

Guía Docente

Modalidad a distancia/on line

Comunicación Interna, Imagen
Institucional y Promoción
Externa, Marketing

Curso 2024/25

**Máster Universitario en Dirección y
Gestión de Instituciones Educativas**



UCAV
www.ucavila.es

0



Datos descriptivos de la Asignatura

Nombre:	COMUNICACIÓN INTERNA, IMAGEN INSTITUCIONAL Y PROMOCIÓN EXTERNA, MARKETING
Carácter:	OBLIGATORIO
Código:	10108MK
Curso:	1º
Duración (Semestral/Anual):	SEMESTRAL
Nº Créditos ECTS:	3
Prerrequisitos:	
Lengua en la que se imparte:	CASTELLANO
Módulo:	MÓDULO ESPECÍFICO
Materia:	IDENTIDAD, RELACIONES Y COMUNICACIÓN EN LAS I.E.



Responsable docente: MARTA YUSTE HERNÁNDEZ

Email: marta.yuste@ucavila.es

Profesores de la Asignatura:

Marta Yuste Hernández

○ **Currículo:**

Licenciada en Periodismo (Universidad de Valladolid), Máster Universitario en Periodismo Audiovisual (Universidad Francisco de Vitoria) y Doctoranda en Comunicación (CEU Escuela Internacional de Doctorado).

Directora de Comunicación de la Universidad Católica de Ávila.



2.1. CONOCIMIENTOS O CONTENIDOS

- CN3.- Conocer los diferentes elementos que constituyen la Institución Educativa y configuran su estructura tanto los personales como materiales y funcionales.
- CN4.- Conocer las herramientas, técnicas y modelos de evaluación y análisis de la Institución educativa como base para la toma de decisiones.
- CN6.- Conocer e identificar los diferentes apartados de los Proyectos y las propuestas pedagógicas orientadas a la innovación ya la mejora educativa.

2.2. HABILIDADES O DESTREZAS

- H1.- Elaborar Proyectos de dirección de la Institución Educativa, así como planes y programas pedagógicos y de gestión teniendo en cuenta la estructura, el contexto y las variables que inciden en la Organización.
- H5.- Aplicar la cultura de la Institución y el proyecto Educativo en todos y cada uno de los aspectos que configuran la visión integral de la Organización: estructura, elementos y relaciones.
- H6.- Manejar las Tic para su aplicación en la IE, desarrollar Infraestructuras tecnológicas educativas y Servicios de apoyo a la Organización para afrontar la continua adaptación a la realidad del mundo digital.

2.3. COMPETENCIAS

- C1.- Elaborar y liderar proyectos de dirección en base a la evaluación y diagnóstico de las variables que inciden en la Institución Educativa de manera integral y sistemática.
- C2.- Definir e implementar la política y el Proyecto Educativo de la Institución Educativa valorando y analizando el contexto, los indicadores y los diferentes informes aportados por los distintos apartados de la organización.

2.4. COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- CT1.- Desarrollar un profundo respeto a los derechos humanos, los derechos fundamentales y los valores democráticos.
- CT2.- Cultivar los valores y principios de igualdad y no discriminación por razón de nacimientos, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

- CT4.- Cultivar los valores del humanismo cristiano, fundamentados en los principios de dignidad, libertad, verdad y solidaridad.
- CT6.- Fomentar el cuidado del medio ambiente y la sostenibilidad mediante una ecología integral.
- CT7.- Desarrollar la responsabilidad y el compromiso ético con el trabajo buscando la excelencia y el bien común.
- CT8.- Adquirir la capacidad de liderazgo, con espíritu emprendedor y actitud de servicio.
- CT9. - Desarrollar habilidades de comunicación y empatía en las relaciones interpersonales y en el trabajo en equipo.

2.5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

Conocimiento o contenido (CN):

- Identificar los objetivos, procesos y procedimientos de comunicación interna y externa de una IE.

Habilidades o destrezas (H):

- Emplear las habilidades comunicativas que favorezcan el aprendizaje y la convivencia de la IE en entornos cambiantes.
- Aplicar los recursos de comunicación interna y externa de una IE.

Competencias (C):

- Crear diagnósticos y planes de imagen y marketing educativo.

3



Contenidos de la asignatura

3.1. PROGRAMA

1.- La comunicación en la IE

- Objetivo y valor estratégico de la comunicación
- Sistemas formales e informales de la comunicación en la estructura institucional
- La comunicación estratégica global y sistémica
- La comunicación orientada al Proyecto Institucional
- La necesidad de las habilidades comunicativas

2.- La comunicación interna

- Agentes de la comunicación interna
- Estructura de una comunicación interna efectiva
- Procesos y herramientas para la comunicación interna
- Interacción comunicativa con la dirección de la IE
- Comunicación interna formal e informal

3.- La Comunicación externa: La imagen institucional

- Imagen, marca e identidad. Construcción de una identidad propia
- La imagen social
- Compromisos y cultura de las IE
- Procesos y herramientas para potenciar la imagen institucional

4.- Comunicación externa: La promoción de la IE

- Concepto y destinatarios de la comunicación externa
- Procesos y herramientas para la comunicación externa
- La Gestión de la comunicación externa de la IE: Promoción

5.- El Marketing educativo

- Concepto y Aspectos básicos del marketing educativo
- Objetivos y Enfoques del marketing en la IE
- Procesos y herramientas para un plan de marketing en la IE
- Estrategias promocionales y de marketing para centros educativos

- El proceso de captación de nuevos alumnos: pasos a seguir

3.2. BIBLIOGRAFÍA, RECURSOS Y ENLACES

➤ BIBLIOGRAFÍA

- ACED TOLEDADO, C. (2014). Relaciones públicas 2.0: cómo gestionar la comunicación corporativa en el entorno digital. Barcelona. Ed. UOC. 978-84-9029-794-0
- CARRERAS ROMERO, E.; ALLOZA LOSANA, A. y CARRERAS FRANCO, A. (2013) Reputación corporativa. Madrid. Ed. LID. 978-84-8356-722-7
- COSTA SOLÁ-SEGALÉS, J. (2011). El ADN del DirCom. Barcelona. Ed. Costa Punto Com. 978-84-615-0260-8
- ENRIQUE JIMÉNEZ, A.M. y MORALES SERRANO, F. (2015). Somos estrategias: dirección de comunicación empresarial e institucional. Barcelona. Gedisa. 978-84-9784-975-3
- GARCÍA SIMÓN, E. y LAZUELA BOSCH, F. (2016) ¿Cómo elaborar un plan de comunicación corporativa? Barcelona. Ed. UOC. 978-84-9116-140-0
- HELLER, E. (2004). Psicología del color: Cómo actúan los colores sobre los sentimientos y la razón.
- KAPUSCINSKI, RYSZARD. Los cínicos no sirven para este oficio.
- SOCORRO FONSECA, M (2011). Comunicación oral y escrita. 978-607-32-0476-7
- VILLANUEVA GALOBART, J.; CEBRIÁN GIL, S. y BEL MALLÉN, J.I. (2013). Comunicación: casos prácticos. Madrid. Asociación de Directivos de Comunicación. 978-84-616-7136-6
- VILANOVA GIRALT, N. (2013). Micropoderes: comunicación interna para empresas con futuro. Barcelona. Ed. Plataforma. 978-84-15750-67-3

➤ **RECURSOS:**

- Acceso a todos los libros recomendados en la guía docente de la asignatura a través de la Biblioteca de la Universidad.

4

**Indicaciones metodológicas**

La asignatura se desarrollará a través de los siguientes métodos y técnicas generales, que se aplicarán diferencialmente según las características propias de la asignatura:

Teniendo en cuenta el carácter tanto teórico como práctico y aplicado de la Asignatura, el enfoque metodológico debe presentar una doble orientación. Por una parte, se utilizarán exposiciones teóricas sobre los contenidos conceptuales a desarrollar que constituirán la parte teórica de la asignatura. Dentro de este apartado teórico podemos incluir una serie de acciones o actividades como son la exposición de contenidos básicos, los comentario y síntesis de textos, legislación educativa o lecturas recomendadas, la discusión de temas, el análisis de videos, películas/documentales, la presentación y planteamientos de trabajos, la exposición y defensa de proyectos y la realización de pruebas escritas y orales, entre otras actividades

Por otra parte, hay un apartado correspondiente a actividades de tipo práctico o de entrenamiento en las que se aplicarán los conocimientos adquiridos a la práctica profesional directiva y de gestión

La metodología utilizada se fundamenta en los principios del aprendizaje activo y estarán centrados en el estudiante, lo cual implica la participación activa de los mismos en las sesiones de la asignatura. La integración de los contenidos correspondientes a los ámbitos teórico y práctico refuerza la necesidad del trabajo personal

Para lograr el desarrollo de las competencias generales y específicas indicadas en el apartado correspondiente, se programarán, además, los siguientes tipos de actividades formativas: seminarios presenciales, trabajo dirigido del alumno, sistema de tutorías programadas y temporalizadas y realización de actividades individuales y grupales.

El trabajo autónomo del alumnado es clave para conseguir la autorregulación que se formula en el EEES por lo que se incluyen actividades propias en las que el alumno sea quien regule su propio aprendizaje.

La asignatura se desarrollará a través de los siguientes métodos y técnicas generales, que se aplicarán diferencialmente según las características propias de la asignatura:

- **Clase Expositiva:** mediante la clase expositiva, el profesor de la asignatura expondrá y explicará a los alumnos los contenidos principales de la misma, fomentando la participación y la opinión crítica de los alumnos. Se utilizarán las nuevas tecnologías como soporte de dicha exposición.

- **Estudio y resolución de supuestos prácticos:** el alumno resolverá los ejercicios y casos prácticos planteados por el profesorado, estudiando detenidamente todo lo relacionado con las asignaturas que componen la Asignatura. En esta actividad formativa, el alumno, haciendo uso de los instrumentos necesarios, reflexionará y fundamentará sobre la resolución de este. De este modo cabe la posibilidad de que el profesor plantee al alumno un ejercicio consistente en el comentario de un artículo relevante extraído de los medios de comunicación de cuyo contenido se extraigan sólidas bases motivo de debate.

- **Realización de trabajos individuales:** cuando el profesor proponga actividades el alumno elegirá entre las propuestas del temario de la Asignatura las que le considere de especial interés motivando así su realización. En el trabajo el alumno abordará un tema determinado haciendo uso del material que él considere oportuno y de los recursos bibliográficos recomendados por el profesor, analizando así un aspecto de la Asignatura en cuestión. El profesor estará a disposición del alumno para todo aquello que éste pudiera necesitar, y cualquier duda que pudiera surgir en torno al tema elegido. Estos trabajos se podrán efectuar de forma grupal (grupos no mayores de 4 alumnos) si así lo considera el profesor.

- **Debates y foros:** la proposición de temas de debate por parte del profesor permite al alumno participar en temas de actualidad y animarle a estar al día de noticias relacionadas con la Asignatura en cuestión. La intervención en estos debates y foros así como las apreciaciones y opiniones personales de cada alumno tendrá su reflejo en el momento de la evaluación final.

- **Tutorías:** Durante dos horas semanales, fijadas previamente y debidamente comunicadas a los estudiantes, éstos tendrán la posibilidad de contactar con el profesor de la asignatura con el fin de plantear dudas, comentar lecturas, trabajos, casos, etc., todo lo cual facilita y redonda en una mejor comprensión de la Asignatura por parte del alumno. De

esta forma, el docente orientará al alumno hacia la consecución de los objetivos propuestos

- **Estudio personal de la Asignatura:** El estudio individual de la Asignatura es una actividad necesaria. Además de los materiales suministrados al alumno, el profesor podrá orientar al alumno en el estudio con recursos complementarios como artículos de opinión, normativa docente, casos, buenas prácticas, etc

- **Lectura y análisis de libros:** El profesor propondrá la lectura de algún libro o capítulo que considere útil e interesante para completar los conocimientos de la Asignatura, exigiendo al final un análisis crítico de su lectura, a través de una exposición oral o escrita.

- **Lectura y reflexión personal sobre artículos y páginas web relacionadas:** El profesor indicará a los alumnos algún artículo o página web de interés para que lean y reflexionen sobre él. La reflexión es muy personal y abierta y, por ejemplo, podría consistir en una propuesta de actuación o una crítica a la tesis del autor o implicaciones sobre la situación planteada por el autor.

- **Estudio de casos:** consistirán en el estudio por parte de los alumnos, individualmente o en grupo, de un caso real y concreto relacionado con la disciplina correspondiente, que le será propuesto por el profesor. El alumno deberá entregar sus conclusiones o hacer una exposición pública con el resultado de su análisis. También pueden consistir en realizar comentarios de artículos de revistas científico-técnicas en inglés y en castellano, realización de un breve resumen y/o responder a un cuestionario propuesto por el profesor.

- **Trabajo sobre material audiovisual:** El profesor podrá facilitar a los alumnos la audición de alguna conferencia de expertos o fragmentos de algún reportaje filmográfico para facilitar la comprensión de la Asignatura a través del correspondiente enlace en la plataforma virtual. Sobre el mismo requerirá un breve resumen o una valoración personal del asunto que se trata.

- **Reflexión grupal:** El profesor propondrá un tema sobre el que los alumnos deben opinar, contrastando información de los distintos medios de comunicación social, valorando el estilo, la calidad de la expresión y el manejo de técnicas y figuras lingüísticas que enriquezcan el lenguaje.

- **Actividades de evaluación:** Estas actividades tendrán, por un lado, un carácter formativo que le ayude al alumno a la mejora del proceso de aprendizaje y, por otro lado,

un carácter sumativo orientado a la calificación del alumno. Los medios serán variados utilizando escalas de observación, pruebas, encuestas, cuestionarios, exposiciones, etc.

Todas las tareas del alumnado (estudio, trabajos, uso de ordenador, proyectos, lecturas, exposiciones, ejercicios, prácticas...) serán orientadas por el profesorado tanto en el aula como en las sesiones de tutoría y orientadas a la innovación y el desarrollo de la motivación por la innovación en la asignatura.

Los tipos de actividades a realizar (y aproximadamente el tiempo dedicado) son:

- **Actividades teóricas** (20%): clases expositivas y guiadas realizadas por el profesor sobre contenidos teórico-prácticos.
- **Actividades prácticas y de trabajo autónomo del alumno** (80%): realización de trabajos escritos, búsqueda y selección de información, lectura de artículos y documentos, participación en foros de opinión y debate, estudio individual.

Se incluyen

- Prácticas de casos, utilización de Tics, seminarios, debates... para promover el aprendizaje de contenidos prácticos que realizan los alumnos, con la presencia, asesoramiento y guía del profesor.
- Actividades de tutoría: sesiones de orientación, revisión o apoyo a los alumnos por parte del profesor, programadas y realizadas individualmente o en pequeños grupos (5 ó 6 personas).
- Actividades ponderables o evaluables - actividades, casos, tareas, exposiciones, entrevistas... Cualquier actividad realizada por los alumnos de forma autónoma, individual o en grupos, para evaluar los aprendizajes de los alumnos y las propuestas de enseñanza.
- Actividades de evaluación: exámenes, pruebas, etc.

La evaluación es un componente fundamental de la formación del alumno. Está compuesta por un examen final escrito y la evaluación continua, que consta de ejercicios y actividades evaluables.

La evaluación de esta asignatura se realiza mediante la media del examen (valorado en un 60%) y la realización de un trabajo obligatorio individual (con valor del 40%).

➤ Examen (60 % de la nota final)

La superación de dicho examen constituye un requisito indispensable para la superación de la asignatura. El alumno deberá tener en el examen al menos un 5 para poder realizar la ponderación de notas. El alumno con nota inferior se considerará suspenso. El alumno dispondrá de dos convocatorias de examen por curso académico.

No se guardará la nota del examen, si éste estuviera aprobado, para una convocatoria posterior.

➤ Trabajo obligatorio (40% de la nota final)

La superación del trabajo constituye un requisito indispensable para la superación de la asignatura. El alumno deberá tener en el trabajo al menos un 5 para poder realizar la ponderación de notas. El alumno con nota inferior se considerará suspenso. En el caso de tener el trabajo obligatorio superado y no aprobar el examen, se guardará su nota hasta la segunda convocatoria de examen perteneciente al curso académico actual.

No se admitirán trabajos fuera de la fecha límite de entrega, que será comunicada al alumno con suficiente antelación. Con la no presentación del trabajo obligatorio se considerará suspensa la asignatura, independientemente de la nota obtenida en el examen.

EJERCICIOS Y ACTIVIDADES EVALUABLES	PROPORCIÓN
Trabajo obligatorio	40%
Examen parcial	0%

Ejercicios formativos	0%
Actividades varias	0%
Lectura de un libro	0%
Test autoevaluación	0%
Practicar con ordenador	0%
Participación en debates	0%
Exposición del trabajo	0%
Examen final escrito	60%
TOTAL	100%

Criterios de calificación de la evaluación continua

Los criterios para la evaluación del trabajo obligatorio se presentan en la siguiente tabla, donde se resumen los aspectos a valorar y el porcentaje que representa cada uno de los mismos:

COMPONENTES EVALUABLES	PROPORCIÓN
Contenidos generales	10%
Temas de especialidad	75%
Otras aportaciones	15%
TOTAL	100%

Los criterios para la evaluación continua son los siguientes:

ASPECTO DEL TEXTO	CARACT. POSTIVAS	1	0,75	0,5	0,25	0	CARACT. NEGATIVAS
Estructura (orden lógico)	Bien organizado						Sin orden, índice o esquema
Formato	Adecuado						Inadecuado
Objetivos	Fundamentados y claros						No se especifican

Expresión escrita	Corrección gramatical y ortografía						Incorrección y faltas
Metodología	Bien expuesta						Mal o no se explica
Bibliografía	Se utiliza la necesaria						No hay indicios de ello
Terminología	Adecuado uso						Uso inadecuado
Análisis	Corrección						Incorrección
Interpretación	Rigurosa						Defectuosa o inexistente
Conclusión	Existe, clara y correcta						Confusa, errada o ausente
Argumentación	Coherente y acertada						Afirmaciones poco coherentes



Para el apoyo tutorial, el alumno tendrá a su disposición un equipo docente encargado de acompañar al alumno durante toda su andadura en el proceso formativo, prestando una atención personalizada al alumno. Sus funciones están claramente diferenciadas complementándose al mismo tiempo. Las personas principales de este acompañamiento tutorial son:

- **Orientador Académico Personal:** encargado de planificar al alumno el estudio de la asignatura en función del tiempo disponible, incluso realiza nuevas planificaciones ajustándose a nuevos periodos marcados por el alumno según sus circunstancias personales y familiares. Otra de sus funciones es la de realizar un seguimiento del estudio del alumno, así como de dar al alumno información de carácter general necesaria en su proceso formativo.
- **Profesor docente:** encargado de resolver todas las dudas específicas de la asignatura y de informar al alumno de todas las pautas que debe seguir para realizar el estudio de la asignatura.
- El alumno dispondrá de un horario de tutorías para contactar con estas figuras durante toda su formación académica. La información sobre el horario la encontrará el alumno en la plataforma virtual.

Horario de tutorías de la asignatura: En relación a los horarios de atención en tutorías para consultas, aclaración de dudas, revisiones de trabajos y exámenes, etc., el profesor informará en la plataforma Blackboard de las franjas en las que tenga disponibilidad, pudiendo variar de un cuatrimestre a otro y también durante los meses de verano. Todo ello será informado oportunamente y con suficiente antelación a través del Campus Virtual.

Herramientas para la atención tutorial: Plataforma Blackboard, atención telefónica.

7



Horario de la asignatura y Calendario de temas

Horario de la asignatura: El alumno deberá consultar los horarios de clases de la asignatura en el apartado correspondiente dentro de la página web de la UCAV: www.ucavila.es. Igualmente, se informará de ellos en la Plataforma Blackboard.

Las sesiones se desarrollarán según la siguiente tabla, en la que se recogen el calendario de temas y las actividades de evaluación:

Sesión	Contenido	Actividades/metodología
Sesión 1	<ul style="list-style-type: none"> - Información general - Introducción a la asignatura 1.- La comunicación en la IE - Objetivo y valor estratégico de la comunicación - Sistemas formales e informales de la comunicación en la estructura institucional - La comunicación estratégica global y sistémica - La comunicación orientada al Proyecto Institucional - La necesidad de las habilidades comunicativas 2.- La comunicación interna - Agentes de la comunicación interna - Estructura de una comunicación interna efectiva - Procesos y herramientas para la 	<ul style="list-style-type: none"> Clase Magistral Aprendizaje de dinámicas de grupo. Elaboración de ejercicios prácticos Reflexión en grupo Otras

	<p>comunicación interna</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interacción comunicativa con la dirección de la IE - Comunicación interna formal e informal 	
Sesión 2	<p>3.- La Comunicación externa: La imagen institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Imagen, marca e identidad. Construcción de una identidad propia - La imagen social - Compromisos y cultura de las IE - Procesos y herramientas para potenciar la imagen institucional <p>4.- Comunicación externa: La promoción de la IE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepto y destinatarios de la comunicación externa - Procesos y herramientas para la comunicación externa - La Gestión de la comunicación externa de la IE: Promoción <p>5.- El Marketing educativo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepto y Aspectos básicos del marketing educativo - Objetivos y Enfoques del marketing en la IE - Procesos y herramientas para un plan de marketing en la IE - Estrategias promocionales y de marketing para centros educativos - El proceso de captación de nuevos alumnos: pasos a seguir 	<p>Clase Magistral</p> <p>Aprendizaje de dinámicas de grupo.</p> <p>Elaboración de ejercicios prácticos</p> <p>Reflexión en grupo</p> <p>Otras</p>

El plan de trabajo y las semanas son orientativos, pudiendo variar ligeramente, dependiendo de la evolución del alumno durante las distintas sesiones.