



Universidad
de Alcalá

GUÍA DOCENTE

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

**Grado en Administración y Dirección
de Empresas**

Universidad de Alcalá
Curso Académico 2019/2020
Optativa – 2º Cuatrimestre

GUÍA DOCENTE

Nombre de la asignatura:	Política de Comunicación
Código:	340074
Titulación en la que se imparte:	Grado en Administración y Dirección de Empresas Grado en Contabilidad y Finanzas Grado en Economía y Negocios Internacionales
Departamento y Área de Conocimiento:	Departamento: Economía y Dirección de Empresas Área: Organización de empresas
Carácter:	Optativa
Créditos ECTS:	6
Curso y cuatrimestre:	Optativa – 2º cuatrimestre
Profesorado:	Sandra Conde Cordobés
Horario de Tutoría:	A convenir con los profesores por correo electrónico
Idioma en el que se imparte:	Español

1. PRESENTACIÓN

La comunicación interna es un aspecto vital de cualquier organización. Mediante la asignatura “**Política de Comunicación en la Empresa**”, los alumnos conocerán cuáles son los elementos clave a tener en cuenta para implantar un sistema de comunicación eficaz.

Esta asignatura, apoyada sobre el paradigma de que el objetivo de la comunicación empresarial es el de proyectar una imagen positiva hacia el cliente interno, así como conseguir un clima laboral óptimo, pretende dar a conocer los fundamentos, técnicas y procedimientos para implantar un sistema de comunicación empresarial que permita el desarrollo integral de la organización y la implantación y evaluación de las acciones y planes corporativas estratégicos.

Para lograr la consecución de los objetivos propuestos, se desarrollarán técnicas didácticas que combinan la teoría con la práctica para lograr que los alumnos conozcan los fundamentos teóricos y puedan aplicarlos en el día a día de una organización empresarial.

2. COMPETENCIAS

Competencias genéricas:

- Saber interrelacionar la totalidad de partes de la empresa.
- Dominar y aplicar las técnicas, modelos y métodos de toma de decisión en el ámbito de recursos humanos.
- Identificar, entender y describir el comportamiento de las unidades de decisión desde las elementales a las más complejas, y las bases en que se fundamentan sus actuaciones.
- Interpretar y usar la información que se recoge en los manuales y publicaciones que versan sobre los distintos aspectos de recursos humanos.
- Relacionar y aplicar el conocimiento adquirido en otras materias para resolver los problemas que se planteen.
- Manejar las herramientas, programas y aplicaciones informáticas específicas de la materia.
- Participar en debates sobre diversos temas relativos a la materia.
- Adquirir fluidez y capacidad de razonamiento, así como de expresión en la comunicación con otros.
- Cómo crear metodologías propias de racionalización y transformación.
- Trabajo en equipo.
- Realización de presentaciones.
- Redacción de informes.
- Análisis de empresas.

Competencias específicas:

- Definir y analizar el concepto de comunicación interna.
- Capacitar al alumno para comprender la relevancia de un Plan de Comunicación Interna.
- Determinar la importancia de la comunicación como proceso de mejora.
- Desarrollar competencias para saber orientar el plan de comunicación hacia la mejora del rendimiento y el incremento de la competitividad.
- Identificar los elementos básicos de un plan de comunicación.
- Conocer las diferencias entre comunicación formal y comunicación no formal.
- Analizar qué elementos hay que considerar para implantar de manera eficaz un plan de comunicación.

3. CONTENIDOS

PARTE I: La Comunicación en la Empresa. Conceptos Básicos:

- TEMA 1: La integración de los Recursos Humanos en la Empresa.
- TEMA 2: Proceso de Comunicación.
- TEMA 3: Tipos de Comunicación.
- TEMA 4: Dimensiones de la Comunicación.
- TEMA 5: Barreras de la Comunicación.
- TEMA 6: Niveles de Comunicación: la Ventana de Johari.
- TEMA 7: La Comunicación Asertiva.

PARTE II: La Comunicación Interna como mecanismo de coordinación de las empresas:

- TEMA 8: Información y Comunicación.
- TEMA 9: El Plan de Comunicación.
- TEMA 10: La Comunicación Interna.
- TEMA 11: La Comunicación Informal.
- TEMA 12: La Comunicación en tiempos de crisis.
- TEMA 13: Implantación del sistema de Comunicación Interna.
- TEMA 14: Evaluación de la eficacia del Plan de Comunicación Interna.

4. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.-ACTIVIDADES FORMATIVAS

4.1. Distribución de créditos (especificar en horas)

Número de horas presenciales: 48	<ul style="list-style-type: none"> – Clases teóricas: 20 – Clases prácticas: 25 – Examen final: 3
Número de horas del trabajo propio del estudiante: 102	<ul style="list-style-type: none"> – Trabajo autónomo: 90 – Tutorías ECTS: 12
Total horas	150 horas

4.2. Estrategias metodológicas, materiales y recursos didácticos

<p>CLASES PRESENCIALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Clases teóricas: durante las mismas, el profesor desarrollará los conceptos más importantes para la comprensión del tema. – Realización de trabajos prácticos: se realizarán casos y ejercicios prácticos de los diferentes temas. – Presentación de informes y trabajos: el alumno deberá presentar a sus compañeros y al profesor informes y proyectos que haya realizado en casa, con los medios y recursos requeridos. – Debates sobre un tema propuesto: el profesor entregará la documentación necesaria para la preparación del debate y fijará una fecha para el mismo. El profesor será el moderador del debate. – Pruebas parciales: durante el curso el profesor propondrá diversas pruebas parciales para revisar la adquisición de conocimientos y la aplicación de los mismos.
<p>TRABAJO AUTÓNOMO</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Lecturas – Búsqueda de información – Realización de actividades: ejercicios, casos, informes, trabajos. – Participación en foros/blog... Por ello, se colaborará con los profesionales del CRAI-Biblioteca para que los estudiantes realicen una actividad que desarrolle las competencias informacionales en el uso y gestión de la información.
<p>TUTORÍAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Las tutorías podrán ser en grupo o individuales y durante las mismas el profesor evaluará la adquisición de las competencias requeridas. El alumno tendrá que informar de la evolución de los informes y trabajos, y se evaluará el trabajo que está realizando.
<p>EXAMEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Examen final teórico-práctico: al final del curso habrá un examen en el que el alumno tendrá que interrelacionar todos los conocimientos que ha aprendido. De esta manera, se asegura que el conocimiento es transversal y que el alumno es capaz de relacionar los conceptos y aplicarlos.

5. EVALUACIÓN: Procedimientos, criterios de evaluación y de calificación¹

Criterios de evaluación:

Sobre el contenido y estudio:

- Comprende los conceptos básicos y los sabe aplicar.
- Conoce los diferentes medios de comunicación para la organización.
- Resuelve adecuadamente los casos y ejercicios propuestos.

- Sintetiza las ideas y plantea un razonamiento coherente en los informes y trabajos realizados.
- Sabe trabajar en equipo y animar y motivar al grupo.
- Sabe realizar trabajo de síntesis.
- Presenta con coherencia sus ideas y trabajos.
- Realiza aportaciones originales.
- Búsqueda de nuevos temas a plantear.

Sobre las búsquedas, presentaciones e investigaciones:

- Estructura final del proyecto.
- Originalidad, aportes del proyecto.
- Rigor en la presentación.
- Integración teórico-práctica.
- Coherencia del mismo.
- Capacidad de síntesis.
- Presentación y exposición.

Criterios de calificación

El proceso de evaluación normal estará inspirado en la evaluación continua del estudiante.

Aquellos alumnos que decidan abandonar el sistema de evaluación continua deberán comunicarlo al decano o director de centro en las dos primeras semanas de impartición de la asignatura, explicando las razones que le impiden seguir el sistema de evaluación continua.

Si el estudiante no participa en el proceso de enseñanza-aprendizaje según lo establecido en esta guía docente (asistencia, realización y entrega de actividades de aprendizaje y evaluación), **se considerará no presentado en la convocatoria ordinaria.**

En caso de no comunicar la elección **se entenderá que el estudiante ha optado por la realización de la evaluación continua.** No podrá cambiarse de modalidad a lo largo del curso, si bien, tal como se indica en el primer párrafo tiene un plazo para hacerlo.

Evaluación continua

El rendimiento de los alumnos será evaluado por su trabajo, conocimientos y destrezas adquiridas y la mejora de su proceso de aprendizaje. Los métodos a emplear serán:

Criterio a evaluar	Ponderación
Examen final	40%
Trabajos en equipo	20%
Presentación pública de proyectos o búsqueda de información	20%
Asistencia a clase	10%
Participación activa del alumno	10%

El sistema de calificaciones será el previsto por la legislación vigente (Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias oficiales).

Los alumnos formarán equipos en el primer día de clase y comunicarán la composición de los mismos al profesor. **Esta comunicación** significa la **aceptación** por parte del alumno del sistema de evaluación continuada.

Los diferentes temas sobre los que los alumnos deben preparar el trabajo en equipo se les indicará los primeros días de clase. Los denominados trabajos en equipos son de materia obligatoria para la evaluación continuada.

Si no se supera la asignatura en el examen ordinario se guarda la nota de actividades de la evaluación continua hasta la próxima convocatoria de exámenes extraordinaria.

"El sistema de evaluación se adecuará a los recursos docentes y al número de alumnos por grupo, y será comunicado oportunamente al inicio de las clases"

Para la aprobación de la asignatura el estudiante deberá superar satisfactoriamente el conjunto de pruebas, entendiendo que todas ellas en conjunto evalúan la adquisición de todas las competencias desarrolladas.

Evaluación final

Los alumnos que eligen la EVALUACIÓN FINAL, serán solamente evaluados mediante el examen final (ordinario o extraordinario) cuya nota pondera al 100%.

Contenido de la evaluación final

Constará de entre 2 y 3 preguntas teórico-prácticas en los que habrán de demostrar que han adquirido las competencias genéricas y específicas de la asignatura.

Convocatoria Extraordinaria

- a) Alumnos que han elegido evaluación continuada y que habiendo superado la parte de tareas no han logrado la nota necesaria en el examen final complementario:

deberán repetir dicho examen en la convocatoria extraordinaria y se guardará el resto de sus notas de evaluación continuada para sumarlas al mismo.

- b) Alumnos en cualquier otra circunstancia diferente de la anterior: deberán realizar un examen final que constituirá el 100% de su nota.

Calificación de los exámenes

Según el R.D 1125/2003 que regula el Suplemento al Título las calificaciones deberán seguir la escala de adopción de notas numéricas con un decimal y una calificación cualitativa:

0,0 - 4,9 SUSPENSO (SS)

5,0 - 6,9 APROBADO (AP)

7,0- 8,9 NOTABLE (NT)

9,0 - 10 SOBRESALIENTE (SB)

9,0 – 10 MATRÍCULA DE HONOR limitada ó 5%

6. BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía Básica:

LA INTEGRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA. EL COMPORTAMIENTO ORGANIZATIVO APLICADO A UN CONTEXTO INTERNACIONAL.

- ✓ Aguirre, J, M Andrés, M.P; Rodríguez J y Tours D, (2000). “**Dirección y Gestión de Personal**”. Madrid, Pirámide.
- ✓ Besseyre des Hort, C.H (1984). “**Gestión Estratégica de los RR.HH**”. Bilbao, Deusto.
- ✓ Bueno, E; Morcillo ,P (1993) “**La Dirección Eficiente**”. Humanes, Madrid.
- ✓ Dollan, P (1954). “**The practice of management**”. Haper & Brothers, New York.
- ✓ Drucker Dolan, S; Schuler , R. S Y Valle, R. (1999). “**La gestión de los recursos humanos**”. Madrid, McGraw Hill.
- ✓ Fernández, A (1990). “**La Gestion Integrada de RR.HH**”. Barcelona, Deusto.
- ✓ Garcia Echevarria, S./ Mª Teresa del Val Nuñez (1996). “**Los recursos humanos en la empresa española: su desarrollo directivo y corporativa**” Madrid, Díaz de Santos.

- ✓ Lattman, Ch. & Garcia Echevarria, S (1992). **“Management de los RRHH en la empresa”**. Madrid, Díaz de Santos.
- ✓ LUFT, J. (1976). **“La interacción Humana”**. Madrid, Marova.
- ✓ Marr, R / Santiago Garcia Echevarria (1997). **“La dirección corporativa de los recursos humanos”** Madrid, Díaz de Santos.
- ✓ Mc. Clelland, D. (1973). **“Testing for Competent Rather Than for Intelligence”**. Havard University, American Psychologist.
- ✓ Mintzberg (1985). **“La estructura de las Organizaciones”**. Ariel. Barcelona.
- ✓ Mohn R. (2000). **“El triunfo del Factor Humano. Estrategias para el progreso y la Evolución de la Gestión”**. Barcelona, España.
- ✓ Rledman, W (1981). **Técnicas de Dirección**. Paraninfo, Madrid.
- ✓ Rodríguez, J.M. (1988). **“El factor Humano en la Empresa”**. Bilbao, Deusto.
- ✓ Russell, B.A. (1992). **“Human Knowledge: it’s scope and value”**. Taylor&Francis Ltd.
- ✓ Sallenave, J.P. (1994). **“La Gerencia Integral”**. Grupo Editorial.

LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA. PROCESO INTERNO Y EXTERNO:

- ✓ ARISTÓTELES. Retórica, Centro de Estudios Constitucionales, Madrid, 1990.
- ✓ BERLO, D.K., Communication as Process: Review and Commentary. Transaction Books, USA. 1977.
- ✓ CHERRY C., On human communication. MIT Press, USA, 1966.
- ✓ CHOMSKY, N., El lenguaje y el entendimiento humano. Barcelona. Seix Barral, 1980.
- ✓ DURAND J., Las formas de la comunicación, Barcelona, Mitre, 1995.
- ✓ ELLIS, Richard y McCLINTACK, Ann.: Teoría y práctica de la comunicación humana, Paidós, Barcelona, 1993.
- ✓ FEOLA C., “Linear thinking”. The Quill. Chicago. 1998.
- ✓ HABERMAS J., Teoría y praxis. Edit. Tecnos. Madrid. 1987.
- ✓ HEISEBERG, W., La partie et le tout, Le monde de la psysique atomique. Albin Michel, París 1990.
- ✓ KAHNEMAN, D., TVERSKY, A., “Judgement under uncertainty.Heuristics an Biases” Jean Jacques Laffont – The Economics of Uncertainty and Information, MIT Press 1989.
- ✓ KAHNEMAN, D., TVERSKY, A., “Advances in Prospect Theory: Cumulative Representation of Uncertainty”. The Economics of Uncertainty. Volume I. 1997.

- ✓ KHALIL E., "Chaos theory cersus Heisenberg´s uncertainty: Risk, uncertainty an economic theory". American Economist. Los Ángeles. 1997.
- ✓ LUFT, J., La interacción humana. Madrid. Marova. 1976.
- ✓ MASLOW, A.F., Motivación y personalidad, Madrid, Díaz de Santos, 1991.
- ✓ MATURANA H. La realidad objetiva o construida. Edit Anthropos. 1995.
- ✓ MILLER, G. y STEINBERG, M.: Between People. A New Analysis of Interpersonal Communication. Chicago, Science Research Associates, 1974.
- ✓ PALMER E., PARKER D., Understanding performance measurement systems using physical science uncertainty.
- ✓ RUDLOW R. Y PANTON F., La esencia de la comunicación, Prentice-Hall, México 1997.
- ✓ SHEEHAN D., "Safety and the Heisenberg uncertainty principle". Professional Safety. Park Ridge. 1999.
- ✓ WATZALAWICK P., BEAVIN J., JACKSON D.D., Teoría de la Comunicación Humana. Herder. Barcelona. 1991.

LA COMUNICACIÓN INTERNA COMO MECANISMO DE COORDINACIÓN DE LAS EMPRESAS:

- AA.VV. "La comunicación empresarial". Telos, nº 46. Madrid, 1996.
- Albrecht, Kart. "Servicios al cliente interno". Paidos Empresa. Madrid, 1992.
- Aragonés, Pau. "Empresas y medios de comunicación". Gestión 2000. Barcelona, 1998.
- Benavides, J. "Director de Comunicación". Ed. Edipo. Madrid, 1993.
- Carrascosa, J. Luis. « Comunicación ». Ed. Ciencias de la Dirección. Madrid, 1992.
- Cebrián, Mariano. "Concepto y exigencias de la calidad de la información. Comunicación de empresas e instituciones". Telos, nº 45. Madrid, 1996.
- Costa, J. "Comunicación corporativa". Ed. Ciencias Sociales. Madrid, 1995.
- García Jiménez, Jesús. "La comunicación interna". Díaz de Santos. Madrid, 1998.
- Jonson, H. "La Gestión de la Comunicación". Ed. Ciencias Sociales. Madrid, 1994.
- López Rita, R. "Comunicación en las empresas". Ed. Ciencias Sociales. Madrid, 1995.
- Lucas Martín, A. "La Comunicación en la Empresa y en las Organizaciones". Ed. Bosch. Barcelona, 1997.
- Ramírez, Ch. "Gabinetes de Comunicación". Ed. Bosch. Barcelona, 1995.

