



ANEP



UTU

DIRECCIÓN GENERAL
DE EDUCACIÓN
TÉCNICO PROFESIONAL



DTGA

DIRECCIÓN
TÉCNICA DE GESTIÓN
ACADÉMICA



UNIDAD CURRICULAR TALLER DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

CARRERA: TECNICATURA EN COMUNICACIÓN SOCIAL ELECTIVA

Modalidad: Presencial

Carga horaria semanal: 3 horas

Créditos educativos: 2



Departamento de Diseño y Desarrollo Curricular
Programa de Educación Terciaria



1. Propósito de la unidad curricular

Este taller electivo tiene como propósito ofrecer una visión general de los conceptos básicos y las prácticas esenciales en la gestión de la comunicación interna y externa dentro de las organizaciones. Está diseñado para complementar la formación técnica de los estudiantes de Comunicación Social y Publicidad, proporcionando herramientas y estrategias que les permitan entender cómo se planifican, implementan y evalúan los flujos de comunicación tanto dentro como fuera de la organización.

2. Resultados de aprendizaje

1. Desarrolla estrategias básicas de comunicación interna, para asegurar flujos de información efectivos que favorezcan la cohesión y el clima organizacional.
2. Elabora planes simples de comunicación externa, para gestionar las relaciones con medios y stakeholders, manteniendo una imagen coherente de la organización.
3. Aplica estrategias iniciales de manejo de crisis en situaciones organizacionales, para mitigar impactos negativos en la reputación de la organización.

3. Saberes estructurantes

- 1. COMUNICACIÓN INTERNA**
- 2. COMUNICACIÓN EXTERNA**
- 3. MANEJO DE CRISIS**

4. Desglose analítico de los saberes estructurantes

1. Comunicación interna

- Saberes Asociados:
 - Definición y tipos de comunicación interna (formal e informal).
 - Herramientas y canales de comunicación interna.
 - Impacto de la comunicación interna en la cohesión y el clima organizacional.
- Saberes de Profundización:
 - Casos prácticos de implementación de estrategias internas exitosas.

- Relación entre la comunicación interna y la productividad.
- Evaluación de la efectividad de los canales de comunicación interna.

2. Comunicación externa

- Saberes Asociados:
 - Relaciones con los medios de comunicación: funciones y estrategias.
 - Redacción y difusión de comunicados de prensa.
 - Organización de ruedas de prensa y eventos mediáticos.
- Saberes de Profundización:
 - Casos de estudio sobre la gestión de la imagen pública y los medios.
 - Análisis del impacto mediático de campañas de comunicación externa.
 - Uso de nuevas tecnologías y redes sociales en la comunicación externa.

3. Manejo de crisis

- Saberes Asociados:
 - Tipos de crisis organizacionales y su impacto.
 - Planificación y estrategias básicas de manejo de crisis.
 - Comunicación en situaciones de crisis.
- Saberes de Profundización:
 - Ejemplos de crisis corporativas bien y mal gestionadas.
 - Estrategias para restaurar la reputación de la organización tras una crisis.
 - Medición y evaluación post-crisis.

5. Orientaciones pedagógicas

El enfoque metodológico de este taller se centrará en la **aplicación práctica** de los conceptos y teorías, utilizando simulaciones y análisis de casos para desarrollar las habilidades de los estudiantes en la gestión de la comunicación organizacional. Las principales metodologías a utilizar son:

1. **Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP):** Los estudiantes trabajarán en proyectos donde diseñarán planes de comunicación interna y externa para organizaciones ficticias o casos reales. Este enfoque permite a los estudiantes aplicar las estrategias aprendidas en un entorno práctico y colaborativo.

2. **Role-Playing y Simulaciones:** Se realizarán simulaciones de ruedas de prensa y situaciones de crisis donde los estudiantes asumirán los roles de voceros, medios y stakeholders. Estas actividades permiten experimentar de primera mano los desafíos de la comunicación organizacional en situaciones reales.
3. **Estudio de Casos:** Los estudiantes analizarán casos reales de manejo de crisis y estrategias de comunicación interna y externa, evaluando los aciertos y errores de las organizaciones y proponiendo mejoras basadas en los conocimientos adquiridos.
4. **Evaluación entre Pares:** Esta metodología se utilizará en los ejercicios de simulación y proyectos de comunicación. Los estudiantes evaluarán el desempeño de sus compañeros, fomentando el análisis crítico y la reflexión.

Justificación del uso de rúbricas

El uso de rúbricas en la evaluación de este taller es fundamental para garantizar un proceso de evaluación **transparente, objetivo y coherente**. Las rúbricas proporcionan a los estudiantes una guía clara sobre los criterios de evaluación, permitiéndoles conocer desde el inicio del curso lo que se espera de su desempeño en cada actividad. Además, promueven la **autoevaluación** y la **reflexión crítica**, ya que los estudiantes pueden identificar sus fortalezas y áreas de mejora de manera objetiva.

Las rúbricas no solo benefician a los estudiantes, sino que también facilitan al docente la tarea de proporcionar una **retroalimentación constructiva** y detallada, basada en criterios específicos y medibles. De este modo, el proceso de evaluación se convierte en una herramienta de aprendizaje continuo.

Evaluación del Taller

La evaluación se centrará en actividades prácticas, con énfasis en la aplicación de los conceptos trabajados en clase, así como en un proyecto final donde los estudiantes desarrollarán un plan básico de comunicación interna y externa para una organización ficticia.

Ponderación de la Evaluación

- **Rúbrica de Evaluación de Actividades Prácticas:** 50%
- **Proyecto Final:** 30%
- **Evaluación entre Pares:** 10%
- **Autoevaluación y Reflexión:** 10%

Rúbrica de Evaluación

Criterio	Sí (10-12)	Sí, pero... (8-9)	No, pero... (6-7)	A revisión (5 o menos)
Estrategias de Comunicación	Estrategias básicas, coherentes y aplicadas efectivamente.	Estrategias adecuadas, pero con detalles a mejorar.	Estrategias básicas con varias deficiencias.	Estrategias incoherentes o mal ejecutadas.
Manejo de Crisis	Respuesta adecuada ante escenarios de crisis simulados.	Respuesta correcta, pero con algunas fallas.	Respuesta funcional, pero poco estructurada.	Respuesta ineficaz o inexistente.
Vocería y Comunicación Externa	Representación efectiva en simulacros de prensa.	Representación correcta con errores menores.	Representación poco clara o limitada.	Representación inapropiada o ausente.
Reflexión Metacognitiva	Reflexión crítica sobre el proceso de aprendizaje.	Reflexión adecuada, pero con falta de profundidad.	Reflexión limitada, con pocas mejoras identificadas.	Reflexión superficial o ausente.

Bibliografía

Báez, C. J. (2000). La comunicación efectiva. República Dominicana: Instituto Tecnológico de Santo Domingo.

Carretón Ballester, M. C. (2007). Las Relaciones Públicas en la Comunicación Interna de la Banca Española. España: Netbiblo.

García Jiménez, J. (2022). La comunicación interna. España: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Lucas Marín, A. (1997). La comunicación en la empresa y en las organizaciones. España: Bosch.

San Juan, M. Á. (2023). Comunicación, Branding y Eventos Corporativos. España: Ra-Ma S.A. Editorial y Publicaciones.