Universidad Rey Juan Carlos

# GUÍA DOCENTE

# Comunicación Efectiva, Gestión de Crisis y Portavocía

# MÁSTER U. EN PROTOCOLO, COMUNIC. Y ORGANIZ. INTEGRAL DE EVENTOS

# CURSO 2026-27

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/11/2026 07:54 | Hash: c1d180a2cdbb6a2b73c56b75084d9b21.

Fecha de publicación: 14-06-2026

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/11/2026 07:54 | Hash: c1d180a2cdbb6a2b73c56b75084d9b21.

| I.-Identificación de la Asignatura | |
|---|---|
| **Tipo** | OBLIGATORIA |
| **Período de impartición** | 1 curso, 2S semestre |
| **Nº de créditos** | 3 |
| **Idioma en el que se imparte** | Castellano |

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/11/2026 07:54 | Hash: c1d180a2cdbb6a2b73c56b75084d9b21.

## II.-Presentación

La gestión de la comunicación, así como de la marca, imagen y reputación no son ejercicios profesionales nuevos. Los gestores de la comunicación de una institución no son los únicos emisores de información sobre la marca o la empresa. Del mismo modo, los receptores de información no son sujetos pasivos, sino usuarios activos, que participan, responden, preguntan, demandan y publican su opinión en soportes de comunicación, redes sociales y otros canales que no están gestionados desde el departamento de comunicación de las organizaciones.
Para conseguir una comunicación estratégica, eficaz y multidireccional es necesario conocer:
1) Como llevar a cabo una comunicación efectiva en el ámbito empresarial o en la organización de un evento.
2) Cómo actuar ante un caso de crisis.
3) Como trabajar la portavocía de manera profesional.
3) Trabajar la expresión integral, oral y escrita como herramienta que comunica y que debe trasmitir eficazmente los objetivos perseguidos.
4) Planificar estratégicamente la comunicación en medios que interactúan y se enlazan entre sí.
Trabajamos en esta asignatura la expresión eficaz alineada a la figura del portavoz institucional en todos los casos y rutinas, además de la portavocía ante casos de crisis, cuando cada acción comunicativa debe estar medida y cuidada de manera integral.

## II.B-Presentación en inglés

null

## III.-Resultados de Aprendizaje

COM9. Diseñar comparecencias en calidad de portavoz, teniendo en cuenta la situación comunicativa ¿incluso en casos de gestión de crisis¿, cuidando los elementos lingüísticos, paralingüísticos y kinésicos.
COM11. Elaborar textos corporativos, centrados en la comunicación organizacional, adecuándolos a diferentes canales ¿on y off line¿ y adaptándolos a los diferentes grupos de interés.
COM14. Aplicar criterios de sostenibilidad en los proyectos académicos y prácticas que les capacita para su futura actividad profesional, teniendo en cuenta el cuidado del medio ambiente para evitar impactos negativos.
CON11. Redactar textos y discursos aplicados al ámbito de conocimiento, adecuándolos a los actos o eventos, dependiendo de sus características y de los participantes, desde una carta de invitación hasta un discurso de inauguración o clausura, pasando por las diferentes tipologías textuales necesarias en la organización protocolaria.
CON12. Analizar la figura del portavoz y ser capaz de preparar una comparecencia coherente y adecuada según la situación, incluyendo los casos de gestión de crisis.
HAB1. Desarrollar el análisis lógico y el espíritu crítico, aplicándolo a los proyectos y prácticas académicas.
HAB2. Desenvolverse de manera práctica, aplicando y adaptando los conocimientos a diferentes proyectos, y entornos nuevos relacionados con el área de estudio.
HAB3. Dominar la expresión oral y escrita necesarias en el ámbito del título, de manera adecuada y teniendo en cuenta los contextos, circunstancias y destinatarios, sabiendo plantear y defender un proyecto.
HAB4. Utilizar las nuevas tecnologías aplicadas al ámbito del título, tanto para la organización de eventos como para la gestión de la comunicación.

- Leyenda para las titulaciones no adaptadas al RD 822/21: **CB** - competencias básicas, **CG** - competencias generales, **CE** - competencias específicas, **CT** - competencias transversales.
- Leyenda para las titulaciones adaptadas al RD 822/21: **CON** - conocimientos, **COM** - competencias, **HAB** - habilidades.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/11/2026 07:54 | Hash: c1d180a2cdbb6a2b73c56b75084d9b21.

## IV.-Contenido

### IV.A.-Temario de la asignatura

Contenidos

**I.** Redacción de textos y discursos aplicados al ámbito de conocimiento.

**II.** Comunicación y sus efectos

2.1. Tratamiento de la comunicación en las instituciones y corporaciones

2. 2 Comunicación efectiva: adecuación a la situación, contexto, destinatario.

**III.** La portavocía: funciones, estilo y límites.

**IV** Portavocía y gestión de crisis

### IV.B.-Actividades formativas

| Tipo | Descripción |
|---|---|
| Asistencia a clases teóricas | MD1. Metodología teórica: clases expositivas |
| Resolución de ejercicios, problemas, casos | Resolución de casos prácticos. Análisis de casos reales. |
| Lecturas | LECTURAS OBLIGATORIAS como contenido de la asigntura. Se indicarán al inicio de la asignatura |
| Trabajos colectivos | Elaboración y presentación de trabajos de grupo |
| Tutorías académicas | MD8Orientación y apoyo docente individual y grupal en tutorías |
| Realización de pruebas | Pruebas de evaluación |
| Trabajos individuales | Elaboración de textos (discursos, cartas, etc). |
| Prácticas | Relacionadas con los contenidos |

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/11/2026 07:54 | Hash: c1d180a2cdbb6a2b73c56b75084d9b21.

| V.-Tiempo de trabajo del alumnado (30h grado y 25h máster) | |
|---|---|
| Clases teóricas | 12 |
| Clases de resolución de ejercicios, problemas, casos, etc. | 10 |
| Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc. | 0 |
| Realización de pruebas | 2 |
| Tutorías académicas | 6 |
| Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc. | 0 |
| Preparación de clases teóricas | 15 |
| Preparación de prácticas/ejercicios/casos | 15 |
| Preparación de pruebas | 15 |
| Total de horas de trabajo del alumnado | 75 |

**VI.-Metodología y plan de trabajo**

| Tipo | Periodo | Contenido |
|---|---|---|
| Clases Teóricas | Semana 1 a Semana 6 | MD1. Metodología teórica: clases expositivas |
| Prácticas | Semana 1 a Semana 6 | Prácticas de expresión escrita y ORAL |
| Trabajos colectivos | Semana 3 a Semana 6 | Elaboración y presentación de trabajos de grupo |
| Pruebas | Semana 4 a Semana 6 | Pruebas de evaluación |
| Resolución de ejercicios, problemas, casos | Semana 1 a Semana 6 | Sobre casos prácticos: análisis y resolución |
| Metodologías activas o de innovación docente | Semana 1 a Semana 6 | Aprender sobre la práctica: resolver casos |

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/11/2026 07:54 | Hash: c1d180a2cdbb6a2b73c56b75084d9b21.

**VII.-Método de evaluación**

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.
Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura.
La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria).
El alumnado que no consiga superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación revaluables no superadas.
El uso de herramientas basadas en inteligencia artificial está prohibido en cualquier ejercicio y prueba de evaluación de la asignatura salvo que el profesor lo indique de forma explícita en el enunciado o en el material de esta. En caso de que esté permitido, se darán indicaciones precisas de qué usos están permitidos y cuáles no.
La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

**VII.A.- Descripción de las actividades de evaluación y su ponderación**

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/11/2026 07:54 | Hash: c1d180a2cdbb6a2b73c56b75084d9b21.

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.
Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura.
La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria).
Los estudiantes que no consigan superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación revaluables no superadas.
Siempre se evaluará la expresión escrita, que debe presentar un nivel de Máster en cuanto a estructura, sintaxis, puntuación y todos aquellos elementos que contribuyen a una expresión eficaz. En cada una de las pruebas, se restará 0,5 puntos por cada falta de ortografía. Si estas carencias suponen el SUSPENSO en una prueba, el estudiante deberá recuperar dicha prueba.
EN NINGÚN CASO se sustituye una prueba grupal por una individual y viceversa.
La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC no implica que el estudiante quede eximido de participar en las actividades de evaluación continua, ni en las actividades formativas presenciales de asistencia obligatoria establecidas en la guía docente. Una vez concedida la dispensa, el estudiante deberá contactar con el docente, que podría proponerle las adaptaciones que considere convenientes, siempre que garanticen la adquisición y adecuada evaluación de los resultados de aprendizaje previstos. El estudiante deberá mantener a lo largo de curso una comunicación fluida con el docente para que este le proporcione información sobre las fechas en que se realizarán esas actividades formativas y de evaluación, en caso de que su programación no estuviese ya fijada y a disposición de los estudiantes en el momento de la concesión de la dispensa. El alumno que obtenga una dispensa, deberá presentarse a todas las pruebas evaluables en la fecha que corresponda al igual que todos los estudiantes.
EXPRESIÓN: La calificación de las pruebas escritas incluye los aspectos como la ortografía, puntuación y acentuación, así como la expresión correspondiente a un nivel universitario. También se tendrá en cuenta en la calificación, la estructura y presentación del texto escrito. Todos los aspectos que contribuyen a la presentación de un texto escrito de manera adecuada, coherente y estética.
ORTOGRAFÍA y PUNTUACIÓN: Se restará 1 punto por cada falta de ortografía.
Así mismo, se restarán 0,5 puntos por cada error de acentuación o puntuación.
**EVALUACIÓN: Podrá realizarse dentro del periodo lectivo**
La asignatura se superará con un mínimo de 5 puntos sobre 10 (50% calificación total de la asignatura), siempre que se supere la puntuación mínima exigida en las pruebas de contenidos teórico-prácticos. El sistema de evaluación continua anteriormente escrito será de aplicación para todos los alumnos.
**Observaciones**
Sin menoscabo de los derechos y deberes de los estudiantes recogidos en el Estatuto del estudiante (RD 1791/2010), en los Estatutos de la URJC y en su Normativa interna, el alumno debe atender a las siguientes aclaraciones:
-ORTOGRAFÍA Y EXPRESIÓN: La calificación de pruebas escritas incluye aspectos a considerar como la ortografía y la expresión y cada profesor determinará los criterios de corrección.
-TRABAJOS UNIVERSITARIOS: Deben ser originales, empleándose las citas correspondientes para el uso de fragmentos ajenos. El plagio y/o la copia de alguna de las pruebas supondrán el suspenso de dicha prueba.
-REQUISITOS DE EVALUACIÓN: El alumno aprobado no podrá presentarse en la convocatoria extraordinaria para subir nota.

SE1: 30% Prueba escrita (test, desarrollo, respuesta corta, etc).
SE3 30%: Evaluación de **trabajo grupal** ya sea escrito, audiovisual o en soporte web (informes, memorias, ensayos, proyectos, análisis de caso, resúmenes, portafolio, blogs, wikis, páginas web, etc.) evaluados siguiendo una rúbrica de evaluación.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/11/2026 07:54 | Hash: c1d180a2cdbb6a2b73c56b75084d9b21.

EXPRESIÓN

**SE2 10% Prueba oral individual**

**SE4 20%** evaluación de **trabajo individual ya sea escrito u oral**

**SE5 10%:** evaluación de l**a expresión oral y escrita**

En ningún caso se pueden sustituir las pruebas. NUNCA se puede sustituir la prueba sobre contenidos por un trabajo.
La evaluación sobre expresión (oral o escrita) está presente en todas las actividades evaluables de la asignatura.

**VII.B.- Evaluación del alumnado con dispensa académica de asistencia a clase**

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC) no implica que se quede automáticamente eximido de participar en las actividades de evaluación continua ni en las actividades formativas presenciales de asistencia obligatoria establecidas en la guía docente. Una vez concedida la dispensa, el alumnado deberá contactar con el docente, que podría proponerle las adaptaciones que considere convenientes, siempre que garanticen la adquisición y adecuada evaluación de los resultados de aprendizaje previstos. El alumnado deberá mantener a lo largo de curso una comunicación fluida con el docente para que este le proporcione información sobre las fechas en que se realizarán esas actividades formativas y de evaluación, en caso de que su programación no estuviese ya fijada y a disposición del alumnado en el momento de la concesión de la dispensa.
Asignatura con posibilidad de dispensa: No

**VII.C.- Revisión y reclamación de las actividades de evaluación**

Se realizará conforme al Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

**VII.D.- Alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales**

Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, las adaptaciones curriculares para alumnado con discapacidad o con necesidades educativas especiales serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.
Para que esas adaptaciones puedan realizarse, será requisito la emisión de un informe de adaptaciones curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que el alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con este servicio para analizar conjuntamente las distintas opciones.

**VII.E.- Conducta académica, integridad y honestidad académica**

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/11/2026 07:54 | Hash: c1d180a2cdbb6a2b73c56b75084d9b21.

La Universidad Rey Juan Carlos está plenamente comprometida con los más altos estándares de integridad y honestidad académica, por lo que estudiar en la URJC supone asumir y suscribir los valores de integridad y la honestidad académica recogidos en el Código Ético de la Universidad.

Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.

Las herramientas basadas en inteligencia artificial pueden mejorar la experiencia de aprendizaje, pero debe utilizarse de forma ética, legal, honesta y transparente. Por este motivo, deben seguirse las recomendaciones de uso adecuado indicadas por los docentes de la asignatura.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/11/2026 07:54 | Hash: c1d180a2cdbb6a2b73c56b75084d9b21.

## VIII.-Recursos y materiales didácticos

**Bibliografía básica**

Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española (2024): *Guía panhispánica de lenguaje claro y accesible*, Madrid, Espasa Calpe.

Robles Ávila, S. (dir.ª) (2021): *Pragmática. Estrategias para comunicar*, Madrid, Anaya ELE.

Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española (2018): *Libro de estilo de la lengua española según la norma panhispánica*, Barcelona, Espasa Libros.

Reyes, M. I. (2003). *La competencia del portavoz en las comparecencias publicas interpersonales: Aspectos pragmaticos y retoricos de su competencia comunicativa* (tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid.

Rodriguez Escanciano, I. y Hernandez Herrarte, M. (2010). *Comunicacion no verbal. Como gestionar una comunicacion de exito*. Netbiblio, S.L.

Codina, L. (2021, 19 de enero). Gutenberg: guía para periodistas del editor de WordPress. *Lluís Codina*. https://www.lluiscodina.com/gutenberg-wordpress-guia-rapida/

Canel, M. J. (2007). *Comunicacion de las instituciones publicas*. Tecnos

Sanchez, M. L. (2006). El reflejo de la retorica clasica en tecnicas de comunicacion actuales, *Razon y Palabra*, 52. http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n52/msanchez.htm

Sartori, G. (1998). *Homo videns*. Taurus

Camacho Markina, I. (2017). *Formacion de portavoces. Como conseguir una comunicacion efectiva ante los medios y otros publicos.* Editorial UOC.

Segarra-Saavedra, J., Martínez-Sala, A. M. y Monserrat-Gauchi, J. (2018). Planificación estratégica de la comunicación integrada. *Razón y Palabra*, 3_102(22), 152-178.

De Armas García, M.& Fonseca Lorente, I. (2023) El vocero, un imperativo en la comunicación insttiucional en Cuba. En: Política Internacional. vol. V, núm. 2

Alcoba, S. (2000). *La expresion oral.* Ariel.

Peña-Jiménez, P. (2024) El portavoz institucional y su competencia comunicativa en casos de crisis. Razón y palabra. DOI: 10.26807/rp.v28i121.2192

Arceo, A. (Coord.) (2012). *El portavoz en la comunicacion de las organizaciones.* Publicaciones de la Universidad de Alicante.

Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española (2012): *Ortografía básica de la lengua española*, Barcelona, Espasa Libros.

Peña-Jiménez, P. (2025). La gestualidad del presidente Volodímir Zelenski: Una aproximación analítica. *InMediaciones De La Comunicación*, *20*(2). https://doi.org/10.18861/ic.2025.20.2.4106

Peña Jiménez P. (2025). Discurso político en la era digital. Los discursos en los parlamentos extranjeros del presidente de Ucrania, Volodimir Zelenski. *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación*, *104*, 101-110. https://doi.org/10.5209/clac.96572

**Bibliografía complementaria**

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/11/2026 07:54 | Hash: c1d180a2cdbb6a2b73c56b75084d9b21.

| IX.-Profesorado | |
|---|---|
| **Nombre y apellidos** | FRANCISCO ARANDA MANZANO |
| **Correo electrónico** | francisco.aranda@urjc.es |
| **Campus de impartición** | Madrid - Quintana |
| **Categoría** | Profesional |
| **Responsable de asignatura** | No |
| **Horario de tutorías** | Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico |
| **Nº de Quinquenios** | 0 |
| **Nº de Sexenios** | 0 |
| **Nº de Sexenios de transferencia** | 0 |
| **Nº de evaluaciones positivas Docentia** | 0 |
| | |
| **Nombre y apellidos** | MARÍA PALMA PEÑA JIMÉNEZ |
| **Correo electrónico** | palma.pena@urjc.es |
| **Departamento** | Periodismo y Comunicación Corporativa |
| **Campus de impartición** | Madrid - Quintana |
| **Categoría** | Titular de Universidad |
| **Titulación académica** | Doctor |
| **Responsable de asignatura** | Si |
| **Horario de tutorías** | Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico |
| **Nº de Quinquenios** | 3 |
| **Nº de Sexenios** | 2 |
| **Nº de Sexenios de transferencia** | 0 |
| **Nº de evaluaciones positivas Docentia** | 5 |
| | |

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/11/2026 07:54 | Hash: c1d180a2cdbb6a2b73c56b75084d9b21.