

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

## GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA

M223 - Las Relaciones Públicas en la Empresa

Máster Universitario en Dirección de Marketing (Empresas Turísticas)  
Obligatoria. Curso 1

Curso Académico 2022-2023

### 1. DATOS IDENTIFICATIVOS

|                       |  |                      |                      |
|-----------------------|--|----------------------|----------------------|
| Título/s              | Máster Universitario en Dirección de Marketing (Empresas Turísticas) | Tipología y Curso    | Obligatoria. Curso 1 |
| Centro                | Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales                      |                      |                      |
| Módulo / materia      | ASIGNATURAS OBLIGATORIAS DE MARKETING                                |                      |                      |
| Código y denominación | M223 - Las Relaciones Públicas en la Empresa                         |                      |                      |
| Créditos ECTS         | 2,5  | Cuatrimestre         | Cuatrimestral (2)    |
| Web                   |  |                      |                      |
| Idioma de impartición | Español  | English friendly     | No                   |
|                       |  | Forma de impartición | Presencial           |

|                      |   |
|----------------------|---|
| Departamento         | DPTO. ADMINISTRACION DE EMPRESAS  |
| Profesor responsable | ROSA PATRICIA MARTINEZ GARCIA DE LEANIZ   |
| E-mail               | rosapatricia.martinez@unican.es   |
| Número despacho      | Edificio de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales. Planta: + 2. DESPACHO (E249) |
| Otros profesores     |   |

### 2. CONOCIMIENTOS PREVIOS

|  |
|--|
|  |
|--|

### 3. COMPETENCIAS GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS DEL PLAN DE ESTUDIOS TRABAJADAS

| Competencias Genéricas  |
|---|
| Capacidad para resolución de problemas. Se entiende por tal, la identificación, análisis y definición de los elementos significativos que constituyen un problema o aspecto a mejorar en el contexto comercial de una empresa para resolverlo con criterio y de forma efectiva  |
| Tratamiento de conflictos y negociación. Aptitud consistente en prever, tratar y solucionar los conflictos que suceden en el entorno empresarial, tanto en el ámbito interno como externo de la empresa, a través de la utilización de técnicas adecuadas para mediar e impactar en las decisiones a tomar en el trato con personas y grupos    |
| Capacidad para trabajar en equipo. El alumno deberá saber integrarse y colaborar de forma activa en la consecución de objetivos comunes con otras personas mucho más allá de los logros de carácter individual, pensando de forma global por el bien de la organización a la que pertenece  |
| Comunicación oral y escrita. Consiste en la aptitud para saber transmitir eficazmente a la audiencia lo que se desea. El estudiante deberá ser capaz de elaborar y redactar informes de asesoramiento y proyectos técnicos aplicables a la realidad de la empresa, además de adquirir cualidades para conseguir una exposición oral adecuada    |
| Trabajo en un contexto internacional. Esta competencia consiste en saber comprender y adaptarse a la cultura social y empresarial de diversos países, de gran interés para toda empresa u organización con proyección internacional   |
| Compromiso ético en el trabajo. Competencia que hace alusión a la búsqueda del bien moral de uno mismo y/o de la empresa y organización en la que desempeña su actividad laboral  |
| Capacidad para asesorar en aspectos técnico-organizativos. Competencia referida a la capacidad para ofrecer asesoramiento a directivos de empresas y organizaciones en todo aquello que sea de utilidad para conseguir los logros de la empresa y mejorar su competitividad   |
| Competencias Específicas  |
| Habilidad en la búsqueda y tratamiento de la información. Capacidad para conseguir información y bases de datos que puedan ser de utilidad para la toma de decisiones y para desarrollar trabajos de investigación, así como conocimiento de las técnicas de investigación de mercados y herramientas estadísticas para el tratamiento de datos |
| Capacidad para coordinar la política de comunicación empresarial. Capacidad para planificar e implementar, de acuerdo con los objetivos de la empresa, las diferentes técnicas de comunicación personal e impersonal a disposición de las organizaciones  |
| Capacidad para gestionar las relaciones con los clientes. Habilidad para diseñar y gestionar todo el proceso que implica la relación con clientes, desde la negociación, la calidad en la interacción hasta la fidelización   |
| Competencias Básicas  |
| 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   |
| 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  |
| 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  |
| 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  |

#### 3.1 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Conocimientos de los aspectos relacionados con las relaciones públicas y capacidad de toma de decisiones en el ámbito de la comunicación comercial.

#### 4. OBJETIVOS

- Conocer el papel de las relaciones públicas en el mix de comunicación.
- Conocer aspectos éticos en el ámbito de las relaciones públicas.
- Conocer en profundidad las técnicas de relaciones públicas.
- Conocer el papel de las relaciones públicas en la gestión de una crisis.

#### 5. MODALIDADES ORGANIZATIVAS Y MÉTODOS DOCENTES

| ACTIVIDADES                                   | HORAS DE LA ASIGNATURA |
|---|------------------------|
| <b>ACTIVIDADES PRESENCIALES</b>               |                        |
| <b>HORAS DE CLASE (A)</b>                     |                        |
| - Teoría (TE)                                 | 10                     |
| - Prácticas en Aula (PA)                      | 10                     |
| - Prácticas de Laboratorio Experimental(PLE)  |                        |
| - Prácticas de Laboratorio en Ordenador (PLO) |                        |
| - Prácticas Clínicas (CL)                     |                        |
| Subtotal horas de clase                       | 20                     |
| <b>ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO (B)</b>         |                        |
| - Tutorías (TU)                               | 3                      |
| - Evaluación (EV)                             | 1,5                    |
| Subtotal actividades de seguimiento           | 4,5                    |
| <b>Total actividades presenciales (A+B)</b>   | <b>24,5</b>            |
| <b>ACTIVIDADES NO PRESENCIALES</b>            |                        |
| Trabajo en grupo (TG)                         | 26                     |
| Trabajo autónomo (TA)                         | 12                     |
| Tutorías No Presenciales (TU-NP)              |                        |
| Evaluación No Presencial (EV-NP)              |                        |
| <b>Total actividades no presenciales</b>      | <b>38</b>              |
| <b>HORAS TOTALES</b>                          | <b>62,5</b>            |

## 6. ORGANIZACIÓN DOCENTE

| CONTENIDOS            |  | TE           | PA           | PLE         | PLO         | CL          | TU          | EV          | TG           | TA           | TU-<br>NP   | EV-<br>NP   | Semana |
|-----------------------|--|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------|
| 1                     | TEMA 1 - Concepto de relaciones públicas<br>1.1. Las relaciones públicas en el mix de comunicación<br>1.2. El proceso de relaciones públicas<br>1.3. La ética en las relaciones públicas   | 3,30         | 3,30         | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 1,00        | 0,50        | 8,60         | 4,00         | 0,00        | 0,00        | 1      |
| 2                     | TEMA 2 - Las técnicas de relaciones públicas<br>2.1. Técnicas de relaciones públicas y objetivos asociados<br>2.2. Cómo redactar mensajes eficaces en el ámbito de las relaciones públicas<br>2.3. Comunicación por acción: Patrocinio | 3,30         | 3,30         | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 1,00        | 0,50        | 8,60         | 4,00         | 0,00        | 0,00        | 2      |
| 3                     | TEMA 3 - La comunicación en situaciones de crisis<br>3.1. El manual de comunicación de crisis<br>3.2. Como gestionar la comunicación en situaciones de crisis  | 3,40         | 3,40         | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 1,00        | 0,50        | 8,80         | 4,00         | 0,00        | 0,00        | 3      |
| <b>TOTAL DE HORAS</b> |  | <b>10,00</b> | <b>10,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>3,00</b> | <b>1,50</b> | <b>26,00</b> | <b>12,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> |        |

Esta organización tiene carácter orientativo.

|       |  |
|-------|--|
| TE    | Horas de teoría                                |
| PA    | Horas de prácticas en aula                     |
| PLE   | Horas de prácticas de laboratorio experimental |
| PLO   | Horas de prácticas de laboratorio en ordenador |
| CL    | Horas de prácticas clínicas                    |
| TU    | Horas de tutoría                               |
| EV    | Horas de evaluación                            |
| TG    | Horas de trabajo en grupo                      |
| TA    | Horas de trabajo autónomo                      |
| TU-NP | Tutorías No Presenciales                       |
| EV-NP | Evaluación No Presencial                       |

### 7. MÉTODOS DE LA EVALUACIÓN

| Descripción   | Tipología  | Eval. Final | Recuper. | %             |
|---|--|-------------|----------|---------------|
| Examen individual   | Examen escrito   | Sí          | Sí       | 50,00         |
| Calif. mínima   | 4,00   |             |          |               |
| Duración  |  |             |          |               |
| Fecha realización   | Según calendario docente   |             |          |               |
| Condiciones recuperación  | En caso de no superarse el examen final, el alumnado tendrá la oportunidad de someterse a un examen de recuperación que seguirá la misma estructura que el examen de la convocatoria extraordinaria.   |             |          |               |
| Observaciones   |  |             |          |               |
| Trabajo en grupo  | Trabajo  | No          | Sí       | 40,00         |
| Calif. mínima   | 4,00   |             |          |               |
| Duración  |  |             |          |               |
| Fecha realización   | A lo largo de la asignatura  |             |          |               |
| Condiciones recuperación  | En caso de no superarse el trabajo en equipo, el alumnado tendrá la oportunidad de someterse a una nueva prueba de evaluación consistente en otro trabajo (individual) que seguirá una estructura establecida según los contenidos de la asignatura. |             |          |               |
| Observaciones   |  |             |          |               |
| Desarrollo de competencias  | Otros  | No          | No       | 10,00         |
| Calif. mínima   | 0,00   |             |          |               |
| Duración  |  |             |          |               |
| Fecha realización   | Continua   |             |          |               |
| Condiciones recuperación  |  |             |          |               |
| Observaciones   | El desarrollo de competencias se considera no recuperable puesto que se vincula con la asistencia, participación y las respuestas a preguntas planteadas durante las clases.   |             |          |               |
| <b>TOTAL</b>  |  |             |          | <b>100,00</b> |
| <b>Observaciones</b>  |  |             |          |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los alumnos realizarán un examen final para evaluar los conocimientos teórico-prácticos adquiridos (calificación mínima: 4).</li> <li>- Igualmente, los alumnos llevarán a cabo diversos trabajos en grupo a lo largo de la asignatura (calificación mínima: 4).<br/>Coevaluación del trabajo por parte de los miembros del grupo.</li> <li>- Se superará la asignatura cuando la calificación global (examen final, trabajos en grupo y desarrollo de competencias) sea igual o superior a 5,00.</li> <li>- En caso de no superarse la asignatura, los alumnos tendrán la oportunidad de someterse a una nueva prueba de evaluación de aquella parte de la asignatura que sea definible como recuperable (examen escrito o trabajo práctico) que no haya superado en la evaluación continua.</li> <li>- Los alumnos dispondrán en todo momento del aula virtual de la asignatura. Esta herramienta les proporcionará métodos alternativos de acceso a los materiales, de comunicación entre los participantes de la asignatura y de evaluación del proceso de aprendizaje. Además, los alumnos podrán consultar el programa y el esquema de contenidos de la asignatura, realizar y entregar las tareas prácticas y participar en foros de debate.</li> <li>- Si las medidas de distanciamiento social establecidas por las autoridades sanitarias no permiten desarrollar alguna actividad de evaluación de forma presencial en el aula, dicha actividad se desarrollará de manera online, a través del Aula Virtual (Moodle), respetando en todo momento el contenido y método de evaluación estipulados en esta Guía Docente.</li> </ul> |  |             |          |               |
| <b>Criterios de evaluación para estudiantes a tiempo parcial</b>  |  |             |          |               |
| - La evaluación de la asignatura para los alumnos matriculados a tiempo parcial consistirá en un examen teórico y un trabajo práctico que seguirá una estructura establecida según los contenidos de la asignatura.   |  |             |          |               |

## 8. BIBLIOGRAFÍA Y MATERIALES DIDÁCTICOS

### BÁSICA

- Baines, P., Egan, J. y Jefkins, F. (2004). Public relations: Contemporary issues and techniques. Elsevier.
- Arceo Vacas, J. L. (2004). Las relaciones públicas en España, McGraw Hill.
- Argenti, P. y Forman, J. (2002). The power of corporate communication: Crafting the voice and image of your business, McGraw Hill.
- Barquero Cabrero, J. M. (2002). El libro rojo de las relaciones públicas, Gestión 2000.
- Barquero Cabrero, J. M. (2005). Comunicación estratégica: relaciones públicas, publicidad y marketing, McGraw Hill Interamericana España.
- Black, S. (1994). ABC de las relaciones públicas: todos los secretos y fundamentos de las relaciones públicas, con ejemplos reales, Gestión 2000.
- Rodríguez del Bosque, I. y De la Ballina Ballina, J. (1998). Comunicación comercial: Conceptos y aplicaciones, Civitas.
- Wilcox, D. L. y Cameron, G. (2006). Relaciones públicas: Estrategias y tácticas, Pearson Prentice Hall.

Complementaria

## 9. SOFTWARE

| PROGRAMA / APLICACIÓN | CENTRO | PLANTA | SALA | HORARIO |
|-----------------------|--------|--------|------|---------|
|-----------------------|--------|--------|------|---------|

## 10. COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Comprensión escrita                            | <input type="checkbox"/> Comprensión oral |
| <input type="checkbox"/> Expresión escrita                              | <input type="checkbox"/> Expresión oral   |
| <input type="checkbox"/> Asignatura íntegramente desarrollada en inglés |   |

**Observaciones**