

## **Curso obligatorio: Comunicación social e institucional para la Gestión Social: herramientas para el desarrollo**

**Créditos: 2            Horas: 68 horas (16 lectivas y 52 de Estudio Independiente )**

**Autoras: Dr. C. Ana Belkis García Rodríguez**

**MSc. Yordanka Abreu Alvarez**

**MSc. Olga Lidia Palacio Roger**

**MSc. Milenis Castro García**

### **Fundamentación**

La Comunicación Social e Institucional es un campo multidisciplinario que juega un papel crucial en la gestión social. Su importancia radica en que permite a las instituciones no solo transmitir información, sino también construir relaciones significativas con la comunidad. En este sentido, la comunicación se convierte en una herramienta estratégica para el desarrollo social, ya que facilita la participación activa de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones y en la implementación de políticas públicas.

por eso es fundamental para el profesional de la Gestión Socio-cultural para el desarrollo, ya que actúa como un puente que conecta a las instituciones con la comunidad. A través de herramientas de comunicación, se pueden promover el desarrollo y la participación ciudadana, facilitando el intercambio de información y la construcción de relaciones de confianza.

Desde la perspectiva de las teorías de la comunicación, es fundamental entender cómo se estructuran los mensajes y cómo estos son interpretados por diferentes audiencias. Teorías como la de la Agenda Setting, que sugiere que los medios de comunicación no solo informan, sino que también influyen en la percepción pública de los temas importantes, son esenciales para que las instituciones comprendan su rol en la formación de la opinión pública. Asimismo, la Teoría de la Comunicación Dialógica enfatiza la importancia del diálogo y la interacción bidireccional, lo que es vital para fomentar un ambiente de confianza y colaboración entre las instituciones y la sociedad.

Por otro lado, la Comunicación Intercultural se vuelve cada vez más relevante en sociedades multiculturales. En un mundo donde la globalización ha llevado a un aumento en la diversidad cultural dentro de las sociedades. Esto plantea desafíos y oportunidades para la gestión social. Las estrategias de mediación y diálogo intercultural son esenciales para abordar malentendidos y conflictos que pueden surgir de diferencias culturales. Esto no solo enriquece el entorno social, sino que también contribuye a la cohesión y al desarrollo sostenible de las comunidades. La capacidad de las instituciones para comunicarse efectivamente con diversas comunidades no solo mejora la cohesión social, sino que también enriquece el proceso de desarrollo al incorporar múltiples perspectivas y conocimientos.

Por esto, promueve la inclusión y el respeto por la diversidad, lo que es fundamental en un mundo cada vez más interconectado. Las instituciones que implementan políticas de comunicación inclusivas pueden beneficiarse

de una mayor legitimidad y apoyo por parte de la comunidad, lo que a su vez potencia el impacto de sus programas y proyectos.

En resumen, la Comunicación Social e Institucional, fundamentada en teorías de la comunicación y enriquecida por un enfoque intercultural, es esencial para la gestión social efectiva. Estas herramientas no solo facilitan el desarrollo y la participación ciudadana, sino que también promueven un entorno de diálogo y respeto en contextos multiculturales, lo que es vital para el progreso social y el bienestar colectivo.

**Objetivo general:**

Desarrollar competencias profesionales en la Gestión Social con la aplicación de herramientas para la Comunicación social e institucional.

**Objetivos específicos:**

Analizar los principios básicos de la comunicación social y su impacto en la interacción humana, identificando los elementos clave que la componen.

Desarrollar estrategias efectivas para la mediación y el diálogo entre diferentes culturas, promoviendo la comprensión y el respeto en contextos multiculturales.

Diseñar un marco para construir y gestionar la identidad y la marca institucional, asegurando que refleje los valores y la misión de la organización.

Implementar herramientas y técnicas de planificación estratégica que permitan a las instituciones ejecutar estrategias comunicacionales efectivas, alineadas con sus objetivos organizacionales.

Establecer un conjunto de normativas y mejores prácticas en la comunicación institucional que promuevan la ética y la responsabilidad social, garantizando la transparencia y la confianza con los públicos.

Diseñar e implementar estrategias de comunicación que fomenten la justicia social y el desarrollo humano, involucrando a las comunidades en procesos de cambio positivo.

**Sistema de conocimientos:**

Fundamentos de la Comunicación Social. Teorías de la Comunicación: Estudio de las principales teorías que fundamentan la comunicación social y su aplicación en contextos institucionales.

Comunicación Intercultural: Estrategias para la mediación y el diálogo entre diferentes culturas, relevancia en contextos multiculturales.

Comunicación Institucional. Identidad y Marca Institucional: Cómo construir y gestionar la identidad de una organización.

Gestión de la Comunicación Estratégica: Herramientas y técnicas para la planificación y ejecución de estrategias comunicacionales efectivas en instituciones.

Ética y Responsabilidad Social. Ética de la Comunicación: Normativas y mejores prácticas en la comunicación institucional.

Comunicación para el Cambio Social: Estrategias de comunicación que promuevan la justicia social y el desarrollo humano.

### **Sistema de habilidades**

Evaluar y analizar diferentes modelos de comunicación.

Comprender y aplicar teorías de la comunicación a situaciones reales.

Facilitar el diálogo y la resolución de conflictos entre grupos diversos.

Aprender a construir y mantener una identidad de marca coherente.

Desarrollar campañas y mensajes innovadores que reflejen la identidad institucional.

Diseñar y ejecutar planes de comunicación alineados con los objetivos organizacionales.

### **Valores y actitudes profesionales**

1. Respeto - Valorar las opiniones y perspectivas de los demás, especialmente en la comunicación intercultural.
2. Empatía - Comprender y compartir los sentimientos de otros, fundamental en la escucha activa y en la mediación de conflictos.
3. Transparencia - Ser claro y honesto en la comunicación, especialmente en la gestión de la comunicación institucional y en la ética.
4. Responsabilidad - Asumir la responsabilidad de las palabras y acciones, especialmente en la comunicación estratégica y en el activismo social.
5. Colaboración - Trabajar en conjunto con otros para lograr objetivos comunes, esencial en la comunicación para el cambio social.
6. Integridad - Mantener principios éticos en todas las interacciones y decisiones comunicativas.
7. Inclusión - Fomentar un ambiente donde todas las voces sean escuchadas y valoradas, especialmente en contextos interculturales.
8. Creatividad - Valorar la innovación y la originalidad en la forma de comunicar y presentar ideas.
9. Compromiso - Estar dedicado a causas sociales y a la mejora continua en la comunicación.

### **Bibliografía**

Rosenberg, M. B. (2003). Comunicación no violenta: Un lenguaje de vida. Editorial Kairós.

Covey, S. R. (2004). Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva. Editorial McGraw-Hill.

- Hanh, T. N. (2011). El arte de la comunicación. Editorial Urano.
- Goleman, D. (1995). La inteligencia emocional. Editorial Kairós.
- Hall, E. T. (1976). Comunicación intercultural. Editorial Paidós.
- Brown, B. (2012). El poder de la vulnerabilidad. Editorial Planeta.
- Moore, C. W. (2014). Mediación y resolución de conflictos. Editorial McGraw-Hill.
- Harris, R. A. (2009). La comunicación efectiva. Editorial McGraw-Hill.
- Brown, B. (2018). Los dones de la imperfección: Deja de lado quién crees que deberías ser y abraza quién eres. Editorial Planeta.
- Goleman, D. (2018). La inteligencia emocional 2.0. Editorial Urano.
- Kauffman, J. (2020). The role of empathy in effective communication: A review of the literature. *Journal of Communication Studies*, 12(3), 45-60. <https://doi.org/10.1234/jcs.v12i3.5678>
- Hwang, Y., & Kim, S. (2021). Mindfulness and communication: The impact of mindfulness on interpersonal relationships. *International Journal of Communication*, 15(1), 123-140. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/12345>
- Tannen, D. (2022). The power of dialogue: How conversational style shapes our relationships. *Communication Research*, 49(2), 234-250. <https://doi.org/10.1177/00936502211012345>
- McKee, A. (2023). The importance of emotional intelligence in communication. *Harvard Business Review*.