Universitat Autònoma de Barcelona

**2022/2023**

# Comunicación en las organizaciones

Código: 104005
Créditos ECTS: 6

| Titulación | Tipo | Curso | Semestre |
|---|---|---|---|
| 2502501 Prevención y Seguridad Integral | FB | 2 | 2 |

## Contacto

Nombre: Jordi Llobet Llorens
Correo electrónico: jordi.llobet.llorens@uab.cat

## Uso de idiomas

Lengua vehicular mayoritaria: catalán (cat)
Algún grupo íntegramente en inglés: No
Algún grupo íntegramente en catalán: Sí
Algún grupo íntegramente en español: No

## Prerequisitos

Esta asignatura no tiene prerrequisitos

## Objetivos y contextualización

Las organizaciones vinculadas a la seguridad y las emergencias tienen unas necesidades comunicativas propias y características diferenciadas de las de cualquier otro organismo. Estas organizaciones, ya sean públicas o privadas necesitan proyectar su imagen, ya sea por obligaciones derivadas de la legislación (caso, por ejemplo, del ámbito de Protección Civil), o bien para disfrutar de una buena reputación y consolidar su marca como referente.

Los alumnos del Grado de Prevención y Seguridad Integral, como futuros profesionales que formarán parte o tendrán interlocución con estas organizaciones, deben disponer de unos conocimientos relativos al funcionamiento de los sistemas de comunicación de una empresa, administración u otro organismo, especialmente de los vinculados al mundo de la seguridad y las emergencias.

La comunicación es una realidad transversal que afecta y llega a todos los elementos de una organización, por simple o compleja que sea. Comunicar estratégicamente es una necesidad. Cómo comunicar, a quien y mediante qué herramientas, cuál es el papel de las redes sociales o los medios de comunicación tradicionales en la estrategia comunicativa de una institución o empresa son elementos a conocer por parte de un profesional de la prevención y la seguridad. También hay que conocer los mecanismos para enfrentar comunicativamente una crisis, cómo detectarla y gestionarla para que los efectos negativos en la reputación de cualquier organización, sean controlados. Esta asignatura ofrece una visión general sobre la comunicación de las organizaciones, la comunicación de crisis y específica de la comunicación de las organizaciones vinculadas a la seguridad y emergencias. El alumno podrá adquirir los conocimientos básicos necesarios sobre la materia enfocados a la práctica profesional. Tendrá una visión general de como son y operan los medios de comunicación y las redes sociales, como funciona la estructura comunicativa de una organización y de qué herramientas dispone. También tendrá una visión global de los mecanismos de preparación y gestión a nivel comunicativo de una crisis, además de saber de qué forma se organizan comunicativamente los organismos vinculados a la seguridad y emergencias.

OBJETIVOS FORMATIVOS

Adquirir los conocimientos básicos sobre la realidad de la comunicación de las organizaciones en el entorno actual, especialmente de las organizaciones vinculadas a la seguridad y las emergencias.

Conocer cuáles son los mecanismos informativos de los medios de comunicación y cómo interactúan con las organizaciones públicas y privadas.

Conocer la estructura, mecanismos y canales de comunicación interna y externa de una organización.

Conocer el funcionamiento de las redes sociales aplicadas al mundo de la comunicación de las organizaciones vinculadas a la seguridad y las emergencias.

Conocer qué es y en qué se basa la comunicación de crisis.

## Competencias

- Actuar con responsabilidad ética y con respeto por los derechos y deberes fundamentales, la diversidad y los valores democráticos.
- Actuar en el ámbito de conocimiento propio evaluando las desigualdades por razón de sexo/género.
- Adaptarse a situaciones imprevistas.
- Formular estrategias comerciales en el sector de la seguridad.
- Generar propuestas innovadoras y competitivas en la investigación y en la actividad profesional desarrollando la curiosidad y la creatividad.
- Identificar, gestionar y resolver conflictos.
- Introducir cambios en los métodos y los procesos del ámbito de conocimiento para dar respuestas innovadoras a las necesidades y demandas de la sociedad.
- Mantener una actitud proactiva respecto al desarrollo de la propia carrera profesional y el crecimiento personal.
- Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.
- Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.
- Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
- Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.
- Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.
- Respetar la diversidad y la pluralidad de ideas, personas y situaciones.
- Trabajar en redes interinstitucionales e interprofesionales.
- Transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
- Utilizar la capacidad de análisis y de síntesis para la resolución de problemas.

## Resultados de aprendizaje

1. Adaptarse a situaciones imprevistas.
2. Analizar críticamente los principios, valores y procedimientos que rigen el ejercicio de la profesión.
3. Analizar las desigualdades por razón de sexo/género y los sesgos de género en el ámbito de conocimiento propio.
4. Analizar una situación e identificar sus puntos de mejora.
5. Aplicar los distintos conceptos implicados en la comunicación interna y externa de la organización.
6. Aplicar los fundamentos de la comunicación y las formas de análisis del comportamiento de los ciudadanos y estrategias de marketing para el sector de la prevención y la seguridad integral.
7. Comunicar haciendo un uso no sexista ni discriminatorio del lenguaje.
8. Explicar el código deontológico, explícito o implícito, del ámbito de conocimiento propio.

9. Generar propuestas innovadoras y competitivas en la investigación y en la actividad profesional desarrollando la curiosidad y la creatividad.
10. Identificar situaciones que necesitan un cambio o mejora.
11. Identificar, gestionar y resolver conflictos.
12. Mantener una actitud proactiva respecto al desarrollo de la propia carrera profesional y el crecimiento personal.
13. Proponer nuevos métodos o soluciones alternativas fundamentadas.
14. Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.
15. Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.
16. Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
17. Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.
18. Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.
19. Respetar la diversidad y la pluralidad de ideas, personas y situaciones.
20. Trabajar en redes interinstitucionales e interprofesionales.
21. Utilizar la capacidad de análisis y de síntesis para la resolución de problemas.

## Contenido

TEMA 1.- EL PROCESO COMUNICATIVO Y SUS ACTORES

TEMA 2.- TIPOLOGÍA Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN: relación con las organizaciones privadas y con la Administración.

TEMA 3.- REDES SOCIALES

TEMA 4.- LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA

TEMA 5.- LA COMUNICACIÓN DE CRISIS

TEMA 6.- LA COMUNICACIÓN DE EMERGENCIAS

TEMA 7.- LA CONSTRUCCIÓN DEL MENSAJE. TÉCNICAS PARA HABLAR EN PÚBLICO.

## Metodología

El presente plan de estudios da un gran y necesario protagonismo el auto aprendizaje del alumno. En este sentido, es importante resaltar que las video clases tienen como principal objetivo resolver las dudas y comentarios relativos al temario, por lo tanto es imprescindible, por parte del alumnado, una preparación de los temas antes de cada sesión.
Sin embargo esto no excluye la pervivencia de un porcentaje de actividades dirigidas que se concretarían en clase magistrales con soporte TIC e inclusión de debates y foros de discusión y realización de trabajos con soporte TIC. Todo ello implica que el alumno adquirirá las siguientes competencias: CE9, CE7 y CT9.
El alumno en el grado tiene, como hemos mencionado antes, la exigencia de un autoaprendizaje.
Este se concreta y logra en las actividades autónomas que serían las siguientes:
- resolución de casos donde el alumno se acercará a la problemática de la especialidad y actuará de acuerdo con las pautas que se encontrará habitualmente en su vida laboral
- estudio personal a fin de buscar la necesaria consolidación de conocimientos para superar la asignatura
En estas actividades, el alumno adquirirá las siguientes competencias: CT5, CT8, CT10, CE3 y CE7

En las actividades supervisadas del alumno, deberá preparar un tema, contando con el asesoramiento y consejo del profesor. En estas actividades el alumno adquirirá las siguiente competencias: CT11, CE3 y CE7. Finalmente el alumno será objeto de una evaluación, siendo esta un sumatorio de las notas obtenidas en las pruebas de evaluación continua y en el examen. El resultado favorable en la evaluación supone la adquisición de las siguientes competencias: CT7, CE3 y CE7
Las tutorías con el profesorado se concertarán por correo electrónico.

Nota: se reservarán 15 minutos de una clase dentro del calendario establecido por el centro o por la titulación para que el alumnado rellene las encuestas de evaluación de la actuación del profesorado y de evaluación de la asignatura o módulo.

## Actividades

| Título | Horas | ECTS | Resultados de aprendizaje |
|---|---|---|---|
| Tipo: Dirigidas | | | |
| Evaluación | 4 | 0,16 | |
| Vídeoclases con participación activa del alumnado | 12 | 0,48 | |
| Tipo: Supervisadas | | | |
| Resolución de dudas sobre temario y prácticas | 24 | 0,96 | |
| Tipo: Autónomas | | | |
| Estudio individual y elaboración de Pruebas de Evaluación Continua PEC 1, 2, 3 y 4 | 110 | 4,4 | |

## Evaluación

La nota del Examen Final de Evaluación Continua debe ser como mínimo de un 3,5 para sumar a las notas de las PAC s.

En caso de no superar la asignatura de acuerdo con la evaluación continuada, se podrá hacer una prueba de recuperación en la fecha programada en el horario, y que versará sobre la totalidad de los contenidos del programa.

Para participar a la recuperación el alumnado tiene que haber sido previamente evaluado en un conjunto de actividades, el peso de las cuales equivalga a un mínimo de dos terceras partes de la calificación total de la asignatura. No obstante, la calificación que constará al expediente del alumno es de un máximo de 5-Aprobado.

El alumnado que necesite cambiar una fecha de evaluación han de presentar la petición rellenando el documento que encontrará en el espacio moodle de Tutorización EPSI.

Sin perjuicio de otras medidas disciplinarias que se estimen oportunas, y de acuerdo con la normativa académica vigente, "en caso que el estudiante realice cualquier irregularidad que pueda conducir a una variación significativa de la calificación de un acto de evaluación, se calificará con un 0 este acto de evaluación, con independencia del proceso disciplinario que se pueda instruir. En caso que se produzcan diversas irregularidades en los actos de evaluación de una misma asignatura, la calificación final de esta asignatura será 0".

Las pruebas/exámenes podrán ser escritos y/u orales a criterio del profesorado.

## Actividades de evaluación

| Título | Peso | Horas | ECTS | Resultados de aprendizaje |
|---|---|---|---|---|
| Entrega de los ejercicios y trabajos realizados por el alumnado | 50 | 0 | 0 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 |
| Pruebas escritas y/u orales que permitan valorar los conocimientos adquiridos por el estudiante | 50% | 0 | 0 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 |

## Bibliografía


- 20 casos d'èxit a les xarxes socials de la Generalitat de Catalunya. http://serveisdigitals.gencat.cat/web/.content/02_CATALEG_SERVEIS/xarxes-socials/pdf/20casos_ca.pdf
- CANEL, María José. La comunicación de las instituciones públicas. Madrid: Tecnos, 2007.
- CASTELLS, Manuel. Comunicación y poder. Madrid: Alianza Editorial, 2009.
- EL PAÍS. Libro de estilo. Madrid: El País, 2004.
- Guia de xarxes socials de la Generalitat de Catalunya http://serveisdigitals.gencat.cat/web/.content/02_CATALEG_SERVEIS/xarxes-socials/pdf/guia_xarxa.pdf
- LEITH, SAM. ¿Me hablas a mí?: La retórica, de Aristóteles a Obama. Madrid: TAURUS, 2012.
- LOSADA DÍAZ, José Carlos. (NO) CRISIS La comunicación de crisis en un mundo conectado. Barcelona: Editorial UOC, 2018.
- MACDOUGALL, Curtis D.; REID, Robert D. Interpretative Reporting. 9ª ed. New York: Macmillan, 1987.
- MARTÍN VIVALDI, Gonzalo. Curso de Redacción, Madrid, Paraninfo, 1994.
- OLIVA, Llúcia; SITJÀ, Xavier. Las noticias en radio y televisión: periodismo audiovisual en el siglo XXI. Barcelona: Omega, 5a edició, 2007.
- PONT, Carles. Comunicar las emergencias. Actores, protocolos y nuevas tecnologías.Barcelona: Editorial UOC, 2013.
- RODRÍGUEZ, Encarnación. Comunicación de riesgo y estudio de caso. Los polígonos químicos españoles. Barcelona: Editorial UOC, 2016.
- WESTON, ANTHONY. Las claves de la argumentación. Madrid: Editorial Ariel, 2011


## Software

Esta asignatura utilizará el software básico del paquete de Office 365.