

## **Máster en Recursos Humanos**



### **Comunicación Interna. La Gestión del Conocimiento: Modelos de Aplicación**

Profesor: D. Cristóbal Táuler San Miguel

**2021/2022**

- **Materia:** Comunicación Interna. Gestión del Conocimiento: Modelos de Aplicación
- **Créditos ECTS:** 2 créditos ECTS.
- **Trimestre:** 1º
- **Profesor:** D. Cristóbal Táuler San Miguel
- **Idioma:** Español
- **Tipo de asignatura:** Obligatoria
- **Curso académico:** 2021-2022
- **Horario de las tutorías:** se programarán previa petición de hora al profesor

## 1. REQUISITOS PREVIOS

Ninguno.

## 2. BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

Se muestra la justificación y objetivos de la comunicación interna en la empresa y su integración con los sistemas de gestión empresarial y las políticas de recursos humanos a través del uso de los canales, herramientas y comunicación interpersonal.

Explica el concepto y el valor añadido del clima organizativo, así como su impacto y la gestión de las principales variables que influyen en el mismo. Presenta los principales métodos de análisis de clima, con particular atención a los estudios y encuestas. Describe también otras herramientas como los focus group o las entrevistas individuales e incorpora metodologías para elaboración y seguimiento de planes de mejora.

Incluyen asimismo la justificación y los objetivos de la comunicación interna en la empresa y su integración con los sistemas de gestión empresarial y las políticas de recursos humanos. Descripción y uso de los canales y herramientas. Comunicación interpersonal. La implantación de sistemas de comunicación interna en las organizaciones y el desarrollo de planes e indicadores. La comunicación interna en situaciones específicas: crisis, fusiones...

### **3. COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE**

#### **Competencias genéricas:**

CG1.- Adquirir conocimientos actualizados sobre las distintas áreas que abarca un departamento de recursos humanos o una asesoría en dicha materia.

CG2.- Entender la información relevante, su contexto y cómo aplicarla a situaciones complejas, teniendo en cuenta cómo afecta a la empresa.

CG3.- Dominar las técnicas que le permitan obtener y analizar información, evaluar su relevancia y validez, sintetizarla y adaptarla al contexto.

CG4.- Saber enfrentarse a situaciones complejas de forma creativa, con juicio crítico. Aún con información incompleta, asumir riesgos, tomar decisiones y comunicarlas a cualquier tipo de audiencia.

CG5.- Saber comunicarse correctamente tanto oralmente como por escrito, utilizando –cuando sea preciso- la tecnología más actual.

CG6.- Actuar de forma autónoma en la planificación e implementación de proyectos y encargos.

CG7.- Desempeñar diferentes roles dentro de un equipo de asesores o dentro de un departamento de recursos humanos de una empresa.

CG8.- Reconocer las necesidades del cliente o de la empresa y habilidad para gestionarlas.

CG9.- Actuar de forma autónoma en un marco de libertad responsable.

CG10.- Aportar valor mediante su creatividad y participación.

**Competencias específicas:**

CE17. Aplicar las mejores prácticas de RR. HH.

CE18. Analizar las relaciones existentes entre los trabajadores de la compañía, detección de líderes formales e informales y gestión de los mismos.

CE22. Analizar las relaciones de grupo en una organización, y sus implicaciones.

CE23. Implementar un sistema de comunicación interna de la organización.

CE34. Determinar las motivaciones e intereses, y la comunicación que se establece, entre las personas que integran un departamento.

CE35. Detectar dentro de la organización las personas que destacan por su desempeño o sus conocimientos.

#### **4. ACTIVIDADES FORMATIVAS Y METODOLOGÍA**

Clases de Teoría: Lección magistral y seminarios.

Actividades Prácticas: Aplicación del método del caso, lectura de notas técnicas, talleres específicos y exposición y discusión de temas concretos.

Trabajo personal: Trabajos individuales o en grupo con o sin defensa ante el profesor.

<b>Asignatura 2.5. Comunicación Interna. La gestión del conocimiento: modelos de aplicación (2ECTS)</b>		
	<b>Horas</b>	<b>Presencialidad</b>
<b>Clases de Teoría</b>	21,00	60%
<b>Actividades Prácticas</b>	17,64	80%
<b>Trabajo personal</b>	11,76	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	

## 5. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CALIFICACION

### Sistema de evaluación

#### **Convocatoria Ordinaria:**

1. Participación, prácticas, proyectos o trabajo de asignatura 25%
2. Exámenes parciales. (Opcional) 25%
3. Prueba objetiva final. (trabajo o examen) al menos, 50%

Para poder hacer media con las ponderaciones anteriores es necesario obtener al menos una calificación de 5 en la prueba objetiva final.

#### **Convocatoria Extraordinaria:**

La prueba objetiva final extraordinaria se valorará en un 70%. Las calificaciones obtenidas por prácticas y trabajos presentados en convocatoria ordinaria valdrán el 30%.

### Sistema de calificación

#### Aprobado

1. Conocimientos: Capacidad de comprensión y retención básica de las instituciones estudiadas y los problemas planteados en la asignatura.

2. Habilidades. Gestión de fuentes del conocimiento: acceso y selección de las fuentes del conocimiento. Capacidad analizar problemas y fundamentar soluciones con el conocimiento básico. Capacidad de comunicar formalmente conceptos y argumentos, en forma oral y escrita. Capacidad para analizar la evolución y los resultados de la actividad realizada.

3. Actitudes. Capacidad de trabajar de forma activa (seguimiento del plan de trabajo, foros, tutorías, reuniones, etc.), autónoma (trabajo independiente), colaborativo (participación en los grupos de trabajo) y responsable (compromiso en los horarios, entregas de ensayos, ponencias).

### **Notable**

1. Análisis conceptual. Capacidad para comprender la naturaleza, definir, caracterizar e interpretar los conocimientos relevantes y establecer su fundamento en las fuentes científicas. Capacidad para ordenar y contextualizar sistemática y coherentemente grupos de conceptos.

2. Análisis de problemas. Capacidad para formular problemas, aplicar conceptos y teorías y elaborar argumentos de resolución de problemas.

3. Habilidades de comunicación. Capacidad de expresar ideas, conceptos y argumentos con alta determinación y reducida ambigüedad.

### **Sobresaliente**

1. Análisis conceptual. Capacidad para desarrollar las instituciones estudiadas en profundidad.

2. Análisis de problemas. Capacidad para elaborar argumentos complejos en estructura y contenido.

3. Habilidades de comunicación. Capacidad de formulación y debate y defensa de ideas y razonamientos complejos en audiencias especializada.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Comunicación Interna en la Empresa. Claves y Desafíos. Benito Berceruelo (coord.) (Biblioteca Recursos Humanos. AEDIPE-Wolters Kluwer España).
- Auditoría de personas y estrategia: la estrategia a partir del capital humano disponible. Javier Cantera (en el volumen colectivo “Estrategia integral e integrada de gestión de personas”, Biblioteca AEDIPE).
- Clima laboral. Ángel Córdoba (en el volumen colectivo “Expertos en personas”, Ed. Pearson Educación)
- Del control externo a la auditoría de recursos humanos. Javier Cantera (en el volumen colectivo “La nueva gestión de los recursos humanos”, Ed. Gestión 2000).
- Estrategia de clima laboral. Luis Herrera (en el volumen colectivo “Estrategia integral e integrada de gestión de personas”, Biblioteca AEDIPE).
- Confianza. Robert Spaemann (Instituto Empresa y Humanismo de la Universidad de Navarra).
- La gestión de personas en España: una mirada al pasado y algunas proyecciones de futuro. Alfonso Jiménez (en el volumen colectivo “La dirección y el desarrollo de personas. Un reto para el siglo XXI”, Biblioteca AEDIPE).
- Liderazgo y gestión por 8 hábitos. Del miedo a la confianza. José M<sup>a</sup> Cardona et al. (Ed. Díaz de Santos).
- ¿Por qué la gente percibe que no se hace nada con los resultados de las encuestas de clima? Concepción Gómez (Capital Humano).
- Evolución de la teoría de la motivación y la comunicación en la empresa. Esperanza Suárez (en el volumen colectivo “Comunicar para crear valor. La dirección de comunicación en las organizaciones”, EUNSA).

- Comunicación interna y cultura empresarial. José Ignacio Bel (en el volumen colectivo “Comunicar para crear valor. La dirección de comunicación en las organizaciones”, EUNSA).
- Auditorías en Comunicación Interna. Custodia Cabanas (Capital Humano).
- La auditoría de comunicación. Nuria Saló (Capital Humano).
- Rentabilizar la comunicación del empleado. M. Lezaun y A. Colmenarejo (Expansión&Empleo).
- Impulsando el Desempeño y la Retención a través del Compromiso del Empleado. Corporate Leadership Council (Corporate Executive Board).
- Paradigmas del liderazgo. Claves de la dirección de personas, Álvarez de Mon, S. et al. (McGraw Hill-IESE, Madrid, 2001).
- Comunicar para crear valor. La dirección de comunicación en las organizaciones, Bel, J.I. (coord.) (EUNSA, Pamplona, 2004).
- Los siete hábitos de la gente altamente efectiva, Covey, S. (Paidós, Barcelona, 2001).
- Expectativas, prácticas y resultados de la Comunicación Interna en las empresas e instituciones españolas. Estudio de opinión informada en organizaciones líderes en comunicación interna, DIRCOM (Ediciones PMP, Madrid, 2003).
- La Comunicación Interna, García Jiménez, J. (Díaz de Santos, Madrid, 1998).
- Comunicación Estratégica. Las claves de la comunicación empresarial en el siglo XXI, Garrido, F.J. (Gestión 2000, Barcelona, 2001).
- Gestión de la comunicación en las organizaciones, Losada, J.C. (coord.) (Editorial Ariel, Barcelona, 2004).

- Estrategia de comunicación interna. Experiencia práctica: la comunicación interna en Red Eléctrica de España, Mahou, A. en el volumen colectivo Estrategia integral e integrada de gestión de personas, (AEDIPE-Pearson Prentice Hall, Madrid, 2006).
- Martín, E. de: Comunicación interna y el entorno empresarial cambiante, en el volumen colectivo Expertos en Personas, (Prentice-Hall, Madrid, 2004).
- Comunicación Empresarial e Institucional, Martín, F (Editorial Universitas, Madrid, 2003).
- Liderazgo y Dirección de Personas, Mazuela, A. y Urcelay, J. (UNED, Madrid, 2003).
- La tecnología al servicio de las personas: e-hr, Pelegrín, C. (coord.) (AEDIPE-Prentice Hall, Madrid, 2004).

## 7. BREVE CURRICULUM DEL PROFESOR

**D. Cristóbal Táuler San Miguel**: Doctor en Ciencias de la Comunicación por la Universidad Complutense. Profesional con casi 20 años de experiencia en el desempeño de funciones directivas y en la formación y desarrollo de personas. Formación especializada en Recursos Humanos, Relaciones Laborales y Cumplimiento Normativo (Centro de Estudios Garrigues). Actualmente, Director de Recursos Humanos y Relaciones Laborales en una organización con más de 900 empleados y 26 centros de trabajo en varias ciudades de Europa, EE. UU. y el continente africano.

Profesor en Centro de Estudios Garrigues y UNIR.

## 8. LOCALIZACIÓN DEL PROFESOR

Contactar con el profesor/es a través de la Intranet del Centro de Estudios

Centro de Estudios Garrigues. Av. de Fernando Alonso, 28108 Alcobendas, Madrid.

## 9. CONTENIDO DETALLADO DE LA ASIGNATURA

**Asignatura: Comunicación Interna. Gestión del Conocimiento: Modelos de Aplicación**

**Trimestre: 1º Créditos ECTS: 2**

- Entender la comunicación. Justificación, objetivos.
- Integración en los sistemas y prácticas empresariales. Roles en la Comunicación Interna
- Canales y herramientas. Consideraciones previas
- Canales en papel y otros soportes convencionales. Canales basados en las nuevas tecnologías. Irrupción de las redes sociales
- Comunicación interpersonal. Estilos de comunicación. Utilización del lenguaje. retroalimentación
- Planes de Comunicación Interna. Enfoque estratégico
- Diagnóstico de la Comunicación Interna. Diseño de planes de Comunicación Interna, estructura y elementos. Implantación e indicadores