 Herramientas De Comunicación Interna	50
2.2.7 Comunicación Externa	53

2.2.8 Plan De Comunicación	55
2.3 Marco Contextual	57
3. Marco metodológico	60
3.1 Tipo de investigación	60
3.2 Enfoque	61
3.3 Población y Muestra	61
3.4 Fuentes e instrumentos para la recolección de información	62
4. Resultados	73
4.1 Diagnóstico	73
4.1.1 Entrevista	73
4.1.2 Encuesta	75
4.1.3 Conclusiones del diagnóstico interno	98
4.2 Plan de comunicación interno	99
4.3 Implementación De Las Estrategias	111
4.3.1 Estrategia 1	111
4.4 Estrategia 2	119
4.4.1 Estrategia 3	120
4.4.2 Estrategia 4	124
4.4.3 Estrategia 5	127
4.5 Evaluación de las estrategias ejecutadas	128
5. Conclusiones	131
6. Recomendaciones	133
Referencias bibliográficas	135