

GUÍA DOCENTE

REPUTACION Y RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

**GRADO EN PROTOCOLO, ORGANIZACIÓN DE
EVENTOS Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA
(PRESENCIAL)**

CURSO 2020-21

IA. Identificación de la Asignatura	
Tipo	OBLIGATORIA
Nº de créditos	6,0 ECTS
Idioma en el que se imparte	Castellano

IB. Organización de la asignatura	
Departamento	Gestión corporativa y comunicación
Área	Empresa
Responsable de área	Adrián Cordero Redondo

IC. Datos del profesorado titular
Profesor: Adrián Cordero Redondo
Localización: Campus José Picón, 7
Correo: a.corderoredondo@cedeu.es
Teléfono: 91 7254439
Horario de tutorías: martes y jueves de 10.00 a 11.00

NOTA IMPORTANTE: MODELO FORMATIVO DURANTE EL CURSO ACADÉMICO 2020-2021
<p>El protocolo de adaptación de la docencia ante la crisis sanitaria provocada por la COVID-19 en la Universidad Rey Juan Carlos, aprobado por el Consejo de Gobierno, establece el marco en el que deberá desarrollarse la actividad académica en el curso 2020-2021, de manera transitoria, mientras estén vigentes estas excepcionales condiciones.</p> <p>A tal efecto, las actividades de enseñanza y aprendizaje que se realicen considerarán la clase como el espacio de interacción entre docentes y estudiantes que se produce en entornos tanto físicos como virtuales y que facilitan un modelo de trabajo continuado y de relación constante entre el docente y los estudiantes de un grupo tanto a través de actividades síncronas como asíncronas.</p> <p>Con la finalidad de poder responder de manera ágil a los cambios de situación que la evolución de las condiciones sanitarias pudiera requerir, bien para regresar a un modelo totalmente presencial como para atender a la necesidad de realizar toda la actividad a distancia ante un agravamiento de la situación, esta Guía Docente detalla, a nivel de asignatura, cómo se aplicará el plan de contingencia de la Universidad Rey Juan Carlos en el caso de que fuese necesario. Para ello, en los apartados de «Metodología y Plan de Trabajo» y «Métodos de Evaluación», se especifica las adaptaciones de estos elementos curriculares que se llevarán a cabo en el caso de que la situación lo requiera. que se llevará a cabo de estos elementos curriculares en el caso de que la situación lo requiera.</p>

II. Presentación (Objetivos de la asignatura)

En los últimos años ha aumentado el interés por la dimensión social de las actividades empresariales. La responsabilidad social corporativa (RSC) aparece cada vez con más frecuencia en la prensa económica y en los informes corporativos de las principales empresas así como en las publicaciones científicas y de divulgación, llegando a constituirse como uno de los tópicos y áreas de interés empresarial con mayor repercusión tanto en los resultados económicos como en los índices de reputación empresarial así como en los factores determinantes de la elección de las carteras de inversión para determinados inversores institucionales. Por todo ello, el objetivo de esta asignatura es que el alumno aprenda a planificar un plan estratégico de reputación y responsabilidad corporativa, identifique los activos intangibles y su importancia en la transmisión de imagen. Por último, se pretende que el alumno conozca qué es y cómo se puede implantar la responsabilidad social en instituciones o empresas y en todas sus actuaciones.

III. Competencias Básicas y Generales

Competencias Generales

- CG02. Capacidad para aplicar los conocimientos a la práctica
- CG06. Capacidad de organización y planificación
- CG09. Capacidad para reunir, valorar e interpretar información proveniente de fuentes diversas
- CG10. Capacidad para tomar decisiones y para la resolución de problemas
- CG14. Capacidad para razonar críticamente y capacidad de autocrítica
- CG15. Capacidad para coordinar y motivar a grupos de trabajo. Capacidad de trabajo en equipo, su gestión y motivación trascendente para conseguir beneficios que espera que otras personas experimenten como resultado.
- CG16. Liderazgo que supone el compromiso consciente y constante para responder constructivamente a los desafíos, contribuyendo con experiencia, conocimiento y acción a la resolución de los mismos.
- CG18. Dominar la expresión oral y escrita como vía de comunicación y en especial los usos necesarios para su aplicación al área profesional

Competencias Específicas

- CE11. Conocimiento del entorno profesional y empresarial relacionado con el ejercicio de la profesión.
- CE16. Conocer y saber aplicar el proceso de formación de identidad e imagen de marca de una institución o entidad.
- CE17. Ser capaz de identificar, valorar y gestionar los intangibles de la empresa relacionados con la comunicación.
- CE18. Ser capaz de gestionar la imagen y reputación corporativa de manera integral.

IV. Actividades Formativas			
Tipo	Contenido	HORAS	PRESEN.
AF1.Preparación de contenidos teóricos	Búsqueda, selección, análisis y comentario de doctrina, jurisprudencia y legislación. Lecturas recomendadas y otros.	30	18Todas estas actividades podrán ser realizadas de forma presencial o en remoto, según la evolución de la situación sanitaria
AF2.Trabajos individuales	Esta actividad consiste en la elaboración de un informe acerca de un tema propuesto por el profesor, cubriendo aspectos relacionados con conocimientos abordados por la asignatura tratada. Esta actividad puede complementarse mediante la exposición oral por parte de los alumnos del trabajo desarrollado.	26	
AF3.Trabajos colectivos	Esta metodología docente consiste en la elaboración de pequeños trabajos de investigación. Se valorará la búsqueda de bibliografía, la selección y material y la capacidad de estructuración del mismo. Además, los alumnos deben realizar un análisis y una discusión común de cada situación. Esta actividad puede complementarse con la exposición oral por parte de los alumnos del trabajo desarrollado.	16	
AF4. Debate y Crítica constructiva	El debate y la crítica constructiva se realizarán acerca de aspectos de actualidad relacionados con la temática de la asignatura en la que se enclava esta actividad. El tema será propuesto por el profesor que actuará como moderador del debate fomentando la participación de los alumnos e incentivará la aparición de diferentes perspectivas y puntos de vista orientando al conjunto de los alumnos hacia la participación y la crítica de las diferentes opiniones fundamentando los hechos en los conocimientos adquiridos con las clases.	50	

AF5. Tutorías académicas	Los alumnos se reunirán periódicamente con el profesor para que éste pueda orientarles y guiarles en el proceso de adquisición de las competencias.	18	
AF6. Asistencia a seminarios	Los alumnos deberán reunirse individualmente y/o en grupo con el profesor de forma periódica para informar del avance del trabajo y para que el profesor les oriente y resuelva las dudas.	0	
Las clases y tutorías se realizarán inicialmente de forma presencial. En función de la evolución de la situación sanitaria, estas actividades podrían realizarse de forma remota a través del Aula Virtual.			

V. Metodologías docentes	
Tipo	Contenido
MD1. Clases Teóricas	Mediante clases magistrales se expondrán y explicarán los conocimientos básicos que deben adquirirse en las asignaturas, suscitando el debate y guiando el estudio de los mismos.
MD2. Clases Prácticas	Desarrollo de habilidades y destrezas relacionadas con los contenidos teóricos de cada materia.
MD3. Tutorías	Intercambio de ideas y resolución de dudas con el profesor correspondiente sobre los contenidos de cada asignatura y la realización de los trabajos prácticos. Pueden realizarse también a través de los recursos on line (p.ej. correo electrónico o chat)
Todas estas actividades podrán ser realizadas de forma presencial o en remoto, según la evolución de la situación sanitaria.	

VI. Sistema de Evaluación, ponderación y descripción de las pruebas
<p>Nota importante: No se podrá superar la asignatura en el caso de que la parte correspondiente a los trabajos de evaluación (Prueba 1) o la parte correspondiente a la realización de la prueba escrita (Prueba 3) no estén aprobadas con una calificación final igual o superior a 5 puntos en una escala de 0 a 10.</p> <p>Para poder acogerse a las condiciones de la Evaluación Ordinaria que figuran en el apartado VI.A el alumno debe haber superado la asistencia en la materia, igual o superior a 85%.</p> <p>En el caso de que la asistencia sea inferior al 85%, la calificación final ordinaria de la asignatura se calculará solo teniendo en cuenta el porcentaje del examen (Prueba 3), reflejado en la Tabla VI.A. No obstante, para poder aprobar, debe cumplirse obligatoriamente la condición de tener los trabajos de</p>

la asignatura (Prueba 1) aprobados con una calificación igual o superior a 5 puntos.

En la convocatoria extraordinaria no se tendrá en cuenta la asistencia, por lo que, en caso de tener las pruebas reevaluables aprobadas y que la calificación final ponderada, en función a los porcentajes de la Tabla VI. B, sea superior a 5 puntos, la asignatura estará aprobada en convocatoria extraordinaria.

El alumno que no supere la Prueba 1 y/o 3 (por no entregar en fecha, no asistir a la exposición o no demostrar el grado de profundidad requerido) no podrá superar la asignatura en la Evaluación Ordinaria, obteniendo una calificación máxima de 4,0, independientemente de la nota obtenida en la prueba teórico-práctica.

El alumno que no supere en la Evaluación Ordinaria la prueba 2 no liberatoria (realización de actividades prácticas dentro del aula y campus virtual), por no entregar en fecha o no demostrar el grado de profundidad requerido, no tendrá la posibilidad de la recuperación de la prueba 2 en la Evaluación Extraordinaria.

Para poder aprobar la asignatura el alumno debe superar obligatoriamente, con una calificación superior a 5,0, las pruebas 1 y 3 por separado, siempre y cuando la media de la asignatura sea superior a 5,0.

En el caso de que el alumno no supere la asignatura, la calificación obtenida en las pruebas 1, 2 y 3 de la asignatura durante el curso en cualquier evaluación no se reservará para el curso siguiente.

Evaluación Ordinaria:

La distribución y características de las pruebas de evaluación son las que se describen en el apartado VI.A. *Criterios aplicables a la evaluación ordinaria* que se encuentra a continuación.

Para poder superar la Evaluación Ordinaria, los alumnos con una asistencia igual o superior al 85%, deben haber presentado y superado obligatoriamente la prueba 1 acumulativa liberatoria (presentación de trabajos) y superado la prueba 3 evaluatoria final (prueba teórico-práctica presencial). Para poder aprobar la asignatura el alumno debe superar obligatoriamente, con una calificación superior a 5,0, las pruebas 1 y 3 por separado, siempre y cuando la media de la asignatura sea superior a 5,0.

Todos los alumnos que no superen la evaluación ordinaria deberán realizar y superar las pruebas correspondientes a la Evaluación Extraordinaria para verificar la adquisición de las competencias establecidas en esta guía en el caso de: A) no superar la prueba escrita final correspondiente a la Evaluación Ordinaria; B) no haberse presentado a la evaluación de la convocatoria reseñada;

o C) no haber entregado y superado o igualado la calificación media de 5.0 puntos, en una escala de 0.0 a 10.0 puntos, en la entrega de la prueba 1 acumulativa liberatoria (presentación de trabajos).

Para poder acogerse a las condiciones de la Evaluación Ordinaria que figuran en el apartado VI.A el alumno debe haber superado la asistencia en la materia, igual o superior a 85%.

Evaluación Extraordinaria:

Los alumnos que no consigan superar la Evaluación Ordinaria, o no se hayan presentado, serán objeto de la realización de una Evaluación Extraordinaria (reevaluación) para verificar la adquisición de las competencias establecidas en esta guía. Los criterios aplicables se encuentran en el siguiente apartado VI.B.

El alumno que no supere la prueba 1 de la Evaluación Ordinaria, deberá realizar una nueva en la Evaluación Extraordinaria. No será necesario realizar de nuevo la prueba 3, el examen final, si ya lo ha superado en la evaluación ordinaria con una calificación superior a 5,0. En cualquier caso, para poder obtener una media igual o superior a 5,0 será necesario, en las pruebas 1 y 3 por separado, tener una calificación superior a 5,0.

El alumno que no supere la prueba 3 en la Evaluación Ordinaria, deberá realizar una nueva en la Evaluación Extraordinaria. No será necesario realizar de nuevo la prueba 1 si ya la ha superado en la evaluación ordinaria con una calificación superior a 5,0. En cualquier caso, para poder obtener una media igual o superior a 5,0 será necesario, en las pruebas 1 y 3 por separado, tener una calificación superior a 5,0.

Para poder aprobar la asignatura el alumno debe superar obligatoriamente, con una calificación superior a 5,0, las pruebas 1 y 3 por separado, siempre y cuando la media de la asignatura sea superior a 5,0.

Ejemplo de posibles casos:

Caso 1: En el caso de haber entregado la prueba 1 acumulativa liberatoria (presentación de trabajos) requerida en la Evaluación Ordinaria y que la calificación de ella sea superior a 5.0 puntos, en una escala de 0.0 a 10.0 puntos, pero no haber superado o no haberse presentado a la prueba 3 final liberatoria (prueba teórico-práctica presencial) en Evaluación Ordinaria, los alumnos deberán realizar prueba 3 final liberatoria de la Evaluación Extraordinaria, en la que tendrán que obtener una calificación igual o superior a 5.0 puntos, en una escala de 0.0 a 10.0 puntos, para que ponderen con la calificación de las pruebas acumulativas ya realizadas. En

cualquier caso, para poder obtener una media igual o superior a 5,0 será necesario, en las pruebas 1 y 3 por separado, tener una calificación superior a 5,0.

Caso 2: En el caso de haber superado la prueba 3 liberatoria final (prueba teórico-práctica presencial) en la Evaluación Ordinaria con una calificación final mayor de 5.0 en una escala de 0.0 a 10.0 puntos, pero no haber superado la prueba 1 acumulativa liberatoria (presentación de trabajos) en la Evaluación Ordinaria, se planteará una nueva prueba 1, tras la Evaluación Ordinaria, que el alumno deberá entregar, como fecha límite, el día antes del comienzo del periodo de exámenes de Evaluación Extraordinaria. Todas las pruebas 1 en Evaluación Extraordinaria que se entreguen fuera del plazo señalado no serán tenidas en cuenta. En cualquier caso, para poder obtener una media igual o superior a 5,0 será necesario, en las pruebas 1 y 3 por separado, tener una calificación superior a 5,0.

Caso 3: En el caso de que el alumno no haya entregado o no haya superado las pruebas 1 y 3 acumulativas en la Evaluación Ordinaria, deberá presentar y superar la prueba 1 acumulativa (presentación de trabajos) con una calificación superior a 5.0 puntos, en una escala de 0.0 a 10.0 puntos y superar la prueba 3 final liberatoria (prueba teórico-práctica presencial) con una calificación superior a 5.0 puntos en una escala de 0.0 a 10.0 puntos. Esta prueba 1 acumulativa estará disponible en el campus virtual tras el periodo de Evaluación Ordinaria. Tendrá que ser entregada, como fecha límite, el día antes del comienzo del periodo de exámenes de Evaluación Extraordinaria. Todas las pruebas 1 en Evaluación Extraordinaria que se entreguen fuera del plazo señalado no serán tenidas en cuenta. En cualquier caso, para poder obtener una media igual o superior a 5,0 será necesario, en las pruebas 1 y 3 por separado, tener una calificación superior a 5,0.

Si tras la realización de la Evaluación Extraordinaria, el alumno no supera la media de 5,0 en todas las pruebas acumulativas liberatorias 1 y 3, la asignatura quedará finalmente como suspensa, calificada con el menor valor obtenido en las pruebas realizadas en las dos convocatorias.

Caso 4: Los alumnos que por tener una asistencia menor a 85% no puedan acogerse a todos los criterios de la Evaluación Ordinaria, serán valorados exclusivamente sobre el porcentaje correspondiente a la nota del examen final, prueba 3, teniendo en cuenta las restricciones que figuren en esta Guía Docente. Igualmente, todas las pruebas 1 en Evaluación Extraordinaria que se entreguen fuera del plazo señalado no serán tenidas en cuenta. En cualquier caso, para poder obtener una media igual o superior a 5,0 será necesario, en las pruebas 1 y 3 por separado, tener una calificación superior a 5,0.

VI.A Criterios aplicables a la evaluación ordinaria				
VI.A. Sistema de evaluación	Tipo [1] Criterios aplicables a la evaluación continua (convocatoria ordinaria)		Ponderación	Periodo
Prueba 1:	Acumulativa			
Presentación de trabajos.	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10).	Reevaluable (podrá evaluarse en la convocatoria extraordinaria).	30%	Durante el Curso o Semestre
Prueba 2:	Acumulativa			
Realización de actividades prácticas dentro del aula y campus virtual (trabajos individuales, comentarios de texto o artículos, pruebas, foros, debates).		No Reevaluable.	20%	Durante el Curso o Semestre
Prueba 3:	Acumulativa			
Prueba teórico-práctica presencial con preguntas que podrán ser cortas y/o tipo test, y/o a desarrollar, etc.	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10).	Reevaluable (podrá evaluarse en la convocatoria extraordinaria).	50%	Al final del Curso o Semestre
TOTAL			100%	

VI.B Criterios aplicables a la evaluación extraordinaria				
VI.B. Sistema de evaluación	Tipo [2] Criterios aplicables a la evaluación extraordinaria (convocatoria extraordinaria)		Ponderación	Periodo
Prueba 1:	Acumulativa			
Presentación de trabajos.	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10).	No Reevaluable	30%	Durante el Curso o Semestre
Prueba 2:	Acumulativa			
Realización de actividades prácticas dentro del aula y campus virtual (trabajos individuales, comentarios de texto o artículos, pruebas, foros, debates).		No Reevaluable	20%	Durante el Curso o Semestre
Prueba 3:	Acumulativa			
Examen final presencial con preguntas que podrán ser cortas y/o tipo test, y/o a desarrollar, etc.	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10).	No Reevaluable.	50%	Al final del Curso o Semestre
TOTAL			100%	

VII. A. Programa de la asignatura

TEMA 1: Concepto de reputación: Reputación e imagen.

1.1 Definición, medida, valor y gestión de la reputación corporativa

1.2 Importancia de los intangibles: Imagen y marca

1.2 Reputación y creación de valor

1.3 Incidencia del sector de actividad en la reputación

1.4 Informes de reputación corporativa.

1.4.1 Monitor español de reputación corporativa (MERCOS)

1.4.2 Identidad digital y reputación online.

TEMA 2: El enfoque multistakeholder y la Responsabilidad Social

2.1 Del enfoque de Shareholders al enfoque del Stakeholders: Fundamentos Teóricos

2.2 Definición, elementos e importancia de la Responsabilidad Social (RS)

2.3 La ética y la moral como motores de la RS

2.4 Iniciativas para promover e implantar la RS

2.4 Los informes sobre RSC: Modelos de verificación

2.4.1 Análisis en profundidad de XBRL por la AECA

2.4.2 Análisis en profundidad del Global Reporting Initiative

TEMA 3: Diagnóstico de la reputación y plan de actuación

3.1 Evaluación y autoevaluación de la reputación: metodologías principales

3.2 Monitorización: la reputación e Internet

3.3 La reputación y los medios de comunicación

3.4 Evaluación de percepciones y la realidad de la empresa

TEMA 4: Responsabilidad social y comunicación

4.1 La comunicación como elemento estratégico

4.2 Reputación, comunicación y medios de comunicación

4.3 Comunicación estratégica de la RS: Incorporación de la RS al plan de comunicación

4.4 Valores y transmisión en todas las actuaciones

VIII. Bibliografía

- Carreras, E., Alloza, A., & Carreras, A. (2013). *Reputación corporativa* (1ª ed.). Madrid [etc.]: LID
- Villafane, J. (2008). *La buena reputación: Claves del valor intangible de las empresas*. Madrid: Piramide.
- Argenti, P.A., & González-Besada, J.L. (2014). *Comunicación estratégica: y su contribución a la reputación*. Madrid: LID Editorial
- Fundación para Investigación el Desarrollo Ambiental (2003). *Guía para la gestión de la reputación corporativa*. Madrid: Fundación FIDA
- Argenti, P. A., & González-Besada, J. L. (2014). *Comunicación estratégica: Y su contribución a la reputación*. Madrid: LID Editorial.
- Fundación para la Investigación y el Desarrollo Ambiental. (2003). *Guía para la gestión de la reputación corporativa*. Madrid: Fundación FIDA.
- De Quevedo, E. (2003), *Reputación y Creación de Valor: Una relación circular*, Colección Negocios, Thomson.
- Carrió Salas, Marta *Gestión de la reputación corporativa*, Libros de Cabecera
- Documentos e Informes de Reputación Corporativa Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa), <http://www.merco.info.es>

- Elizalde, L. (2011) Estrategias en las crisis públicas. La función de la comunicación. La Crujía ediciones. Buenos Aires
- Torrents Fernández, R. (2005) Eventos de empresa. El poder de la comunicación en directo. Deusto. Barcelona
- Tur-Viñes, V. & Monserrat Gauchi, J (2014) El Plan Estratégico de Comunicación. Estructura y Funciones Razón y palabra, ISSN-e 1605-4806, Nº. 88, 2014, 18 págs
- Riel, Cees B. M. (1997) Comunicación Corporativa. Prentice Hall. Madrid
- Sotelo Enríquez, Carlos (2001) Introducción a la comunicación Institucional. Ariel comunicación
- Losada Díaz, José Carlos (2004) Gestión de la comunicación en las organizaciones. Ariel
- Díez Freijeiro, Sara. (2006) Técnicas de comunicación: La comunicación en la empresa. Ideaspropias Editorial.
- Arroyo, Luis y Yus, Magali. (2007) Los cien errores de la comunicación en las organizaciones. ESIC Editorial.
- Costa, Joan (1995) Comunicación Corporativa y revolución de los servicios.

Bibliografía de consulta

- West, R & Turner, L (2005) Teoría de la comunicación. Análisis y aplicación. McGrawHill. Madrid
- DIRCOM (2012) Comunicación. Casos prácticos. IESE. Madrid
- Villafañe, J (2012) La buena empresa. Propuestas para una teoría de la reputación corporativa. Pearson. Madrid
- Christakis, N & Fowler, J (2010) Conectados. Taurus. Madrid
- Romero, M^a V. (2005) Lenguaje publicitario. Ariel Comunicación. Barcelona
- Argenti, P (2014) Comunicación estratégica y su contribución a la reputación. Lid. Madrid
- Cabezuelo Lorenzo, F & Pérez Serrano, M^a J. (2008) "Aspectos éticos y deontológicos del ejercicio profesional de la comunicación corporativa", ICONO14, nº11, julio 2008, p.1-23
- Fanjúl Peyró, C (2008) "La importancia de la comunicación no verbal en la configuración de la imagen corporativa" ICONO14, nº11
- Alsina, R (1989) La construcción de la noticia. Paidós. Barcelona
- Weil, P. (1992) La comunicación global-comunicación institucional y de gestión. Paidós. Barcelona
- Cutlip, S.M., Center, A.H. & Broom (2000) Manual de Relaciones Públicas eficaces. Ediciones gestión. Barcelona
- Pescador, M. (2009) Como crear un plan de comunicación. IN: Comunicación corporativa: las relaciones con los medios de comunicación / coord. por Miguel Ángel Hernández
- Robledo, Agustín Macías Castillo, 2009, ISBN 978-84-7299-836-0, págs. 55-60
- Petit Caro, A. (2004) El Plan de comunicación. Génesis y desarrollo. IN: Comunicar para crear valor: la dirección de comunicación en las organizaciones / coord. por José Ignacio Bel Mallén, 2004, ISBN 84-313-2166-0, págs. 171-196

Tur-Viñes, V. & Monserrat Gauchi, J (2014) El Plan Estratégico de Comunicación. Estructura y Funciones Razón y palabra, ISSN-e 1605-4806, Nº. 88, 2014, 18 págs
Armendáriz, E. (2010) Las relaciones públicas y su evaluación. Fragua. Madrid