

Comunicación interna en la Administración Pública

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN COMUNICACIÓN DE LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MENÉNDEZ PELAYO

Este documento puede utilizarse como documentación de referencia de esta asignatura para la solicitud de reconocimiento de créditos en otros estudios. Para su plena validez debe estar sellado por la Secretaría de Estudiantes UIMP.



DATOS GENERALES

Breve descripción

La comunicación interna es una pieza fundamental para el buen desarrollo de las actividades de la organización. La coherencia y operatividad, atributos esenciales en toda organización, están posibilitados por una buena planificación de la comunicación interna.

Objetivos generales

- Conocer qué es la comunicación interna y qué beneficios aporta a la organización.
- Entender por qué es un elemento básico para lograr la implicación, motivación e integración de los diferentes equipos de trabajo de una organización.
- Acceder a las herramientas de comunicación más utilizadas, así como aprender a diseñar un plan de comunicación interna.

Objetivos específicos

- Conocer en qué consiste la comunicación interna y sus procesos.
- Capacidad para liderar el diseño, planificación, implementación y evaluación, de planes de comunicación interna, en el seno de organizaciones públicas.
- Capacidad para explicar la importancia de la comunicación interna al conjunto de integrantes de la organización, exponiendo los beneficios de la motivación e integración en estos procesos.
- Conocer las herramientas de comunicación interna más empleadas y aprender sobre su uso y aplicaciones en el ámbito de las organizaciones públicas.
- Capacidad para regir la comunicación dentro de las organizaciones, atendiendo a las distintas realidades que determinan la comunicación interna: identidad, misión y cultura corporativa.

Título asignatura

Comunicación interna en la Administración Pública

Código asignatura

101936

Curso académico

2017-18

Planes donde se imparte

[MÁSTER UNIVERSITARIO EN COMUNICACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA](#)

Créditos ECTS

3

Carácter de la asignatura

OPTATIVA

Duración

Anual

Idioma

Castellano

CONTENIDOS

Contenidos

- Introducción a los procesos de comunicación interna en las organizaciones públicas: definición conceptual, funciones, perspectivas metodológicas, tipologías y canales de acción.
- Componentes y objetivos de la comunicación interna en las organizaciones.
- La importancia de la comunicación interna en las Administraciones Públicas: la motivación de los integrantes de la organización como herramienta de éxito.
- Análisis organizacional: identidad, misión y cultura corporativa.
- Diseño y planificación estratégica de planes de comunicación interna: etapas, fases y cronograma.
- Herramientas de la comunicación interna: soportes escritos y comunicación oral.
- Nuevas tecnologías como herramientas estratégicas de la comunicación interna en las Administraciones Públicas: intranet, vídeos, newsletters y correo electrónico.

COMPETENCIAS

Generales

CG2 - Comprender de forma sistemática la información relevante, su contexto y cómo aplicarla a situaciones complejas, teniendo en cuenta cómo afecta a los diferentes actores y ámbitos de cada situación comunicativa.

CG3 - Desarrollar un pensamiento estratégico de la comunicación que permita identificar y diagnosticar problemas, definir objetivos y secuenciar acciones dentro de un planteamiento integral y relacional de la comunicación.

CG4 - Capacidad para tratar situaciones comunicativas complejas, críticas e impredecibles de forma sistemática y creativa, con juicio crítico, con información (in)completa, asumiendo riesgos, tomando decisiones y comunicándolas a los distintos públicos.

CG5 - Capacidad para comunicarse creativa y correctamente tanto de forma oral como por escrito, utilizando la tecnología más actual, y adaptándose a los distintos registros en los que hay que hacer llegar el mensaje a los distintos públicos.

Específicas

CE1 - Capacidad organizativa, gerencial y laboral (diseño de organigramas, programación, distribución de funciones, toma de decisiones, etc.) para la puesta en marcha de procesos de comunicación en la Administración Pública.

CE2 - Adquisición de criterios para seleccionar los aspectos comunicativos de las organizaciones públicas (servicios, líderes, campañas, etc.) que deben ser objeto de investigación aplicada para una mejor gestión de la comunicación.

CE3 - Capacidad para hacer mapas de públicos (identificarlos, jerarquizarlos y segmentarlos) para llevar a cabo procesos de comunicación que permitan establecer relaciones de largo plazo entre la Administración Pública y sus distintos públicos.

CE4 - Adquisición de conocimientos teóricos y metodológicos para realizar diagnósticos de la comunicación de las organizaciones públicas.

CE5 - Diseñar, implementar y evaluar planes de comunicación para la Administración Pública.

CE6 - Capacidad para asociar la estrategia de gestión pública a la estrategia de comunicación, relacionando todas las actividades que tengan implicaciones comunicativas.

CE8 - Capacidad para formular y desarrollar la política informativa de las organizaciones públicas.

CE10 - Conocimiento actualizado de las utilidades de las nuevas tecnologías para la Administración Pública.

CE11 - Adquirir conocimientos actualizados sobre la comunicación aplicada al sector público.

PLAN DE APRENDIZAJE

Actividades formativas

AF1 - Clases presenciales (12 horas)

AF2 - Trabajo en grupo (20 horas)

AF3 - Trabajo individual (10 horas)

AF5 - Lectura de documentos y análisis y búsqueda de otras fuentes de información (13 horas)

AF6 - Trabajo autónomo (20 horas)

Metodologías docentes

Se utilizará una metodología que combinará las clases teóricas con casos prácticos y talleres que propiciarán la participación activa de los participantes con el objetivo de compartir dudas y experiencias.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Descripción del sistema de evaluación

EV1 - Valoración de la asistencia y de la participación en la actividades formativas (ponderación mínima 30% y máxima 50%)

EV3 - Evaluación del trabajo en grupo y, en su caso, valoración de su presentación oral (ponderación mínima 50% y máxima 60%)

EV4 - Evaluación de los trabajo individuales y, en su caso, valoración de su presentación oral (ponderación mínima 20% y máxima 40%)

PROFESORADO

Profesor responsable

Cordero Redondo, Adrián

*Doctor en Comunicación
Director General de Leaderworld*

Profesorado

Ruiz Moreno, Sonia

CEO de PrideCom Comunicación

HORARIO

Horario

Todas las asignaturas optativas se impartirán en los dos cursos académicos, en el segundo y cuarto cuatrimestre.

El horario de las clases presenciales estará disponible en el [Aula Virtual](#) antes del inicio del curso.

BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES RELACIONADOS

Bibliografía

Andrade, Horacio (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Editorial Netbiblio. España.

Brafman, Ori y Beckstrom, Rod A. (2007). *La araña & la estrella de mar*. Empresa activa.

Cáceres, Susana G. (2014). "¿Cuánto impacta la comunicación interna en el compromiso?". Blog de Susana Cáceres. Disponible en: <http://susanacaceres.com/>.

Canel, María José (2007). *La comunicación de las Instituciones Públicas*. Ed. Tecnos. Madrid, España.

Cervera Fantoni, A.L. (2006). *Comunicación total*. Editorial ESIC, España.

Comunia (2011). *Manual de comunicación para organizaciones sociales. Hacia una gestión estratégica y participativa*. Buenos Aires, Argentina.

Criado Grande, Ignacio (2009). *Comunicación en las administraciones públicas y aproximación al ciudadano*. Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Consejería de Administraciones Públicas. Escuela de Administración Regional.

Dircom (2005). *El estado de la comunicación en España*. Madrid, España.

Elías, Joan y Mascaray, José (2003). *Más allá de la comunicación interna: la intracomunicación: diez estrategias para la implantación de valores y la conquista del comportamiento espontáneo de los empleados*. Gestión 2000.

Estudio de Comunicación (2014). *Nueva comunicación Interna en la Empresa*. Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas. Madrid.

Foro de Reputación Corporativa & IE Business School (2007). *Reputación corporativa. Introducción a la gestión de los riesgos reputacionales*. Centro de Conocimiento sobre Reputación Corporativa.

Fundación IAT (2010). *Buenas prácticas de gestión en Administración Pública. Estudio y análisis de las prácticas de gestión de organizaciones del Sector Público en los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica*.

García Jiménez, Jesús (1998). *La comunicación interna*. Ediciones Díaz de Santos, Madrid.

Gómez Aguilar, Marisol (2007). *La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas*. Facultad de Ciencias de la Comunicación, Universidad de Málaga. Málaga, España.

Gómez Díez, Ricardo (2009). "La gestión reputacional del talento". Confederación Española de Directivos y Ejecutivos. *Cuadernos de Gestión del Conocimiento Empresarial*, número 14.

España.

Inforpress, Capital Humano y IE (Instituto de Empresa) (2002). *El liderazgo en Comunicación Interna*. España.

Inforpress (2005). *La comunicación interna en la Administración Pública. I Estudio de Comunicación Interna en la Administración Pública*. Madrid, España.

Koch, P. y Hauknes, J. (2006). *Innovación en el Sector Público*. NIFU STEP. Oslo, Noruega.
Martí, Carmen (2008). "Reputación corporativa: la reputación interna (II)". *Ética de los Negocios*. España.

Martínez, A. I. (2011). *La comunicación como IN-tangible clave de la organización. Congreso, retos y escenarios de la comunicación organizacional*. Goodwill Comunicaciones S.A. Medellín, Colombia.

Mulgan, G. y Albury, D. (2003). *Innovación en el Sector Público*. Unidad de Estrategia, Oficina del Gabinete. Londres, Inglaterra.

Ongallo, Carlos (2007). *Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Librería-Editorial Dykinson. Madrid, España.

Ortiz Zamudio, Guadalupe (2010). *La importancia de la comunicación interna en el fortalecimiento de las relaciones laborales entre el personal docente y administrativo de la universidad interactiva y a distancia del Estado de Guanajuato, plantel Acambaro*. Morelia, México.

Peters, Guy (1999). *La Política de la Burocracia*. Fondo de Cultura Económica. México.

PWC (2012). "Transformar la administración pública española".

PwC (2009). "¿En qué hay que transformar la Administración Pública española? Cómo afrontar el reto del cambio del sector público".

Ramió, Carles (1999). "Teoría de la Organización y Administración Pública". Tecnos. Universidad Pompeu Fabra. Barcelona, España.

Ramírez-Alujas, Álvaro (2010). "Innovación en la Gestión Pública y Open Government (Gobierno Abierto): Una Vieja Nueva Idea". *Revista Buen Gobierno*, No. 9. Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset.

Tessi, Manuel (2012). "Comunicación interna en la práctica". Editorial Gránica. Buenos Aires, Argentina.

Thomas, H. (2002). *La importancia de comunicación interna a través de Intranet*.

Villafañe & Asociados (2008). "Modelo de Gestión de la Reputación Interna (MORI)". Villafañe & Asociados Consultores. Recuperado el 2012, de http://www.villafane.info/files/MORI_Rv5.pdf.

Villafañe, Justo (2006). *Quiero trabajar aquí: las seis claves de la reputación interna*. Pearson Educación. Madrid, España.

Villafañe, Justo (2005). *La comunicación empresarial y la gestión de los intangibles en España y Latinoamérica*. Informe Anual 2005. Madrid, España.