

INSTITUCIÓN EDUCATIVA BARRIO SANTANDER

PRPOUESTA

PROYECTO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

LILIANA STELLA LONDOÑO SALDARRIAGA
conexionparatrabajar@hotmail.com

MEDELLÍN
2017



Proyecto de Comunicación Institucional 2017

1. PRESENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO:

PROPUESTA: PROYECTO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

¿Qué se debe entender por comunicación Institucional?

Esta fue la pregunta con la que se inició la presente propuesta, y una primera respuesta que le puede dar es que *La **comunicación institucional*** es aquella que se realiza de **modo organizado** por una **institución** y va dirigida **a las personas y grupos** de personas que conforman ese grupo y **el entorno social** donde se realiza su actividad, con el firme propósito de establecer relaciones de **calidad** entre la institución y los públicos a los que se dirige, para darse a conocer y proyectar una imagen de **eficiencia**.

Como se puede observar, la comunicación es la clave del éxito y de los procesos de calidad; en la actualidad existen tres “posibles” imágenes -que no siempre coinciden- en la comunicación de nuestra institución: la imagen que se desea dar, la imagen real de la institución y la imagen percibida por toda una comunidad. Una buena comunicación institucional busca la armonía entre las tres imágenes y si esto no pasa es una clara evidencia de que **hay problemas de comunicación**. Se debe llegar a la meta de que la imagen de la institución sea percibida de un modo **inequívoco** y que la percepción coincida con la realidad.

La comunicación institucional no se identifica solamente con la información ofrecida por quienes coordinan y dirigen las actividades comunicativas sino también por quienes han sido oficialmente designados para ello. Hay otro tipo de comunicación que es informal: la que transmiten quienes forman parte de la institución con su modo de actuar y proceder, y que en muchas ocasiones puede ser más eficaz en su circulación pero negativa en su mensaje: “la desinformación”. Todo acto realizado por la institución tiene, por tanto, una repercusión y se debe apuntar a obtener un equilibrio, sin saturaciones, que sean tan perjudiciales para el proyecto institucional.

Tener un proyecto claro de comunicación contribuye a crea unidad institucional, crear identidad, fortalece el ambiente interno, y generar una imagen de calidad; es por esto que la propuesta de establecer un programa institucional de comunicación surge como alternativa de solución a un problemática histórica por el cual atraviesa la *Institución Educativa Barrio Santander y la Sección Estado de Israel*, que consiste en el mal manejo de los de los medios o canales y mecanismos de comunicación existentes por diversidad de origen, de aplicación y de archivo.

Se pretende contribuir al mejoramiento de la imagen institucional, el nombre que se vende en aras de aportar a una política de calidad; asimismo contribuir con la construcción de



Proyecto de Comunicación Institucional 2017

procesos en pro de ambientes óptimos, pues con canales sistematizados de comunicación se contribuye con los procesos sistematizados de calidad.

Un concepto claro que justifica esta propuesta es la comunicación **asertiva**; ésta entendida como una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros derechos sin la intención de herir, o perjudicar, estableciendo canales claros, concretos y precisos a nivel institucional: **DAR INSTRUCCIONES CLARAS A TODA UNA COMUNIDAD EDUCATIVA SIN DAR PASO A EQUÍVOCOS.**

En toda estructura social crea por sí misma procesos de comunicación que requieren de uno u otra forma ser organizados; y hoy con la considerable aceleración de la era de la tecnología sí que es imprescindible. Hoy es necesario planificar los mecanismos, canales y medios de comunicación, dejando las estrategias de propaganda y “pasarse” a métodos más científicos, apoyados en la teoría del mercado definiendo que la organización de la comunicación es fundamental en las estructuras sociales, y en este caso, educativas; ya no se trata de la simple voluntariedad de unos agentes comunicativos, sino directrices claras de toda una comunidad educativa. Esa es la invitación.

2. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

OBJETIVO GENERAL

Formular una propuesta integral frente a la construcción de un ambiente sano mediante el manejo de un sistema de comunicación eficiente y eficaz en Institución Educativa Barrio Santander y su Sección Estado de *Israel*, con el fin de mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje en pro de la calidad.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- ❖ Definir canales de comunicación conforme a un plan previo a un proyecto de comunicación institucional.
- ❖ Generar una imagen institucional determinada, ajustada a los objetivos y la visión de la misma.
- ❖ Establecer protocolos previos para cada uno de los miembros de la comunidad educativa generando al final del proceso sensación de confianza y acreditación de la información.
- ❖ Establecer espacios de archivo y sistematización de la información.
- ❖ Definir y dar a conocer, medios o canales claros de comunicación



Proyecto de Comunicación Institucional 2017

3. DIAGNÓSTICO

Partimos del principio de que la enseñanza en la “escuela” no solo afecta a una “Institución Educativa”, sino que afecta a diferentes sectores: todos estudiantes, docentes, directivos docentes, padres de familia y en general los habitantes de un sector; en este caso, en *Barrio Santander y sus aledaños* y una comunidad educativa en general que esta permeada por múltiples versiones de la comunicación que afecta considerablemente los procesos de enseñanza aprendizaje. Todos los integrantes de la comunidad son quienes de una u otra manera con su proceder afectan directa o indirectamente la producción o la recepción de la información institucional, considerando que actualmente estamos atravesando por un problema grave de comunicación.

Para poder hacer un diagnóstico del estado de la comunicación en la institución es preciso definir los tipos de comunicación existente, a saber:

- **FORMAL:** Es aquella comunicación cuyo contenido está referido a aspectos laborales. En general, ésta comunicación utiliza la escritura como medio (Comunicados, memoranda, etc. La velocidad es lenta debido a que tiene que cumplir todas las formalidades burocráticas en su emisión)
- **INFORMAL:** Es aquel tipo de comunicación cuyo contenido, a pesar de ser de aspectos laborales, utiliza canales no oficiales. (Reunión alrededor del botellón de agua, encuentros en los pasillos, etc.). Es más veloz que la formal.
- **VERTICAL:** Es aquella comunicación que se genera en las áreas directivas de la empresa y desciende utilizando los canales oficiales. En una comunicación corporativa óptima, debería existir la comunicación vertical ascendente.
- **HORIZONTAL:** Se desarrolla entre los empleados de un mismo nivel corporativo. Muy pocas veces utiliza las canales oficiales y es totalmente informal. También es conocida como comunicación plana.
- **RUMORES:** Es la comunicación informal que recorre la institución sin respetar canales y a la velocidad de la luz.
(Archivo general de la Nación: sobre mecanismos y canales de comunicación)

Para realizar un diagnóstico acertado del estado actual de las comunicaciones en la Institución Educativa Barrio Santander se requiere de la opinión de todos los miembros de la comunidad educativa; por el momento planteamos en esta propuesta una simple precepción:

1. Desafortunadamente prima en la IEBS el nivel del rumor como fuente oficial de comunicación, generando confusión y hostilidad en las relaciones laborales. A esto se le conoce como **RUMOROLOGÍA**.
2. Actualmente existen múltiples canales y mecanismos de comunicación, y desafortunadamente, la comunicación en la Institución Educativa Barrio Santander no es ni Asertiva, ni eficaz, ni oportuna.



**Proyecto de Comunicación Institucional
2017**

3. Existen varios correos “institucionales”, es decir, desde rectoría, desde coordinación y desde secretaría se emite información oficial. Las horas de publicación no están definidas, por los que los horarios laborales generan una dependencia.
4. Dificultad en conseguir la información: en ocasiones no se dispone de toda la información para difundirla a los interesados o no se conocen bien los datos antes darlos a conocer a quienes les compete.
5. La comunicación en ocasiones es sesgada y excluyente.
6. Falta de comunicación sobre un tema a pesar de que las personas estén involucradas en los procesos.
7. Existen una comunicación lenta.
8. Uso de un lenguaje a veces es poco comprensible o contradictorio en la emisión de las mismas orientaciones.
9. Hay insatisfacción de las necesidades comunicativas por parte de los estudiantes, padres de familia, docentes frente a orientaciones institucionales.
10. Hay dificultades para establecer una comunicación asertiva de la institución con la COMUNIDAD.
11. Falta de dominio de las herramientas de la comunicación.
12. Muy mal manejo al WhatsApp institucional que en este momento es utilizado para mensajes, chistes, comentarios y asuntos personales no laborales que generan malestar por abuso.

Así mismo en este diagnóstico se debe revisar los **medios o canales de comunicación**; su influencia y su impacto, su utilidad que se evalúa en la medida en que sirven como herramienta para expresar, defender y promover los intereses de la institución (revisar cómo están funcionando actualmente).

CANAL/MEDIO	DEFINICIÓN	ESTADO EN LA INSTITUCIÓN
Prensa escuela	Es un periódico de publicación elaborado y distribuido al interior de la institución	No conocemos de la existencia del Periódico Institucional.
Boletín Electrónico Interno	Es un medio de comunicación interno que se diseña en HTML y se envía por medio de la web a los diferentes públicos objetivos de la Institución.	Desconocemos de su existencia.
Carteleras Institucionales	Son herramientas visuales y didácticas que permiten publicar información sobre un tema específico, utilizando como medios los textos, imágenes y otros elementos complementarios.	Sabemos de la existencia de unas carteleras pero se encuentran desactualizadas en información. Físicamente se encuentran deterioradas.



**Proyecto de Comunicación Institucional
2017**

Correo Electrónico Institucional	Medio que se utiliza además de la gestión diaria, para enviar información como cuerpo de correo en formato PNG o imagen sobre eventos internos y externos, actividades, fechas especiales, reconocimientos entre otros.	Llega información desde rectoría, secretaría y coordinación y directora de núcleo y otras instancias: las bases de datos no se encuentra actualizados haciendo que en ocasiones los correos no les llegue a todos los compañeros.
Página Web	La página web institucional que contiene toda la información de la Institución.	Desconocemos de su existencia.
Redes Sociales	Perfil en Facebook y en Twitter. La información publicada en estas redes sociales es de carácter institucional y está dirigida básicamente a públicos internos (estudiantes y docentes).	Existen Facebook personales con presencia de docentes, estudiantes y egresados PERO NO SE LE HA DADO UN USO INSTITUCIONAL.
Sistema Interno de Audio	Es una red de parlantes que tiene cobertura en todo el campus institucional.	Se carece de este medio.
Tableros Electrónicos para mensajes o de comunicación institución.	Sistema de información interno, donde se pasan mensajes de tipo institucional	No hay tableros oficiales para publicación de información.
Pantallas de Televisión	Son recursos audiovisuales concebidos para mantener informados a los públicos internos en materia de opinión pública, hechos noticiosos y actualidad.	La institución solo cuenta con 1 televisor en Biblioteca. El programa DTV plus no ha podido iniciar oficial o efectivamente.
Guía de inducción	Cuadernillo de presentación a estudiantes y padres de familia al inicio de las labores académicas.	Se carece de este medio.
Informe de despedida	Informe de gestión con las diferentes estrategias y ejes de calidad.	Se carece de este medio.
Revistas, Boletines	Se carece de este medio.	
Evaluaciones, encuestas de actitud y medio ambiente	Se carece de este medio.	
Tablones, folletos, posters, cartelería, merchandising	Se carece de este medio.	
Cartas, circulares, memos, actas y otros documentos	Surgen de diferentes fuentes: LLEGAN INCLUSIVE A ALTAS HORAS DE LA TARDE Y/O NOCHE, FINES DE SEMANA O DURANTE LA JORNADA LABORAL SIN GARANTIZAR LA EFECTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN, debido a que muchos de los compañeros ni tiene dispositivos móviles con planes de datos o conectividad; asimismo es una	



**Proyecto de Comunicación Institucional
2017**

	contradicción administrativa porque se le prohíbe al docente el uso del su móvil mientras se encuentra durante sus clases.
Buzón de comunicaciones o sugerencias	Se carece de este medio.
- Reuniones	Existen muchas reuniones donde no hay retroalimentación o constancia en acta de lo trabajado anteriormente que permita avanzar, ejemplo, áreas, reuniones generales, proyectos u otros...

4. ESTRATEGIA DE TRANSVERSALIZACIÓN DE LOS PROYECTOS.

Tenemos claro que la propuesta de comunicación institucional transversaliza **TODOS** los proyectos e instancias institucionales, a saber:

#	INSTANCIA	TIPO DE INFORMACIÓN QUE PODRÍA SURGIR
1	Rectoría	Sistematización y codificación de la información que emite, ejemplo: certificados, constancias, resoluciones, cartas, comunicados internos, etc.
2	Coordinación	Sistematización y codificación de la información que emite, ejemplo: certificados, constancias, resoluciones, cartas, comunicados internos, etc.
3	Secretaría	Sistematización y codificación de la información que emite, ejemplo: certificados, constancias, resoluciones, cartas, comunicados internos, etc.
4	Comité de Convivencia	Resoluciones y actas de reunión
5	Padres	actas de reunión, formatos de citación e informes de gestión
6	Estudiantes	actas de reunión, formatos de citación e informes de gestión
7	Docentes	Diarios de campo, Informes de proyectos, Orientaciones de grupo, Libros reglamentarios, Asistencia de alumnos, Planes de mejoramiento, Planeación e Informes de Boletines Académicos
8	Alimentación Escolar PAE	actas de reunión e informes de gestión
9	Democracia Escolar	actas de reunión e informes de gestión
10	Ambiental Escolar PRAES	actas de reunión e informes de gestión
11	Las 5S. certificación de Calidad Institucional norma ICONTEC	actas de reunión e informes de gestión
12	Certificación de Calidad Institucional norma ICONTEC (Equipo de Calidad)	actas de reunión e informes de gestión



**Proyecto de Comunicación Institucional
2017**

13	Educación Sexual y Formación Ciudadana.	actas de reunión e informes de gestión
14	Servicio Social Estudiantil	actas de reunión, informes de gestión, Seguimiento a gestores, Formatos de control, Reglamento, Directorio de dependencias y Presentación de proyecto que demandan gestores sociales
15	Prevención y Atención de Desastres y Primer Respondiente	Actas de reunión, informes de gestión y protocolos de acción.
16	Formación en Valores Humanos	actas de reunión e informes de gestión
17	Página Web Institucional	
18	Bienestar Estudiantil	actas de reunión e informes de gestión
19	Inducción y Reinducción	actas de reunión e informes de gestión Formatos de orientación de grupo.
20	Escuela Familiar y Consejo de Padres	actas de reunión, informes de gestión y formatos de citación
21	Bienestar Docente	actas de reunión e informes de gestión
22	Consejo Estudiantil	actas de reunión e informes de gestión
23	Aprovechamiento del Tiempo Libre	actas de reunión e informes de gestión
24	Seguimiento a Egresados	actas de reunión, informes de gestión y redes sociales
25	Uso y Aprovechamiento de las TICS	
26	Comunicación Institucional	actas de reunión e informes de gestión
27	COVISO	actas de reunión e informes de gestión
28	Prensa Escuela	actas de reunión e informes de gestión

(Esto es un listado de los proyectos que tenemos conocimiento, sabemos que pueden haber muchos más proyectos, así como medios y emisores de comunicación)

Existe una necesidad prioritaria de unificar formatos, protocolos, actas, medios, canales, y ese sería el objetivo estratégico de este proyecto.

5. METAS DEL PROYECTO

Realmente son muchas las metas en la presente propuesta de comunicación, pues la expectativa es grande, así como su necesidad. Entre ellas podemos establecer:

1. Definir la imagen institucional que permita proyectar el quehacer académico a través del uso racional, creativo y lúdico de los medios.
2. Establecer políticas, normas, procedimientos que definan el sistema de comunicaciones para la I.E.B.S. tanto interno como externo.



Proyecto de Comunicación Institucional 2017

3. Fomentar una cultura de comunicación institucional como actividad articuladora del quehacer cotidiano, y que promueva la implementación coherente, racional y articulada de los procesos y sus respectivos medios.
4. Fijación del objetivo general de comunicación institucional para que nuestra institución tenga una imagen de organización y calidad.
5. Definición de la política general de comunicación de la institución con un listado de protocolos y objetivos.
6. Evaluación de la situación actual. El punto de partida con todos los problemas tanto técnicos, como humanos para hacer una efectiva proyección.
7. Identificación de los medios o canales de comunicación necesarios en la institución.
8. Establecimiento de los protocolos de comunicación necesarios en la institución.
9. Codificación de los protocolos de comunicación necesarios en la institución.
10. Elección de estrategias y descripción de acciones a desarrollar.
11. Establecer los sistemas de seguimiento y control de procesos de comunicación
12. Presentación a la comunidad educativa todos los productos de la propuesta.
13. Definir un espacio estable archivo de información.

METODOLÓGIA

El proyecto de *Comunicación Institucional*, se implementa en la Institución Educativa Barrio Santander en las tres jornadas en las sedes con toda la comunidad educativa, (Estudiantes, docentes, directivos docentes, Directivos, personal de apoyo entre otros, con una serie de actividades y la tendencia al Mejoramiento de la *Comunicación* en la Institución. En dichas actividades se pretende la participación de toda la comunidad antes mencionada.

El desarrollo de esta temática es la continuación y recopilación de una serie de proyectos que son transversales con la *Comunicación* y el principal objetivo es lograr el mejoramiento de una comunicación asertiva en todos los contextos externos e internos que se viven en la Institución.

EVALUACION

Es continua y permanente, teniendo en cuenta: La responsabilidad, realización de todas las actividades acordadas por el personal comprometido a desarrollarlo, en este proyecto de *Comunicación Institucional* (la comunidad educativa) sobre todo cumpliendo con el cronograma y actividades que se enuncian en dicho proyecto.

Se realizará una evaluación para examinar los procesos, actividades y consecuentes resultados del proyecto, usando como criterio de evaluación las encuestas para reconocer de manera cuantitativa las satisfacciones de las demandas comunicacionales, principalmente del público interno, como así también del externo.



Proyecto de Comunicación Institucional 2017

Asimismo, se harán entrevistas en profundidad a los jefes de cada área de la empresa, para de esa manera identificar los aspectos débiles de la implementación del proyecto.

Con todo, la evaluación final tendrá como objetivo obtener respuestas a problemas concretos, atendiendo a los efectos buscados y a los potenciales.

MARCO TEÓRICO

El marco teórico que se desarrolla a continuación, permite conocer los conceptos básicos necesarios para el entendimiento del desarrollo del proyecto.

Primero partiremos de la definición de lo que es y la importancia de la COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.

La **comunicación institucional** es, considerada como un aspecto fundamental de cada empresa, pues es la encargada de crear una imagen de ella; es por eso que consideramos la I.E. Barrio Santander como una empresa hacia la calidad.

La **comunicación Institucional** es aquella que se realiza de modo organizado por una institución y va dirigida a las personas y grupos del entorno social donde se realiza su actividad. Su objetivo es establecer relaciones de calidad entre la institución y los públicos a los que se dirige, para darse a conocer socialmente y proyectar una imagen pública adecuada a sus fines y actividades, teniendo en cuenta que la comunicación no siempre está en el contexto exterior sino que también se refleja en el interior de cada institución, fortaleciendo la comunicación asertiva entre todos sus gestores.

En la presentación de este Marco Teórico incluye los Objetivos Generales y específicos de lo que es la Comunicación Institucional, que en términos generales es Mejorar la calidad de la comunicación.

Para la realización de dicho proyecto fue necesario planear un diagnóstico que permite reconocer las fortalezas y aspectos a mejorar en la comunicación. Así mismo en este diagnóstico se debe revisar los medios o canales de comunicación; su influencia y su impacto, su utilidad que se evalúa en la medida en que sirven como herramienta para expresar, defender y promover los intereses de la institución (revisar cómo están funcionando actualmente).

Dentro de la planeación de este proyecto se trazaron metas muy interesantes, que algunas se alcanzaran a corto y otras a largo plazo, se espera lograrlas desde el compromiso individual y colectivo, ya que se trata de un trabajo en equipo, involucrando al ser humano desde su rol, ética, profesión y quehacer a: los Directivos Administrativos, docentes, estudiantes, padres de familia, entre otros.



Proyecto de Comunicación Institucional 2017

Esta propuesta tendrá en cuenta aspectos importantes de la Constitución Política de Colombia, (el derecho a la libre expresión, ARTICULO 20 de la Constitución Política de Colombia) La Cátedra de la Paz, En mayo del 2015, el presidente Juan Manuel Santos firmó el decreto que reglamentó la Ley 1732 del 2014, que **incluyó la cátedra de la paz como una asignatura obligatoria** en los centros educativos públicos y privados, para los niveles de preescolar, básica y media. El Día E, (El Día de la Excelencia, DECRETO 0325 DEL 2015) El Manual de Convivencia, entre otros.

6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES (FECHA, OBJETIVO, ACTIVIDADES, RECURSOS Y EVALUACIÓN)

Paralelamente se anexa los cronogramas de los tres periodos académicos y sus respectivas evidencias de ejecución.

1. EVIDENCIAS DEL PROCESO

Sabemos que la evidencia del proyecto sería la consolidación de los productos propuestos, ejemplo:

1. Definición de políticas claras para Prensa escuela
2. Definición correo Electrónico Institucional Interno único
3. Definición de políticas claras para Carteleras Institucionales
4. Definición de políticas claras para Página Web funcional
5. Definición de políticas claras para Redes Sociales funcional
6. Definición de políticas claras para WhatsApp institucional funcional
7. Sistema Interno de Audio
8. Pantallas de Televisión
9. Definición de políticas claras para Guía de inducción
10. Definición de políticas claras para Informe de despedida
11. Definición de políticas claras para Manual de bienvenida
12. Codificación de documentación
13. Definición o Establecimiento de canales o medios de comunicación según necesidades institucionales.
14. Definición de políticas claras para Buzón de comunicaciones.
15. Codificación de documentación.
16. Estandarización de formatos.
17. Definición de políticas claras para protocolos de acción.

2. BIBLIOGRAFÍA y CIBERGRAFÍA.

- ✓ ÁLVAREZ, Tomás, Vendedores de imagen: los retos de los nuevos gabinetes de comunicación, Paidós, Barcelona, 1997
- ✓ ARJONILLA DOMÍNGUEZ, Sixto Jesús, La gestión de los sistemas de información en la empresa, Pirámide, Madrid, 2002



*Proyecto de Comunicación Institucional
2017*

- ✓ COSTA, Joan, Imagen corporativa en el siglo XXI, Ediciones La Crujía, Barcelona, 2001
- ✓ DÍEZ DE CASTRO, Enrique; MARTÍN ARMARIO, Enrique; SÁNCHEZ FRANCO, Manuel; Comunicaciones de marketing : planificación y control, Pirámide, Madrid, 2001
- ✓ GONZÁLEZ SOLAS, Javier, Identidad visual corporativa: la imagen de nuestro tiempo, Síntesis, Madrid, 2002
- ✓ <http://comunicaciones.univalle.edu.co/politicas/documentos/Sistemadecomunicacioninstitucional.pdf>
- ✓ http://conocimiento.incae.edu/ES/no_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf
- ✓ <http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/cuaderno1.pdf>
- ✓ http://intranet.ugc.edu.co/documentos/gestion_calidad/procesos/misionales/secretaria_general/manual_correspondencia.pdf
- ✓ http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/GestionDocumental/05_politica_archivos.pdf
- ✓ <http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/PGD%20AGN%2029-12-2014.pdf>
- ✓ http://www.colmayor.edu.co/archivos/manual_de_medios_de_ccin_ardkx.pdf
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos101/comunicacion-institucional-mas-que-ritual-organizational/comunicacion-institucional-mas-que-ritual-organizational.shtml>
- ✓ <http://www.mre.gov.py/v1/Adjuntos/mecip/Manual/Manual03.pdf>
- ✓ <http://www.navarra.es/nr/rdonlyres/5fbd54a1-d7cf-4eaf-9ec3-43ad2fcd3a9e/0/guiaparaelaborarunplandecomunicacion2012x.pdf>
- ✓ <http://www.navarra.es/nr/rdonlyres/5fbd54a1-d7cf-4eaf-9ec3-43ad2fcd3a9e/0/guiaparaelaborarunplandecomunicacion2012x.pdf>
- ✓ <http://www.rppnet.com.ar/planificarlacomunicacion.htm>
- ✓ <http://www.umaza.edu.ar/nota-presentacion-de-comunicacion-institucional>
- ✓ https://books.google.com.co/books?id=AilJ7Ss-zcYC&pg=PA175&lpg=PA175&dq=que+debe+contener+la+Comunicaci%C3%B3n+Institucional&source=bl&ots=FIWD-sVd1u&sig=jm_7DuuR1fSftjXKtxD4LZ3pfSE&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjT2dW8y4_MAhVEeCYKHRzACds4ChDoAQhBMAU#v=onepage&q=que%20debe%20contener%20la%20Comunicaci%C3%B3n%20Institucional&f=false
- ✓ <https://comunicacionsaludydemas.wordpress.com/2012/10/16/que-debe-incluir-un-buen-plan-de-comunicacion/>
- ✓ <https://fbusiness.wordpress.com/2009/01/25/la-importancia-de-la-comunicacion-corporativa-en-las-organizaciones-claves-para-su-gestion/>
- ✓ IGLESIAS, Francisco, Marketing periodístico, Ariel, Barcelona, 2001
- ✓ KIRKPATRICK, Donald L, Claves para una comunicación eficaz, Gestión 2000, Barcelona, 2001.