

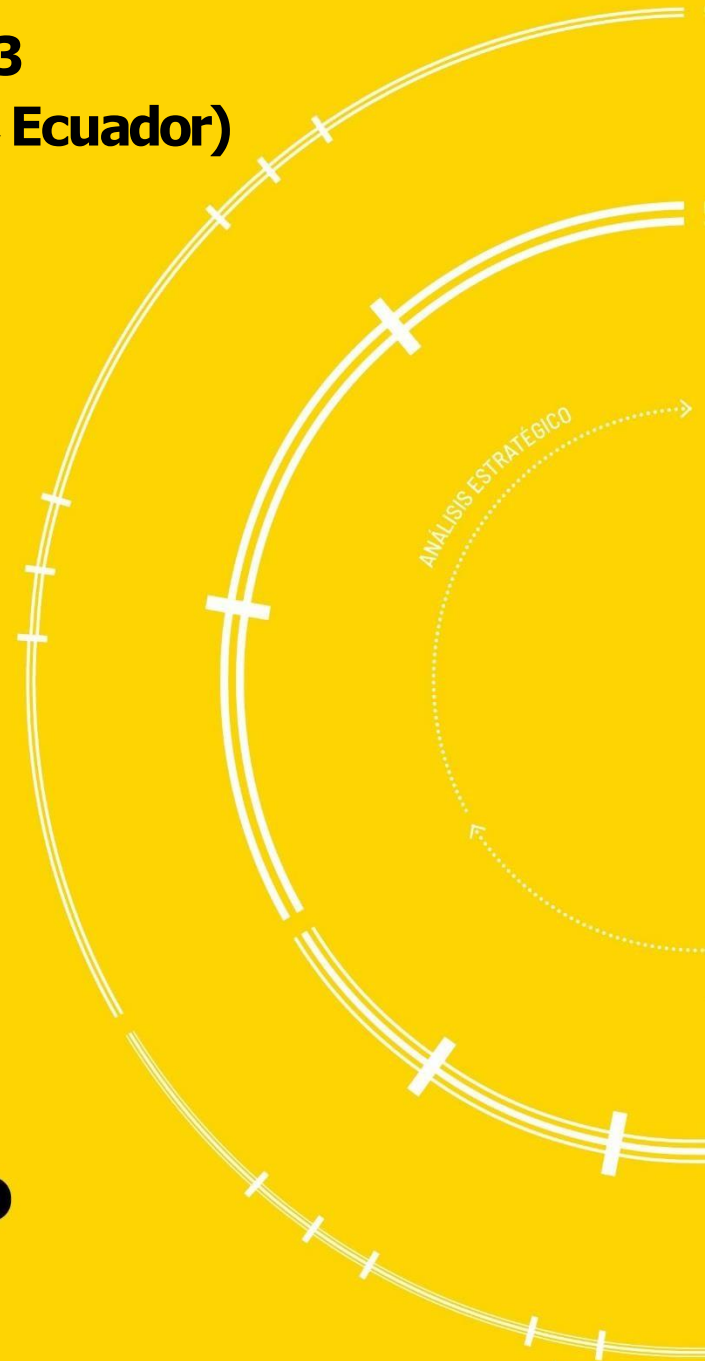


Congreso CON CIN 2023
(Guayaquil, Ecuador)

Indicadores Estratégicos para la Comunicación Interna.

Dr. PAUL CAPRIOTTI
(España)

DircomMAP





“La Comunicación Interna es fundamental para esta organización”.

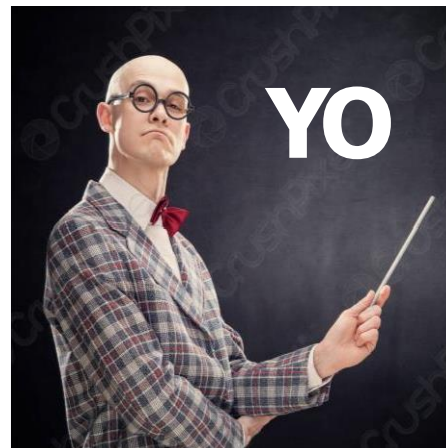


“¿Ahhhh, sí? ... Demuéstramelo”.

¿Cómo podemos demostrar la importancia de la comunicación interna?



“Midiendo/Evaluando los **RESULTADOS de las campañas y planes de CI”.**



- ***“La Tasa de Apertura del email es del 60%”.***
- ***“La Tasa de Apertura de la newsletter es del 54%”.***
- ***“La Tasa de Lectura de noticias en la intranet es del 42%”.***
- ***“La Tasa de Visualización de videos en la intranet es del 39%”.***
- ***“La Tasa de Asistencia a las reuniones y eventos es del 68%”.***

MI JEFE



¡¡¡ IMPORTANTE !!!



Todos los RESULTADOS son MÉTRICAS...



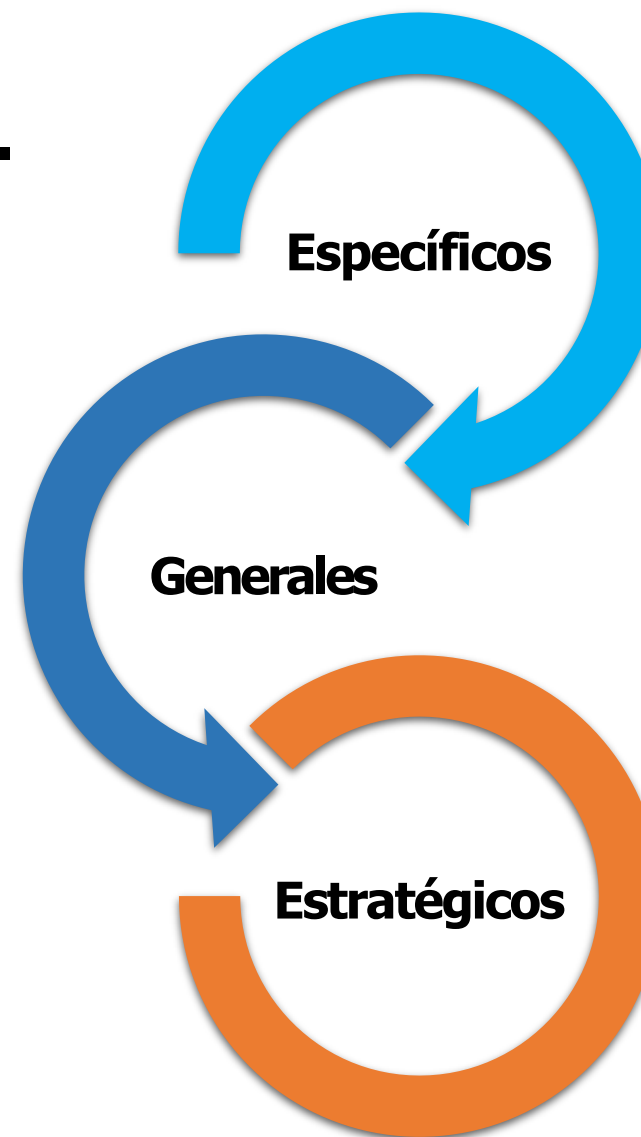
...pero no toda MÉTRICA es un KPI.



- **Para cada una de las acciones.**
 - **Operativos**

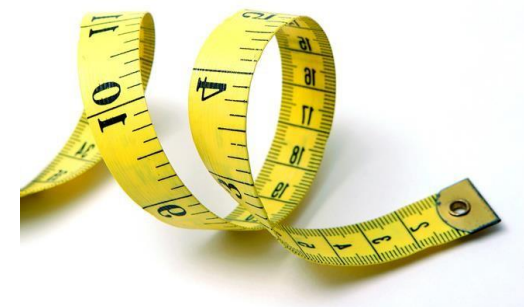
- **Para las Campañas.**
 - **Tácticos**

- **Para Planes de Comunicación.**
 - **Estratégicos**



¿Cómo podemos demostrar la importancia de la comunicación interna?

De los Indicadores **OPERATIVOS** (*Métricas básicas*)



A los Indicadores **ESTRATÉGICOS** (KPI*α*)



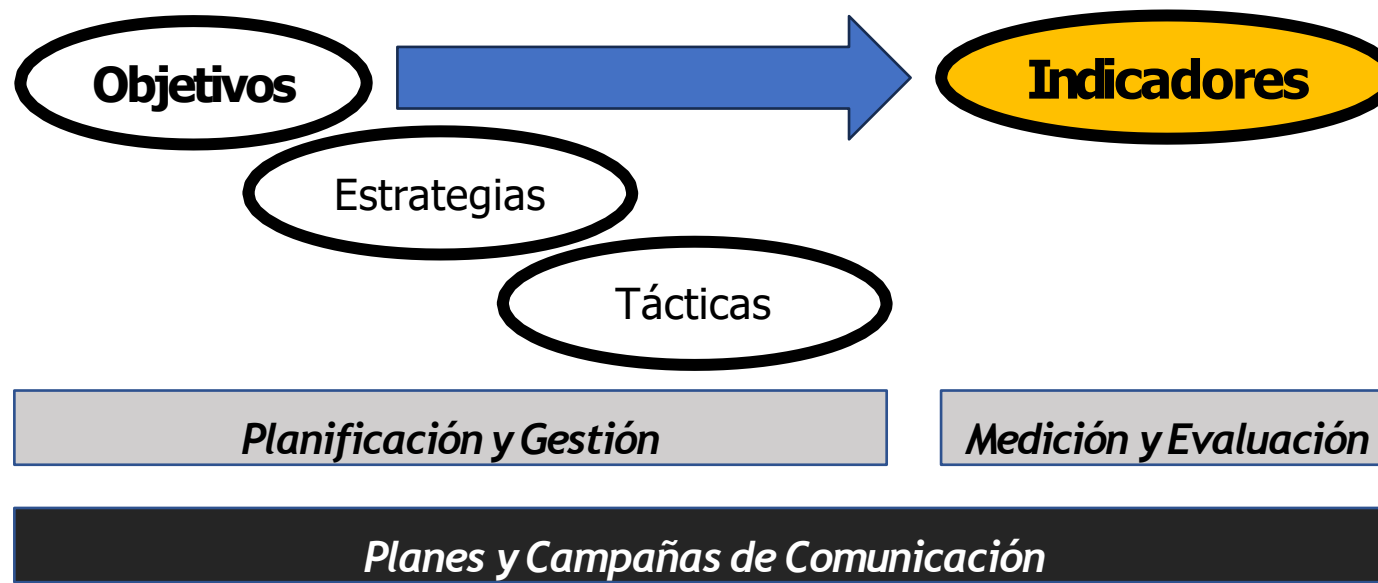
KPI*i*
IMPACTO que alcanzamos en los públicos.

Medición de **IMPACTO** (*¿Qué resultados logramos?*)

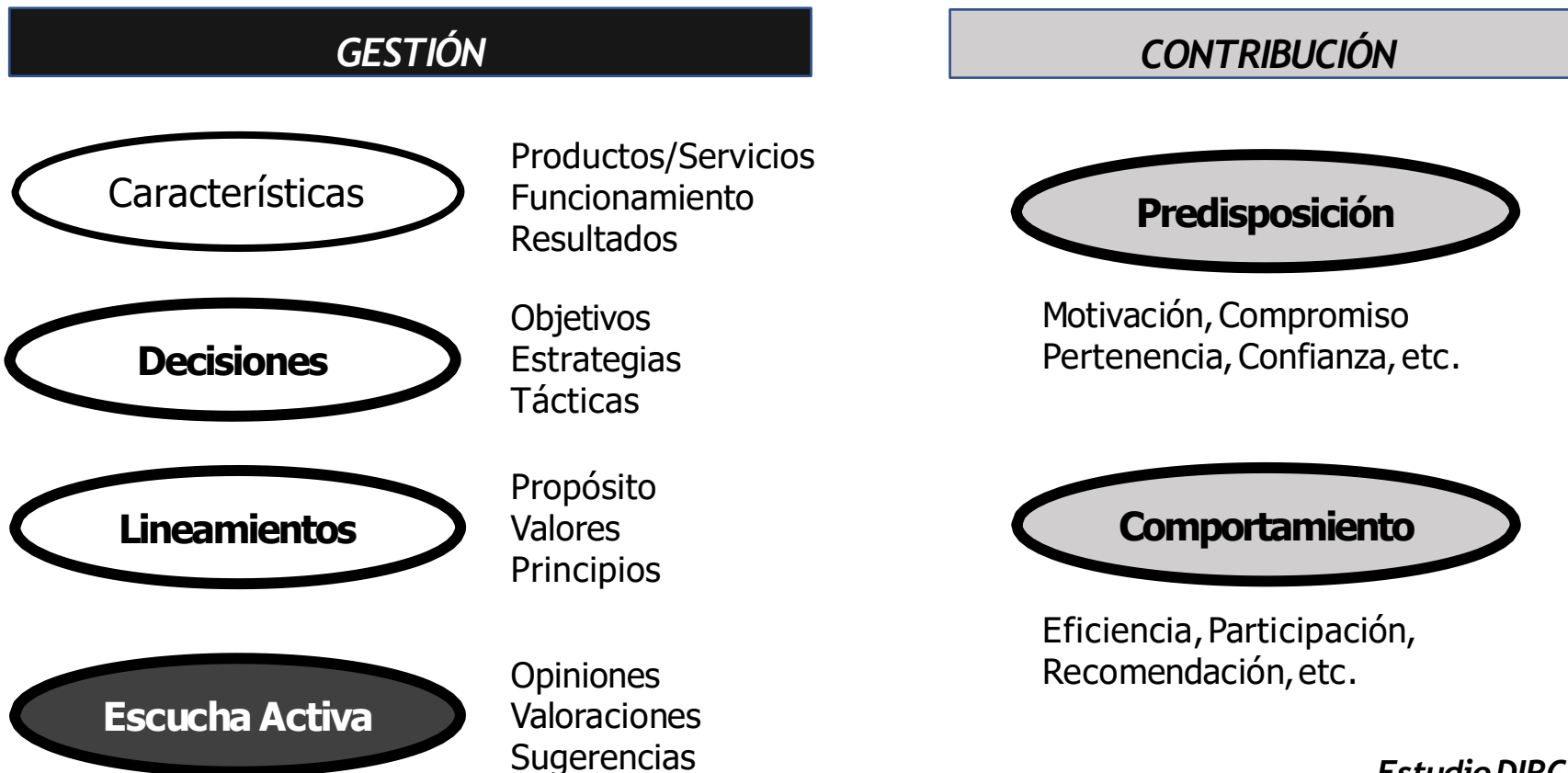
Conocimiento (*que tienen los públicos*).
Predisposición / Valoración (*de los públicos*).
Actuación / Conducta (*de los públicos*).



- De la gestión de CI a los KPIci
 - Los Indicadores estratégicos (KPIci) permiten medir y evaluar los **RESULTADOS ESTRATÉGICOS** de las campañas y planes de comunicación interna.

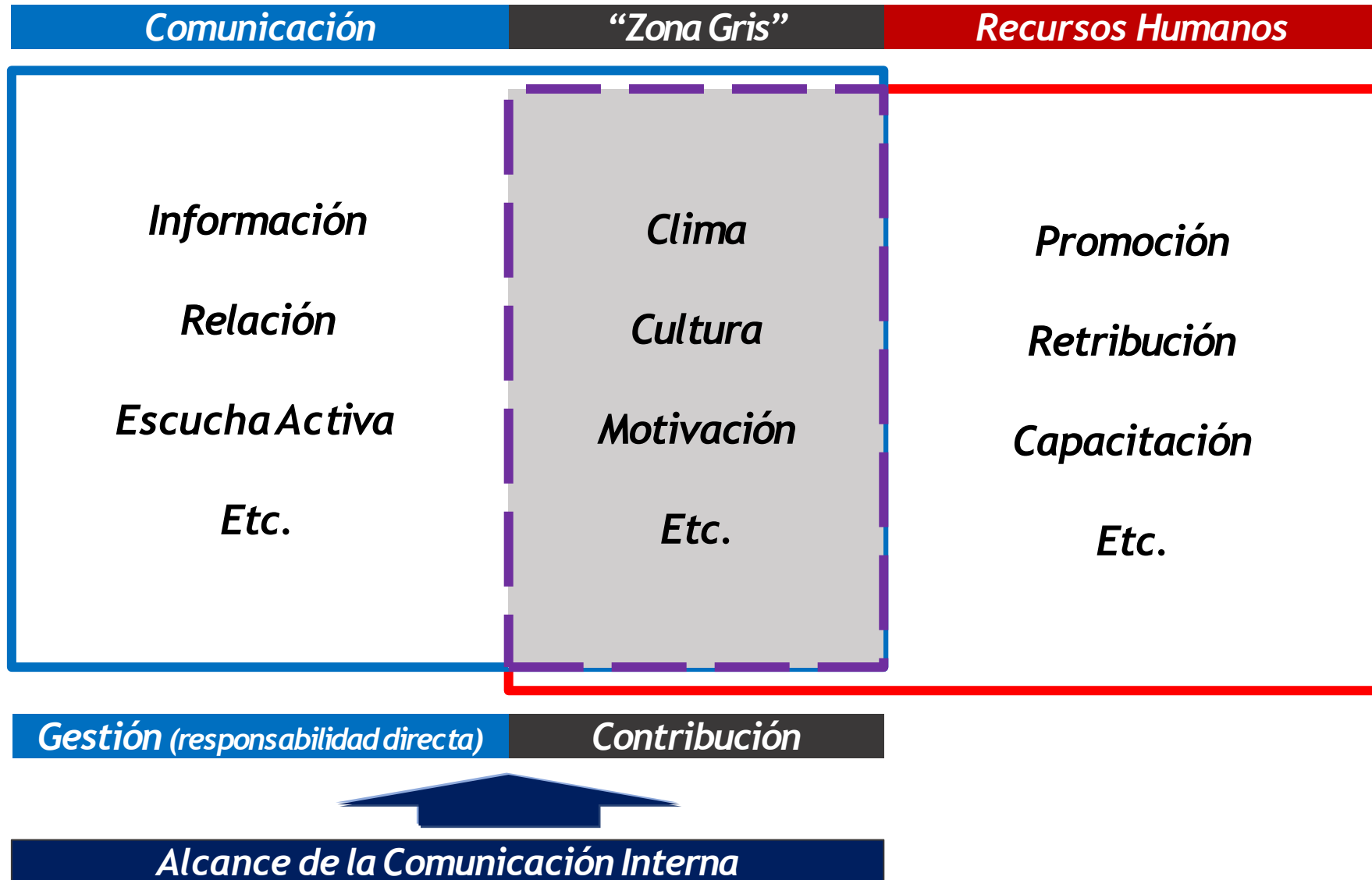


- ¿Qué piden los CEOs al área de CI?
 - **GESTIÓN** de Información Clave / de Escucha Activa.
 - **APORTACIÓN** en aspectos de Predisposición y de Conducta.

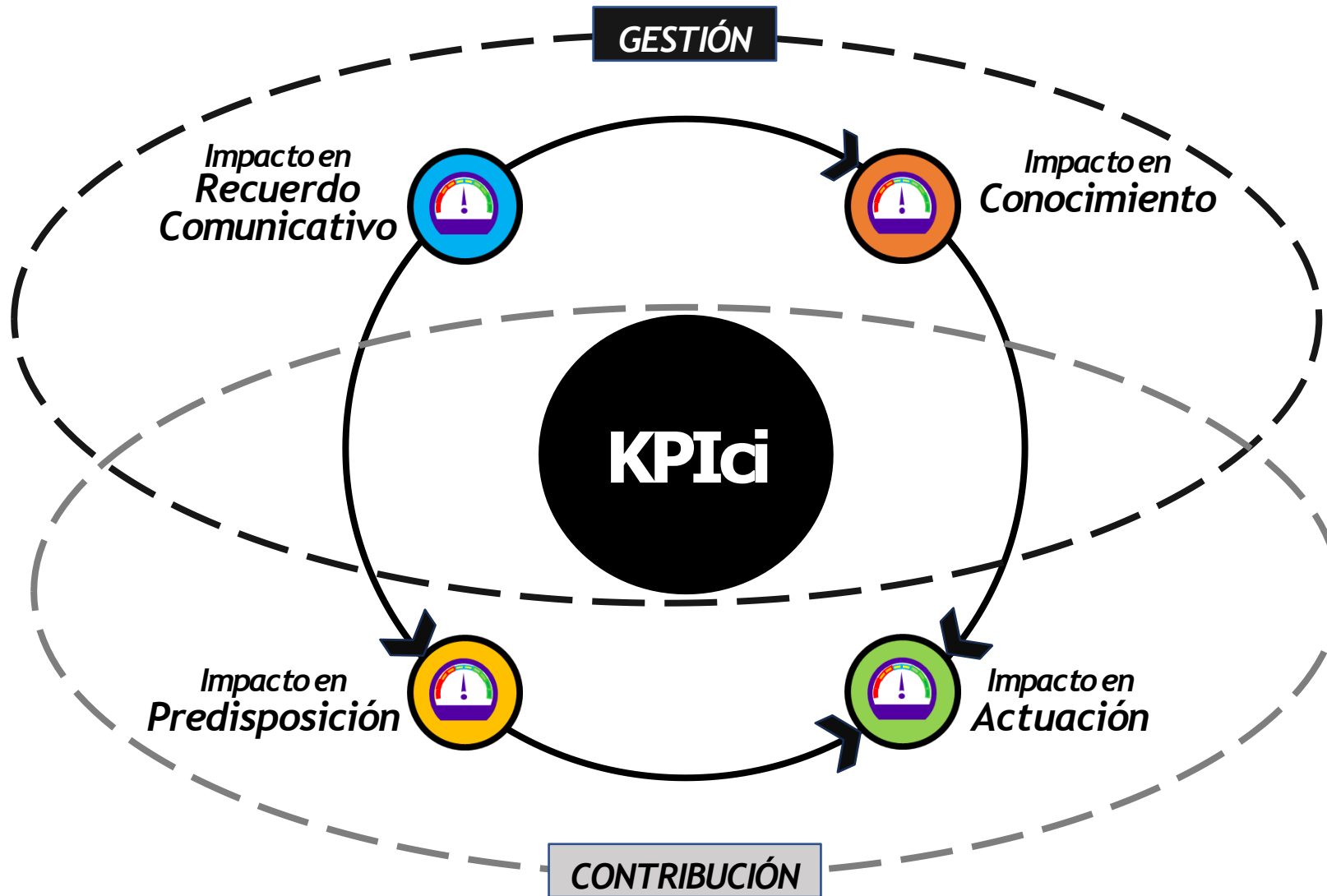


Estudio DIRCI, 2023.

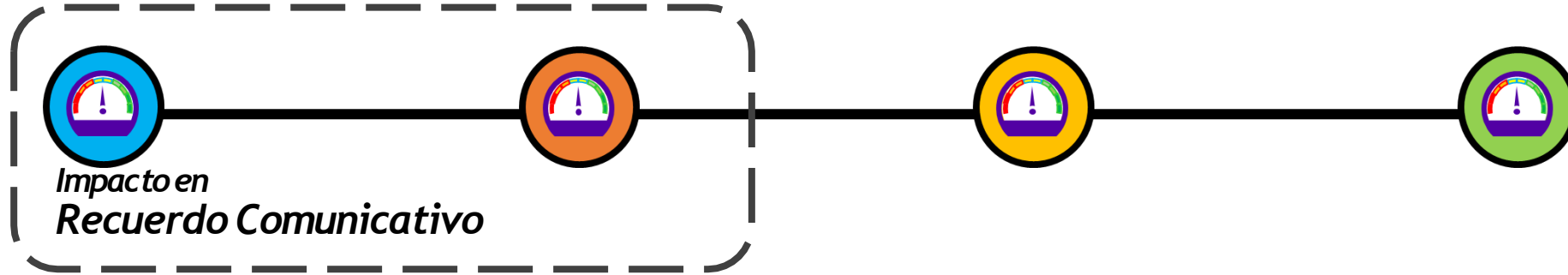
Gestión y Contribución de la CI



Indicadores: Gestión y Contribución de la CI



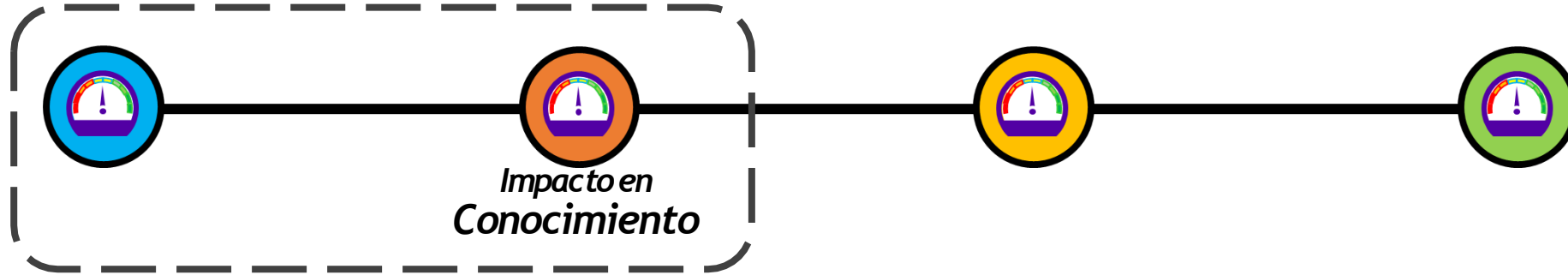
Indicadores: Gestión y Contribución



PLANES / CAMPAÑAS

MENSAJES CLAVES

Indicadores: Gestión y Contribución



CARACTERÍSTICAS

DECISIONES

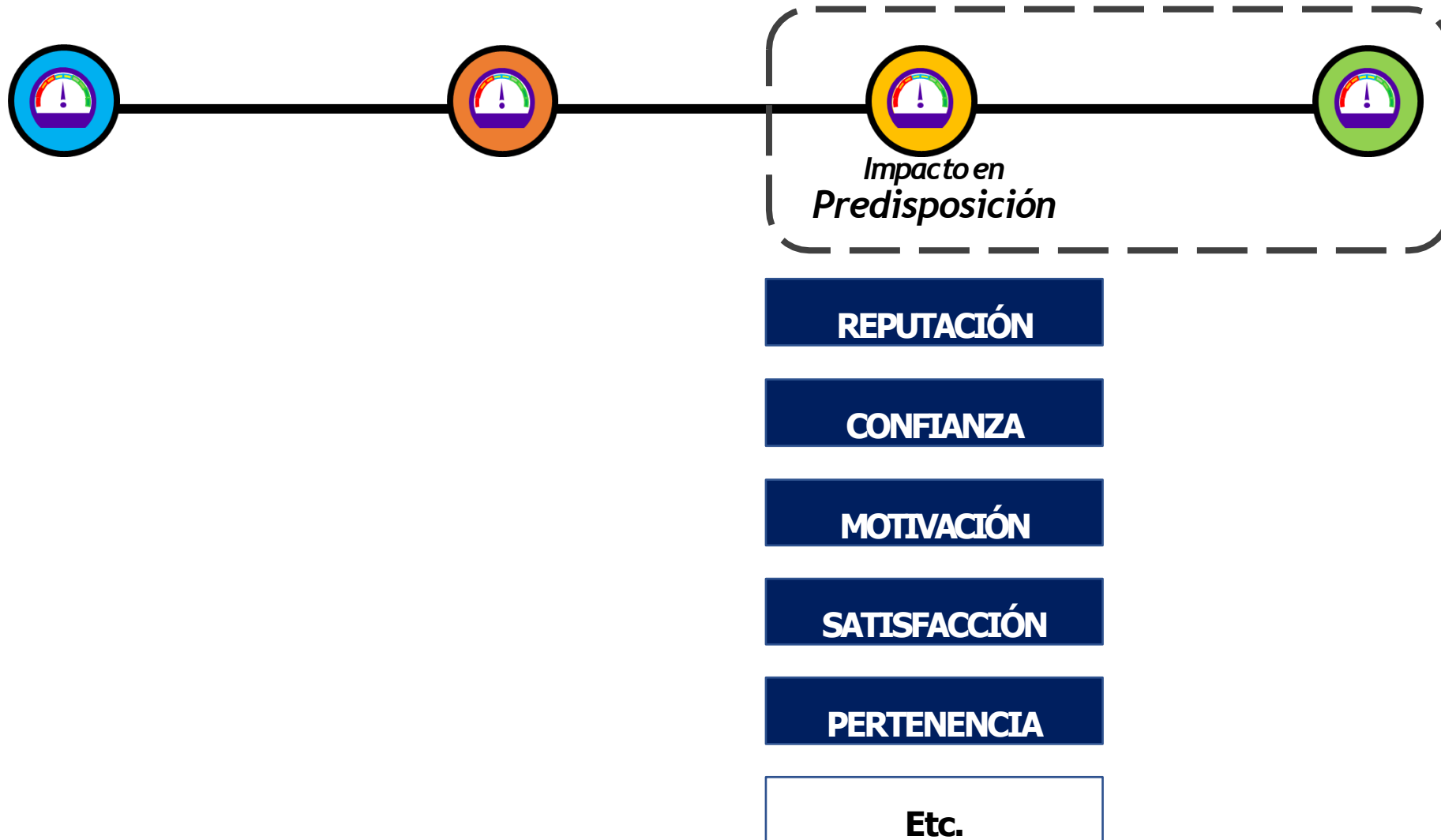
RESULTADOS

LINEAMIENTOS

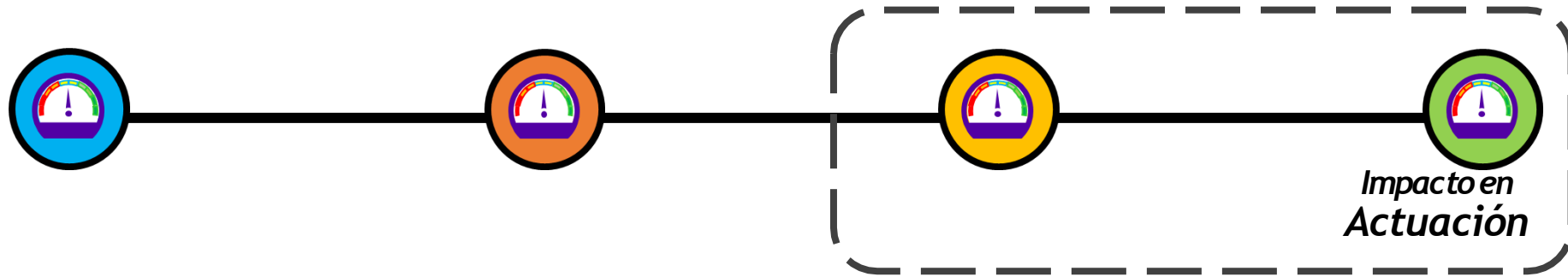
Opiniones

Valoraciones

Indicadores: Gestión y Contribución



Indicadores: Gestión y Contribución



CULTURA

RECOMENDACIÓN

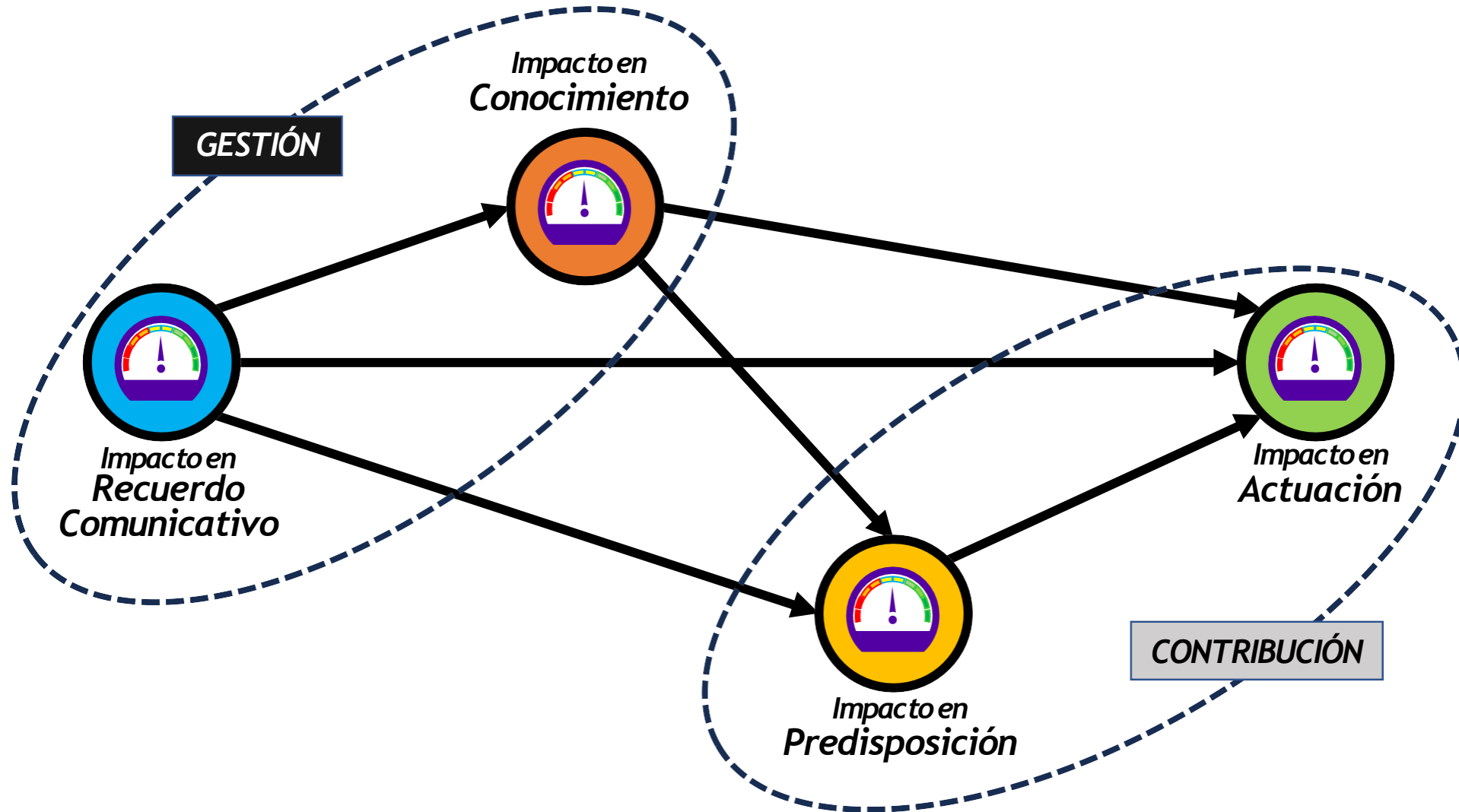
PARTICIPACIÓN

EFICIENCIA

FIDELIZACIÓN

Etc.

Indicadores: Gestión y Contribución



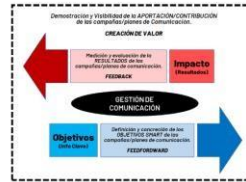
www.bidireccional.com

BIDIRECCIONAL
EL BLOG DE PAUL CAPRIOTTI



Importancia de los Indicadores Estratégicos.

publicación:
17 julio, 2023
Académico/Profesional,
Conceptos, DircomMAP,
Estrategia, Investigación,
Medición, Planificación,
comunicación corporativa,
estrategia,
medición/evaluación,
planificación/gestión,
relaciones públicas.
Deja un comentario
Editar



www.dircommap.com

DircomMAP DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN

INICIO LIBRO AUTOR PATROCINADORES CAPACITACIÓN CONSULTORÍA BLOG CONTACTO

Acceder al libro

Gracias al apoyo de un conjunto de entidades patrocinadoras, esta obra es de acceso abierto.

DESCARGAR ↓
LIBRO COMPLETO (5,0 Mb)

MAQUETA (solo disponible en formato digital)

- Es un marco conceptual general de la gestión de comunicación.
- Es un modelo de actuación global para la gestión comunicativa.
- Es un hub de conexión de ideas científicas y profesionales.
- Es un patrón transversal de capacitación académica.
- Es una metodología de trabajo profesional.
- Es una guía de referencia de medición y evaluación.
- Es una línea directriz de decisiones e indicadores claves.
- Es un plano de los niveles de gestión en comunicación.
- Es un esquema integrador de la gestión estratégica y táctica.
- Es un planteamiento que señala la aportación de valor de la comunicación.

Licencia Creative Commons

© 2021 Paul Capriotti. Este libro tiene licencia Creative Commons de Reconocimiento-No Comercial-Sin Obras Derivadas 4.0 Internacional. Se permite su copia y distribución por cualquier medio siempre que mantenga el reconocimiento de sus autores, no haga uso comercial de la obra y no realice ninguna modificación en ella. Para ver una copia de la licencia, [clic aquí](#).

DircomMAP 0 0 2 1 0 6 5 DircomMAP



paul.capriotti



@paulcapriotti



paulcapriotti



@paulcapriottiperi