

## LIBROS

### **Manual de Relaciones Públicas e Institucionales. Jordi Xifra, 2011, Madrid, Tecnos, 408 páginas.**



Antonio Castillo Esparcia  
Universidad de Málaga  
[acastilloe@uma.es](mailto:acastilloe@uma.es)

Recepción: 26/04/2011 Revisión: 03/05/2011 Aceptación: 10/05/2011 Publicación: 17/05/2011  
<http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-1-2011-07-135-154>

El ámbito de las relaciones públicas se está afianzando en España con el aumento de publicaciones en libros, capítulo de libros y revistas que estudian esa disciplina desde diversas perspectivas. El libro publicado por Jordi Xifra, profesor de la Universitat Pompeu Fabra, cumple el cometido de servir de manual de relaciones públicas institucionales. Es un libro que se inicia con una aproximación teórica al concepto y a la historia de las relaciones públicas. De igual manera, se especifican de una manera muy adecuada y pertinente las áreas de especialización en las que trabajan las relaciones públicas como son, entre otras, la comunicación de crisis, el lobbismo, la diplomacia pública, las relaciones con la prensa, las relaciones públicas internas, el ceremonial y protocolo o las relaciones públicas multiculturales.

Con este libro de Xifra, el lector se adentra en el cómo y para qué de la gestión de la comunicación en el ámbito público e institucional. Uno de los aspectos esenciales es que las relaciones públicas son la disciplina que estudia “el sistema social que proporciona a los actores sociales legitimidad y confianza ante los públicos de su entorno” (Xifra, 2011: 29). De ahí que el concepto de público sea básico en las actividades y estrategias de las relaciones públicas.

Todo plan de relaciones públicas se basa en un proceso de gestión de la comunicación. Para ello es necesario acometer una secuencia que se inicia con la investigación y diagnóstico, la definición de metas y objetivos, la estrategia que se va a seguir con sus técnicas y, una fase final, en la que se efectuará una evaluación y control relacionando los objetivos con los logros alcanzados.

La noción de evaluación es un concepto dinámico, ya que como señala Xifra “lo correcto es realizar periódicamente evaluaciones para, en su caso, ajustar la ejecución del proyecto en función de los resultados obtenidos en estas evaluaciones” (2011: 123). En este sentido, el autor distingue entre evaluación sobre objetivos cognitivos, evaluación sobre efectos afectivos y evaluación sobre objetivos conativos.

Uno de los aspectos más novedosos de esta publicación es la necesidad de elaborar y gestionar relaciones con la comunidad. Para Xifra, la comunidad local posee un marcado interés para las organizaciones. Apunta a que la principal técnica es la organización y gestión de eventos especiales. La finalidad de todo evento es “establecer una relación con unos públicos directos (los asistentes y los medios de comunicación” y, a través de éstos, con un público indirecto (la comunidad en sentido amplio)” (2011: 215).

En definitiva, el libro de Jordi Xifra va a servir al lector para el aprendizaje, la profundización y la capacidad de gestión de las relaciones públicas e institucionales. Nos ofrece las principales pautas de actuación y delimita conceptualmente su campo de actuación. Finalmente, presenta las principales técnicas de relaciones públicas y expone la forma de aplicación en la gestión de la comunicación.