

# Gestión de la Comunicación Institucional: aprender para **hacer**

Reunión Nacional de Directores de  
Centros Provinciales de Información de Ciencias Médicas  
Mayo / 2022

Lic. María del Pilar Díaz Díaz

[mpilar@infomed.sld.cu](mailto:mpilar@infomed.sld.cu)

Lic. Yenisley Ortega Betancourt

[yeniorbe@infomed.sld.cu](mailto:yeniorbe@infomed.sld.cu)

# ¿Qué es la Comunicación Institucional?



# ¿Qué es comunicación institucional?

## ► Comunicación interna

Procesos comunicativos al interior de la institución

Participan los diferentes miembros del público interno.

Involucra al público interno con los objetivos de la organización

Actividades para crear y mantener buenas relaciones entre los miembros de la institución

Uso de diferentes medios de comunicación internos

Información, motivación e integración

Cultura organizacional

## ► Comunicación externa

Procesos comunicativos al exterior de la institución

Acciones encaminadas a mantener y fortalecer la relación con el público externo

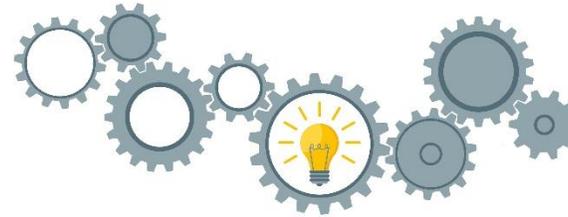
Contribuir a la creación o mantenimiento de una imagen institucional positiva

Alcance de los objetivos institucionales



# Componentes de la comunicación

- ▶ Públicos: interno y externo
- ▶ Mensajes: Constituye la finalidad de la comunicación con la transmisión del contenido oral, escrito y mímico
- ▶ Flujos de comunicación. Vertical descendente, vertical ascendente y horizontal
- ▶ Redes: formales e informales
- ▶ Canales: El medio que se utiliza para transmitir un mensaje determinado
- ▶ Retroalimentación: Información de retorno que inicia una nueva comunicación
- ▶ Barreras: Interferencias que dificultan la llegada de un mensaje de forma clara y correcta



# ¿Qué documentos necesitamos?

- ▶ Manual de gestión de comunicación. Rige el quehacer comunicativo de la organización desde el punto de vista conceptual, formal y práctico.
- ▶ Políticas de comunicación. Conjunto de lineamientos para referencia a los miembros de una organización en cuanto a los procesos de comunicación.
- ▶ Estrategia de Comunicación. Planificación de acciones de comunicación coherentes, contextualizadas y adaptables en función de los objetivos institucionales y el público objetivo.
- ▶ Manual de comunicación para situaciones de crisis. Es la guía para gestionar una crisis y determinar las acciones que se realizarán desde el punto de vista comunicativo.
- ▶ Manual de identidad visual. Documento que recoge los principales elementos gráficos de tu marca y explica cómo deben aplicarse visualmente



# ¿Quién se encarga y cómo?

Lo ideal es que de esta actividad se encargue un especialista en Comunicación Social u otros profesionales de carreras sociales afines. No obstante, es una actividad que pueden desempeñar otras personas fuera de estas áreas que tengan las aptitudes y habilidades para la gestión de la comunicación.

- ▶ **¿Cómo ser un buen comunicador?**
- ▶ Facilidad para el trabajo en equipo
- ▶ Saber escuchar
- ▶ Ser creativo
- ▶ Conocimientos y curiosidad tecnológica
- ▶ Conocimiento de redes y medios sociales
- ▶ Conocimiento a fondo de la institución
- ▶ Conocimiento de los públicos
- ▶ Aprendizaje continuo
- ▶ Capacidad de realizar múltiples tareas



# Bibliografía

- ▶ Hernández O. Manual de Gestión de Comunicación. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas-Infomed. La Habana; 2021
- ▶ García A. Estudio de Comunicación Interna de la Empresa provincial del cemento. Propuesta de lineamientos estratégicos de comunicación [tesis de licenciatura]. La Habana; 2014.
- ▶ García R, García G, Álvarez W, Becerra L. Propuestas de indicadores para Manuales de Gestión de la Comunicación en Organizaciones actuales. [Internet] Alcance. Revista Cubana de Información y Comunicación. 2017; 6(14):60-80. Disponible en <http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v6n14/ralc05317.pdf>



¡Gracias!