**VII CONFERENCIA INTERNACIONAL DE ESTUDIOS HUMANÍSTICOS CIESHUM 2025**

**PROPUESTA DE MANUAL DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA GEOCUBA VILLA CLARA- SANCTI SPÍRITUS.**

***PROPOSAL OF COMMUNICATION MANAGEMENT MANUAL IN THE GEOCUBA VILLA CLARA- SANCTI SPÍRITUS COMPANY.***

**Lic. Sayli Rodríguez González, Daneily Veiga Fundora.**

1. Sayli Rodríguez González. Empresa GEOCUBA Villa Clara-Sancti Spíritus. Cuba. [saylirg85@gmail.cu](mailto:saylirg85@gmail.cu)
2. Daneily Veiga Fundora. Empresa de Cigarros Ramiro Lavandero Cruz. Cuba. [daneveiga98@gmail.com](mailto:daneveiga98@gmail.com)

**Resumen:**

La presente investigación se desarrolla en la Empresa GEOCUBA Villa Clara-Sancti Spíritus, con el objetivo de proponer un Manual de Gestión de la Comunicación Organizacional como herramienta estratégica para sistematizar los procesos comunicativos internos y externos de la organización, teniendo en cuenta las características que posee en la actualidad y la legislación vigente. La propuesta se realizó a partir de un diagnóstico de los procesos comunicativos en la empresa, que tuvo en cuenta elementos de la comunicación interna y la comunicación externa, así como las particularidades que presentan la cultura organizacional, la identidad y la imagen corporativa de la misma.

En el estudio se empleó la alternativa metodológica mixta, con predominio del componente cuantitativo, anidándose en el cualitativo. La recopilación de información se efectuó utilizando la revisión documental, la observación no participante, el cuestionario y la entrevista semiestructurada.

El principal resultado del estudio radica en la propuesta de un Manual de Gestión de la Comunicación Organizacional como herramienta estratégica para la gestión de la comunicación en la empresa. Las recomendaciones están encaminadas a la incorporación de la gestión de crisis y la estrategia de comunicación como elementos que forman parte del manual.

***Abstract:***

*This research was conducted at GEOCUBA Villa Clara-Sancti Spíritus, with the objective of proposing an Organizational Communication Management Manual as a strategic tool for systematizing the organization's internal and external communication processes, taking into account its current characteristics and current legislation. The proposal was based on a diagnosis of the company's communication processes, which considered elements of internal and external communication, as well as the specificities of the organization's culture, identity, and corporate image.*

*The study employed a mixed methodological approach, with a predominance of the quantitative component, nested within the qualitative. Data collection was carried out using document review, non-participant observation, questionnaires, and semi-structured interviews.*

*The main result of the study is the proposal of an Organizational Communication Management Manual as a strategic tool for managing communication in the company. The recommendations aim to incorporate crisis management and communication strategy as elements of the manual.*

**Palabras Clave:** Comunicación organizacional, Manual de Gestión de la Comunicación.

***Keywords:*** *Organizational Communication, Communication Management Manual.*