

# Comunicación interna en la Administración pública

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y LIDERAZGO  
PÚBLICOS**

***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

Esta asignatura proporcionará al alumno conocimientos teóricos y prácticos sobre diferentes aspectos de la comunicación interna en la Administración pública.

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.

Esta asignatura pretende abordar los complejos procesos e interacciones comunicativos que existen entre los actores que intervienen en las administraciones e instituciones públicas así como en organizaciones de carácter público con el objetivo de mejorar la comunicación interna vertical y horizontal y mejorar la motivación y compromiso de los trabajadores.

Asimismo, se analizarán las estrategias de la comunicación interna, las nuevas retóricas y lenguajes en la era digital, los instrumentos de medición y casos prácticos de éxito, entre otros contenidos.

### Título asignatura

Comunicación interna en la Administración pública

### Código asignatura

102550

### Curso académico

2022-23

### Planes donde se imparte

[MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y LIDERAZGO PÚBLICOS](#)

### Créditos ECTS

3

### Carácter de la asignatura

OPTATIVA

### Duración

Cuatrimestral

**Idioma**

# CONTENIDOS

## Contenidos

1. Introducción a los procesos de comunicación interna en las organizaciones públicas: definición conceptual, funciones, perspectivas metodológicas, tipologías y canales de acción.
2. Diseño y planificación estratégica de planes de comunicación interna: etapas, fases y cronograma.
3. Herramientas de la comunicación interna: soportes escritos, comunicación oral y nuevas tecnologías (intranet, vídeos, newsletters, correo electrónico, etc.).
4. Storytelling aplicado a la comunicación política e institucional y a la gestión de personas.
5. Narrativas transmedia para la innovación de la comunicación pública institucional en el paradigma digital.

## COMPETENCIAS

### Generales

CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.

CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.

CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

### Específicas

CE4 - Analizar, diseñar y ejecutar políticas y programas que integren los Objetivos de Desarrollo Sostenible e incorporen los principios del gobierno abierto.

CE7 - Conocer los principios y técnicas de la comunicación pública y aplicarlos al diseño, la ejecución y el análisis de la estrategia global de las organizaciones públicas.

CE9 - Integrar la innovación en el marco de procesos de cambio organizacional, identificar las oportunidades y desafíos que supone la transformación digital para las Administraciones públicas, y disponer de los conocimientos técnicos y organizativos necesarios para poder liderar proyectos de digitalización, informatización y automatización de servicios públicos.

### Competencias de la especialidad

CCP6 Formular y desarrollar la política informativa de las organizaciones públicas.

CCP7 Anticipar, desde el punto de vista de la comunicación, los riesgos y las crisis del sector público, así como identificar las necesidades para gestionarlos eficazmente.

CCP8 Aplicar las utilidades tecnológicas en la comunicación de la Administración Pública.

CCP9 Identificar los eventos que mejor canalizan la estrategia de comunicación de una institución pública y aplicar en la práctica la regulación del protocolo.

CCP10 Comprender los conceptos básicos de la diplomacia pública y saber cómo trasladar mensajes a la opinión pública global.

## PLAN DE APRENDIZAJE

### Actividades formativas

Las actividades formativas de esta asignatura serán las siguientes:

AF1.- Clases presenciales (14 horas - 100% presencialidad)

AF2.- Trabajo en equipo (20 horas - 0% presencialidad)

AF8.- Participación en los foros (10 horas - 0% presencialidad)

AF3.- Trabajo individual (10 horas - 0% presencialidad)

AF5.- Trabajo autónomo (21 horas - 0% presencialidad)

### Metodologías docentes

La metodología docente se encuentra detallada en los apartados anteriores: asimilación y comprensión de conceptos, participación en las sesiones sincrónicas y mesas redondas, lecturas, construcción colectiva y aplicación crítica del conocimiento mediante trabajos en equipo i individual, participación en sesiones virtuales y en foros de debate y opinión, así como ejercicios de reflexión y aplicación al propio entorno profesional mediante el trabajo en equipo.

### Resultados de aprendizaje

1. Analizar los distintos procesos de comunicación que permitan establecer relaciones de largo plazo entre la Administración pública y sus distintos públicos.
2. Analizar los aspectos comunicativos de las organizaciones públicas que deben ser objeto de investigación aplicada para una mejor gestión de la comunicación, en su dimensión interna.
3. Realizar diagnósticos y evaluar la comunicación de las organizaciones públicas.
4. Elaborar, implementar y evaluar planes de comunicación para la Administración pública.

# SISTEMA DE EVALUACIÓN

## Descripción del sistema de evaluación

La asignatura se evaluará de la siguiente manera:

EV1.- Trabajo individual (40% de la calificación final)

EV2.- Trabajo en equipo (40% de la calificación final)

EV3.- Participación en foros (20% de la calificación final)

El **Trabajo individual (40%)**, se valorará de 0 a 10 puntos y para ello se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

Profundidad en la reflexión y el análisis - 4 puntos

Relación del trabajo con los contenidos de la asignatura - 6 puntos

El **Trabajo en equipo (40%)**, se valorará de 0 a 10 puntos y para ello se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

Relevancia, aplicabilidad y coherencia interna de la propuesta 5 puntos

Calidad argumentativa y originalidad - 3 puntos

Calidad de la presentación oral (sesión presencial) - 2 puntos

La **participación en los foros (20%)**, se valorará de 0 a 10 puntos, conforme los criterios de calidad de la aportación, adecuación, relevancia, profundidad reflexiva y relación con el contenido de la asignatura.

## PROFESORADO

### Profesor responsable

**Ponsa Herrera, Francesc Miquel**

*Profesor asociado en el Área de Relaciones Públicas  
Universidad Pompeu Fabra (UPF)*

### Profesorado

**Rodríguez Rodríguez, María**

*Directora de Comunicación Interna, Desarrollo y Atención al Personal  
Ajuntament de Barcelona*

**Percastre Mendizabal, Salvador José**

*Doctor en Comunicación (Universidad Pompeu Fabra)  
Doctor en Información y Comunicación (Universidad Libre de Bruselas)  
Profesor investigador en Estudios en Comunicación y Periodismo Audiovisuales  
Universitat de Lleida*

**Lasagna Barrera, Marcelo**

*Licenciado en Ciencias Políticas,  
Máster en Estudios Internacionales.  
Cursos de doctorado en Ciencias Políticas.  
Diplomado en Filosofía de la Ciencia y Sistemas Complejos  
Socio Protea Becoming Adaptive  
Protea*

**Sorribas Fierro, Mario**

*Profesional autónomo de servicios de publicidad, relaciones públicas y similares.  
Profesor asociado. Áreas de comunicación corporativa; comunicación persuasiva; liderazgo y negociación, experiencia cliente.  
Universitat Internacional De Catalunya (UIC)*



## HORARIO

### Horario

La asignatura se impartirá de forma semipresencial. Las dos primeras semanas se impartirán webinarios y se realizarán dos mesas redondas. Las 14 horas presenciales previstas para la asignatura se distribuirán en dos sesiones de 7 horas cada una los días 23 y 24 de enero, con la participación de todos los alumnos y que incluirán sesiones de trabajo.

### WEBINARIOS

- 09/01/2023. 16:30-18:00. Introducción y presentación de la asignatura. Mapa de la comunicación interna. Dr. Francesc Ponsa
- 16/01/2023 16:30-18:00 Diseño y planificación estratégica de planes de comunicación interna. Dr. Salvador Percastre

### CLASES PRESENCIALES

- 23/01/2023. 10:00-12:00 La comunicación interna aplicada a las Administraciones Públicas (De 12 a 12:30 descanso). Dr. Francesc Ponsa
- 23/01/2023. 12:30-14:00. Herramientas de la comunicación interna. Dr. Francesc Ponsa
- 23/01/2023 15:00-19:00 Storytelling aplicado a la comunicación interna. Ejemplos y dinámicas. (De 17 a 17:30 descanso). Dr. Francesc Ponsa.
- 24/01/2023 09:00-11:00 Cultura innovadora e intraemprendimiento en la comunicación interna (De 11 a 11:30 descanso). Dr. Francesc Ponsa.
- 24/01/2023 11:30-14:00 Estudios de caso y role playing aplicado a la comunicación interna de las Administraciones Públicas. Dr. Francesc Ponsa.
- 24/01/2023 15:00-17:00 Exposiciones de los trabajos grupales. Dr. Francesc Ponsa

### MESAS REDONDAS

Título: Los retos de la comunicación interna en las administraciones públicas en la era digital

Fecha: Miércoles 11/01/2023 de 16:30 a 18:00h

Participantes: Marcelo Lasagna y Salvador Percastre. Modera Francesc Ponsa

Título: Covid-19 y comunicación interna: ¿Qué hemos aprendido?

Fecha: Miércoles 18/01/2023 de 16:30 a 18:00h

Participantes: María Rodríguez y Mario Sorribas. Modera Francesc Ponsa.

### TRABAJO INDIVIDUAL

Consistirá en la realización de una reflexión y diagnóstico (entre 1.000 y 1.500 palabras) sobre la comunicación interna en su ámbito laboral. Fecha de entrega: 24 de enero.

#### TRABAJO EN EQUIPO

Trabajo en grupo de 3-4 personas que consistirá en el diseño de un plan de comunicación interna para una administración pública. Fecha de entrega: 24 de enero.

#### PARTICIPACIÓN EN LOS FOROS

Título: ¿Qué se puede hacer desde la comunicación interna para mejorar la motivación de los trabajadores?

Fecha: Del 10/01/2023 al 17/01/2023

Coordinador: Francesc Ponsa

Título: ¿Cómo innovar en la comunicación interna de las Administraciones Públicas?

Fecha: Del 18/01/2023 al 24/01/2023

Coordinador: Francesc Ponsa

## BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES RELACIONADOS

### Bibliografía

&#9642; Bibliografía obligatoria

Crespo, I., Nicolini, C., Parodi, J. (2015). La comunicación interna en la Administración Pública española.

INAP.

Cuenca, J., Verazzi, L. (2019). Guía fundamental de la comunicación interna. Editorial UOC.

&#9642; Bibliografía recomendada

Alvarado, M. G., González, J. S., & Lorenzo, F. C. (2022). La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. *aDResearch: Revista Internacional de Investigación en Comunicación*, (27), 54-69.

Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en

la empresa española. *Profesional de la información*, 29(3).

Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector

público. *Comunicación*, 9(1), 25-34.

Cid, F. (2022). Comunicación Interna y Experiencia del Empleado. *Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*, (374), 13.

Cid, F. (2022). Los mandos intermedios y su papel en la comunicación interna. *Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*, (371), 22.

Gómez, S. H. (2022). Coaching de equipos. Ediciones de la U.

Verazzi, L., Vergés, L. P., & Ferrer, C. V. (2022). Comunicación interna de pandemia: Casos y aprendizajes

de una crisis sin precedentes (Vol. 16). Editorial UOC.