



## FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

Datos de la asignatura	
Nombre completo	Comunicación corporativa - Corporate Communication
Código	E000009166
Título	<a href="#">Grado en Comunicación Internacional - Bachelor in Global Communication por la Universidad Pontificia Comillas</a>
Nivel	Reglada Grado Europeo
Cuatrimestre	Semestral
Créditos	6,0 ECTS
Carácter	Obligatoria (Grado)
Departamento / Área	Departamento de Traducción e Interpretación y Comunicación Multilingüe
Descriptor	El papel de la comunicación en las organizaciones. El DirCom: responsabilidad y funciones. Herramientas y estrategias teórico-prácticas para la gestión de la comunicación.

Datos del profesorado	
Profesor	
Nombre	Sonia Aránzazu Ferruz González
Departamento / Área	Departamento de Traducción e Interpretación y Comunicación Multilingüe
Correo electrónico	saferruz@comillas.edu

## DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

Contextualización de la asignatura
<b>Aportación al perfil profesional de la titulación</b>
Gestión de identidad, personalidad y cultura corporativa. Imagen corporativa. Marca y reputación corporativa. Relaciones con los medios de comunicación. Relaciones con los stakeholders. Relación con los empleados: tipos, planes y técnicas de comunicación interna. Patrocinio, mecenazgo y RSC: Naturaleza. Concepto. Su papel en las organizaciones. Dimensiones y normativa.
<b>Prerequisitos</b>
No existen formalmente requisitos previos.

Competencias - Objetivos
<b>Competencias</b>



GENERALES									
<b>CG01</b>	Capacidad para pensar de forma analítica, sintética y crítica en el contexto de la comunicación internacional								
	<table border="1"><tr><td><b>RA1</b></td><td>Describe, relaciona e interpreta situaciones y planteamientos sencillos.</td></tr><tr><td><b>RA2</b></td><td>Selecciona los elementos más significativos y sus relaciones en textos complejos</td></tr><tr><td><b>RA3</b></td><td>Identifica las carencias de información y establece relaciones con elementos externos a la situación planteada.</td></tr></table>	<b>RA1</b>	Describe, relaciona e interpreta situaciones y planteamientos sencillos.	<b>RA2</b>	Selecciona los elementos más significativos y sus relaciones en textos complejos	<b>RA3</b>	Identifica las carencias de información y establece relaciones con elementos externos a la situación planteada.		
<b>RA1</b>	Describe, relaciona e interpreta situaciones y planteamientos sencillos.								
<b>RA2</b>	Selecciona los elementos más significativos y sus relaciones en textos complejos								
<b>RA3</b>	Identifica las carencias de información y establece relaciones con elementos externos a la situación planteada.								
<b>CG02</b>	Capacidad para aplicar a la práctica los conocimientos de la comunicación en entornos internacionales								
	<table border="1"><tr><td><b>RA1</b></td><td>Determina el alcance y la utilidad práctica de las nociones teóricas</td></tr><tr><td><b>RA2</b></td><td>Identifica correctamente los conocimientos aplicables a cada situación</td></tr><tr><td><b>RA3</b></td><td>Relaciona los conocimientos con las distintas aplicaciones profesionales o prácticas</td></tr><tr><td><b>RA4</b></td><td>Resuelve casos prácticos que presentan una situación profesional real</td></tr></table>	<b>RA1</b>	Determina el alcance y la utilidad práctica de las nociones teóricas	<b>RA2</b>	Identifica correctamente los conocimientos aplicables a cada situación	<b>RA3</b>	Relaciona los conocimientos con las distintas aplicaciones profesionales o prácticas	<b>RA4</b>	Resuelve casos prácticos que presentan una situación profesional real
<b>RA1</b>	Determina el alcance y la utilidad práctica de las nociones teóricas								
<b>RA2</b>	Identifica correctamente los conocimientos aplicables a cada situación								
<b>RA3</b>	Relaciona los conocimientos con las distintas aplicaciones profesionales o prácticas								
<b>RA4</b>	Resuelve casos prácticos que presentan una situación profesional real								
<b>CG04</b>	Capacidad de comunicación oral y escrita en cuatro lenguas								
	<table border="1"><tr><td><b>RA1</b></td><td>Expresa sus ideas de forma estructurada, inteligible y convincente</td></tr><tr><td><b>RA2</b></td><td>Interviene ante un grupo con seguridad y soltura</td></tr><tr><td><b>RA3</b></td><td>Escribe con corrección</td></tr><tr><td><b>RA4</b></td><td>Presenta documentos estructurados y ordenados</td></tr></table>	<b>RA1</b>	Expresa sus ideas de forma estructurada, inteligible y convincente	<b>RA2</b>	Interviene ante un grupo con seguridad y soltura	<b>RA3</b>	Escribe con corrección	<b>RA4</b>	Presenta documentos estructurados y ordenados
<b>RA1</b>	Expresa sus ideas de forma estructurada, inteligible y convincente								
<b>RA2</b>	Interviene ante un grupo con seguridad y soltura								
<b>RA3</b>	Escribe con corrección								
<b>RA4</b>	Presenta documentos estructurados y ordenados								
<b>CG06</b>	Capacidad de pensar y gestionar estratégicamente en el contexto de la comunicación internacional								
	<table border="1"><tr><td><b>RA1</b></td><td>Reflexiona sobre las mejores estrategias aplicables a cada situación</td></tr><tr><td><b>RA1</b></td><td>Gestiona situaciones diversas de manera dinámica, e identifica los conocimientos y destrezas aplicables en cada caso</td></tr><tr><td><b>RA3</b></td><td>Identifica y define adecuadamente el problema y sus posibles causas, antes de que su efecto se haga evidente</td></tr><tr><td><b>RA4</b></td><td>Plantea posibles soluciones pertinentes y diseña un plan de acción para su aplicación.</td></tr></table>	<b>RA1</b>	Reflexiona sobre las mejores estrategias aplicables a cada situación	<b>RA1</b>	Gestiona situaciones diversas de manera dinámica, e identifica los conocimientos y destrezas aplicables en cada caso	<b>RA3</b>	Identifica y define adecuadamente el problema y sus posibles causas, antes de que su efecto se haga evidente	<b>RA4</b>	Plantea posibles soluciones pertinentes y diseña un plan de acción para su aplicación.
<b>RA1</b>	Reflexiona sobre las mejores estrategias aplicables a cada situación								
<b>RA1</b>	Gestiona situaciones diversas de manera dinámica, e identifica los conocimientos y destrezas aplicables en cada caso								
<b>RA3</b>	Identifica y define adecuadamente el problema y sus posibles causas, antes de que su efecto se haga evidente								
<b>RA4</b>	Plantea posibles soluciones pertinentes y diseña un plan de acción para su aplicación.								



<b>CG08</b>	Habilidades de gestión de la información en un entorno de comunicación	
	<b>RA1</b>	Es capaz de buscar y analizar información procedente de fuentes diversas
	<b>RA2</b>	Dispone de diversas estrategias de búsqueda documental
	<b>RA3</b>	Cita adecuadamente dichas fuentes.
	<b>RA4</b>	Incorpora la información a su propio discurso
	<b>RA5</b>	Maneja bases de datos relevantes para el área de estudio
	<b>RA6</b>	Contrasta las fuentes, las critica y hace valoraciones propias
<b>CG10</b>	Capacidad de adaptación al entorno internacional y a las nuevas situaciones	
	<b>RA1</b>	Mantiene el dinamismo y el control en situaciones de presión de tiempo, desacuerdo, oposición o adversidad
	<b>RA2</b>	Aplica conocimientos y formas de actuación contrastadas en situaciones conocidas a otras que son nuevas o inesperadas
<b>CG11</b>	Capacidad de resolución de problemas en el contexto de la comunicación internacional	
	<b>RA2</b>	Identifica y define adecuadamente el problema y sus posibles causas
	<b>RA2</b>	Plantea posibles soluciones pertinentes y diseña un plan de acción para su aplicación
	<b>RA3</b>	Identifica problemas antes de que su efecto se haga evidente.
	<b>RA4</b>	Insiste en la tarea y vuelve a intentarla cuando no se obtiene el resultado esperado o aparecen obstáculos
<b>CG12</b>	Capacidad de tomar decisiones en el ámbito de la comunicación internacional.	
	<b>RA1</b>	Dispone de la capacidad para tomar decisiones de una forma autónoma.
	<b>RA2</b>	Reconoce y busca alternativas a las dificultades de aprendizaje teórico y práctico
	<b>RA3</b>	Evalúa, selecciona y toma decisiones en ejercicios que simulan situaciones reales (estudios de caso o role plays)
<b>CG14</b>	Capacidad para aplicar las habilidades interpersonales en el entorno profesional de la comunicación	
	<b>RA1</b>	Utiliza el diálogo para colaborar y generar buenas relaciones



	<b>RA2</b>	Muestra capacidad de empatía y diálogo constructivo
	<b>RA3</b>	Valora el potencial del conflicto como motor de cambio e innovación
	<b>RA4</b>	Es capaz de despersonalizar las ideas en el marco del trabajo en grupo para orientarse a la tarea
<b>CG15</b>	Capacidad de liderazgo en el ámbito de la comunicación internacional.	
	<b>RA1</b>	Asume responsabilidades dentro de ejercicios de carácter académico o en el ejercicio de actividades prácticas
	<b>RA2</b>	Entiende y se responsabiliza que sus actuaciones pueden tener consecuencias sobre los demás
	<b>RA3</b>	Es capaz de organizar y/o coordinar equipos de trabajo
<b>CG16</b>	Capacidad de emprendimiento e innovación en áreas profesionales en el ámbito de la comunicación	
	<b>RA1</b>	Elabora trabajos adoptando enfoques originales
	<b>RA2</b>	Resuelve casos prácticos aportando soluciones nuevas y diferentes ante problemas y situaciones habituales en la práctica profesional.
<b>CG17</b>	Capacidad de planificar y gestionar el tiempo	
	<b>RA1</b>	Planifica su trabajo personal de una manera viable y sistemática
	<b>RA2</b>	Se integra y participa en el desarrollo organizado de un trabajo en grupo
	<b>RA3</b>	Planifica un proyecto complejo
<b>CG20</b>	Capacidad de compromiso ético en el desarrollo de su actividad profesional	
	<b>RA1</b>	Adecua su actuación a los valores propios del humanismo y la justicia
	<b>RA2</b>	Muestra una conducta coherente con los valores que enseña
	<b>RA3</b>	Se considera a sí mismo como agente de cambio social.
	<b>RA4</b>	Procura defender los derechos humanos ante sus compañeros
	<b>RA5</b>	Se preocupa por las consecuencias que su actividad y su conducta puede tener para los demás



## ESPECÍFICAS

<b>CE09</b>	Es capaz de utilizar en los ámbitos corporativo, institucional y político las técnicas de comunicación y relaciones públicas (relaciones con los medios de comunicación, gestión de la identidad corporativa, mecenazgo, lobbismo, organización de acontecimientos, protocolo...) al servicio de determinados objetivos establecidos	
	<b>RA1</b>	Entiende el funcionamiento orgánico de la comunicación en los diversos entornos organizacionales
	<b>RA2</b>	Aplica con eficacia los conocimientos sectoriales a los procesos comunicativos en entornos organizativos complejos
	<b>RA3</b>	Es capaz de desarrollar estrategias de relaciones públicas con los stakeholders de referencia de la organización y liderar la relación con los mismos
	<b>RA4</b>	Es flexible y hábil en la comunicación vertical y horizontal
	<b>RA5</b>	Está familiarizado con las normas y técnicas básicas que rigen el protocolo y la organización de eventos para poder llevar a cabo su aplicación en casos reales, en función del público destinatario y repercusión que se quiere obtener con el mismo
	<b>RA6</b>	Posee unos conocimientos lingüísticos multilingües sólidos y los sabe aplicar en cada situación, desde la perspectiva de las relaciones públicas y del protocolo
<b>CE23</b>	Diseña propuestas de gestión de la comunicación estratégica en el ámbito profesional del título	
	<b>RA1</b>	Conoce el organigrama y cadena de comunicación dentro de las diferentes organizaciones
	<b>RA2</b>	Define tareas y establece plazos para todos los implicados en el proceso de comunicación en el entorno organizacional
	<b>RA3</b>	Es capaz de formular unos objetivos estratégicos a corto, medio y largo plazo fundamentados en datos, cifras y necesidades concretas de una empresa, institución u organización nacional e internacional para formular y proponer un plan de comunicación
<b>CE27</b>	Conoce los procesos básicos y las estructuras organizativas de empresas e instituciones	
	<b>RA1</b>	Conoce los rasgos específicos de la estructura y el funcionamiento de las instituciones políticas y de la administración
	<b>RA2</b>	Conoce los rasgos específicos de la estructura característica y el funcionamiento de organizaciones de carácter empresarial y de naturaleza privada



	<b>RA3</b>	Es consciente de las diferencias entre ambas, y de la importancia de estos aspectos, y de sus rasgos específicos, para el correcto desempeño de su actividad profesional
<b>CE28</b>	Conoce los principios y las prácticas de la comunicación externa e interna de las empresas e instituciones	
	<b>RA1</b>	Es capaz de comprender y gestionar la comunicación interna en las organizaciones
	<b>RA2</b>	Valora los distintos factores que inciden en las estrategias de comunicación de empresas e instituciones.
	<b>RA3</b>	Es capaz de gestionar las relaciones de la empresa con sus principales grupos de interés a través de políticas de asuntos públicos
	<b>RA4</b>	Es capaz de diseñar planes y estrategias de comunicación complejos

## BLOQUES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS

### Contenidos – Bloques Temáticos

Tema 1. Defining Corporate Communication

Tema 2. Corporate Communication in Contemporary Organizations

Tema 3. Stakeholder Management and Communication

Tema 4. Corporate Identity, Branding and Corporate Reputation

Tema 5. Communication Strategy and Strategic Planning

Temas 6. Research and Measurement

Tema 7. Media Relations

Tema 8. Employee Communication

Tema 9. Crisis Communication

Tema 10. Leadership and Change Communication

Tema 11. Corporate Social Responsibility (CSR) and Community Relations



## METODOLOGÍA DOCENTE

### Aspectos metodológicos generales de la asignatura

La asignatura Corporate Communication consta de 6 ECTS. La metodología empleada se denomina 'flipped classroom'. Es decir, 'clase invertida'. A diferencia de la 'tradicional' en la que el profesor expone contenidos y el alumno los estudia en su casa, esta metodología invierte el proceso: **el alumno prepara los contenidos antes de acudir al aula y la clase se emplea para la aclaración de dudas, la exposición pública, la discusión y el debate.** De esta manera, se prioriza un aprendizaje más autónomo y cooperativo, que facilita la adquisición de las competencias enumeradas más arriba y permite el desarrollo de habilidades personales y profesionales de suma importancia para el desempeño en el ámbito de la Comunicación.

Al inicio del curso, el alumno dispondrá de un cronograma con los temas que se abordarán cada uno de los días y los materiales que deben ser leídos antes de acudir a clase. Tras la lectura, deberá responder a cuatro preguntas, que le permitirán, tanto a él como al profesor, conocer el grado de comprensión. En el aula, el alumno trabajará en equipo, determinando lo que es relevante, discutiendo los aspectos más controvertidos, aclarando las dudas y exponiendo públicamente los resultados mediante mapas mentales o power points.

Una vez a la semana, el alumno reflejará en un diario los resultados de su aprendizaje y las reflexiones surgidas del estudio y del trabajo en equipo.

Respecto a la parte no presencial, el alumno – además de preparar los contenidos para cada clase- deberá realizar o analizar el plan de comunicación de una institución o empresa.

### Metodología Presencial: Actividades

Lecciones de carácter expositivo	CG01, CG08, CE09, CE27, CE28
Ejercicios prácticos/resolución de problemas	CG01, CG02, CG04, CG06, CG08, CG10, CG11, CG12, CG14, CG15, CG16, CG17, CG20, CE09
Exposiciones individuales/grupales	CG01, CG02, CG04, CG06, CG08, CG10, CG11, CG12, CG14, CG16, CG20, CE23

### Metodología No presencial: Actividades

	CG01, CG02, CG04, CG06,
--	----------------------------



Trabajos individuales/grupales	CG08, CG11, CG15, CG16, CG20, CE23
Estudio personal y documentación	CG06, CG11, CG12, CG16, CE09, CE23, CE27, CE28

## RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO

HORAS PRESENCIALES		
Lecciones de carácter expositivo	Ejercicios prácticos/resolución de problemas	Exposición individuales/grupales
15.00	39.00	6.00
HORAS NO PRESENCIALES		
Estudio personal y documentación	Trabajos individuales/grupales	
80.00	10.00	
<b>CRÉDITOS ECTS: 6,0 (150,00 horas)</b>		

## EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Actividades de evaluación	Criterios de evaluación	Peso
Exámenes Pruebas escritas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio de los conocimientos.</li> <li>• Capacidad de relacionar conocimientos para una comprensión de conjunto.</li> <li>• Claridad y concisión de la exposición.</li> </ul>	50 %
Asistencia y Participación activa del alumno en clase	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportación de puntos de vista razonados a partir del estudio teórico.</li> <li>• Apertura frente a otros puntos de vista y capacidad de variar su criterio inicial.</li> </ul>	20 %
Plan de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación a las pautas establecidas por el profesor.</li> <li>• Estructura, claridad y concisión.</li> <li>• Manejo de fuentes y citas.</li> </ul>	20 %



(15 % elaboración y 5% exposición)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis crítico de la información consultada.</li> <li>• Espíritu creativo.</li> <li>• Capacidad de exposición pública</li> </ul>	
Diario de aprendizaje	Capacidad para asociar conceptos y sostener puntos de vista como resultado de su aprendizaje	10 %

### Calificaciones

Incurrir en una falta académica grave, como es el **plagio** de materiales previamente publicados o el **copiar** en su examen u otra actividad evaluada, **puede llevar a la apertura de un expediente sancionador y la pérdida de dos convocatorias.**

**Para poder presentarse al examen final es requisito no haber faltado injustificadamente a más de un tercio de las clases. De no cumplir este requisito, el alumno perderá las convocatorias ordinaria y extraordinaria (art. 93.1 del Reglamento General). La no asistencia a la primera hora de una clase doble significa haber faltado a toda la sesión, independientemente de si el alumno asista o no a la segunda hora.**

El trabajo de indagación y el diario **tienen carácter obligatorio tanto en la convocatoria ordinaria como en la extraordinaria. En ambas convocatorias se aplicará el mismo criterio y porcentajes de evaluación.**

**No hay ninguna tolerancia ni justificación posible ante el plagio.**

### BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

#### Bibliografía Básica

##### Libros de texto

Cornelissen, J. P. (2017). Corporate Communication. Los Angeles: Sage Publications Ltd.

#### Bibliografía Complementaria

Abratt, R. y Shee, P.S.B. (1989): A new approach to the corporate image management process, *Journal of Marketing Management*, 5:1, 63-76.

Albert, S. y Whetten, D. (1985): Organizational identity Research in Organizational Behavior, Greenwich, Ed. Zammuto, R, y Cameron, K.

Alessandri, S. (2001): Modeling corporate identity: a concept explication and theoretical explanation, *Corporate Communications: An International Journal*, 6: 4, 173-182.

Alvesson, M. (1990): Organization: from substance to image · *Organization Studies*, 11: 373-394.



Argenti, Paul (2016). Corporate Communication. New York, McGraw Hill.

Balmer, J. (2001): Corporate identity, corporate branding and corporate marketing: seeing through the fog, European Journal of Marketing, 35: 3/4, 248-291.

Balmer, J.M.T. (1998): Corporate identity and the advent of corporate marketing, Journal of Marketing Management, 14:8, 963-996.

Belch G.E. and Belch M.A. (2009). Advertising and Promotion. An integrated marketing and communication perspective. New York, McGraw Hill

Berstein, D. (1986). Company image and reality: A critique of corporate communications. Holt, Rinehart y Winsn, London.

Berton, L. (1993). Crisis in organizations: Managing and communicating in the heat of chaos. OH: South Western Publishing Company, Cincinnati.

Bolger, J. (1959): How to evaluate your company image · Journal of Marketing, 24: 1, 7-10.

Carroll, CE (2013). The Handbook of Communication and Corporate Reputation. New York: Wiley-Blackwell, Inc.2.

Cornelissen, J. y Elving, W. (2003): Managing corporate identity: an integrative framework of dimensions and determinants, Corporate Communications; An International Journal, 8: 2, 114-120.

Dacin, P. y Brown, T. (2002): Corporate identity and corporate associations: a framework for future research · Corporate Reputation Review, 5: 2/3, 254-253.

Dolphin, R.R. (1999). The fundamentals of corporate communications. Butterworth Heinemann, Oxford.

Dowling, G.R. (1986): Managing your corporate image, Industrial Marketing Management, 15, 109-115.

Ferrell O.C., Thorne D. & Ferrell L. (2010). Social Responsibility and Business, Boston, South-Western, Cengage Learning.

Fill, C. (2002). Marketing Communications. Context, strategies and applications. FT Prentice Hall, England.

Fombrun, C y Shanley, M. (1989): What's in a name? Reputation building and corporate strategy Academy of Management Journal, 33:2, 233-258

Gregory, A. and Willis, P. (2013). Strategic Public Relations Leadership. London: Routledge.

Hartman, L.P. y Werhane, P.H. Eds. (2009). The Global Corporation: Sustainable, effective and ethical practices, a case book, London, Routledge-

Kitchen, Philip J. and Schultz, Don E. (2001). Raising the Corporate Umbrella: Corporate Communications in the 21st Century. Palgrave.

Kotler, P. (2008). Marketing management: Analysis, planning, and control, Prentice-Hall.

Macnamara, J. (2016). Organizational listening: the missing essential in public communication. New York: Peter Lang



# COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

**GUÍA DOCENTE  
2019 - 2020**

Moss, D. and DeSanto, B. (2011). Public Relations: A Managerial Perspective. London: Sage.

Tench, R., Verčič, D., Zerfass, A., Moreno, A., Verhoeven, P. (2017). Communication excellence: How to develop, manage and lead exceptional communications. London: Palgrave Macmillan.

Smith, R. D. (2013). Strategic Planning for Public Relations. New York, NY: Routledge Publishers.

#### **WEB**

<http://www.awpagesociety.com/> (Arthur W. Page Society)

<https://www.holmesreport.com/> (The Holmes Report)

<http://www.instituteforpr.org/> (Institute For Public Relations)

<https://www.ipra.org/> (International Public Relations Association -IPRA)

<https://gcs.civilservice.gov.uk/guidance/campaigns/strategy-planning-templates/> (GCS campaign and strategy templates)

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de **protección de datos de carácter personal**, le informamos y recordamos que puede consultar los aspectos relativos a privacidad y protección de datos que ha aceptado en su matrícula entrando en esta web y pulsando "descargar"

[https://servicios.upcomillas.es/sedelectronica/inicio.aspx?csv=02E4557CAA66F4A81663AD10CED66792](https://servicios.upcomillas.es/sedeelectronica/inicio.aspx?csv=02E4557CAA66F4A81663AD10CED66792)