

Guía docente de la asignatura

Comunicación y Marketing en las Administraciones Públicas

Fecha última actualización: 09/07/2021

Fecha de aprobación por la Comisión
Académica: 16/07/2021

Máster

Máster Universitario en Dirección y Gestión Pública

MÓDULO

Módulo de Docencia

RAMA

Ciencias Sociales y Jurídicas

**CENTRO RESPONSABLE
DEL TÍTULO**

Escuela Internacional de Posgrado

Semestre

Primero

Créditos

3

Tipo

Obligatorio

**Tipo de
enseñanza**

Presencial

BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (Según memoria de verificación del Máster)

La comunicación. La comunicación política en las administraciones públicas. Nuevas tecnologías de la información en el proceso político administrativo. El Marketing en las Administraciones públicas. El Diseño de un plan de marketing. Estrategias, instrumentos y herramientas de un plan de marketing. Publicidad, marca y precio subjetivo de los servicios y prestaciones públicas

COMPETENCIAS

COMPETENCIAS BÁSICAS

- CB6 – Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
- CB7 – 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.
- CB8 – 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.
- CB9 – 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.

- CB10 - 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.

COMPETENCIAS GENERALES

- CG13 - Utilizar técnicas de difusión, comunicación política y marketing para la mejora de las administraciones públicas

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- CE09 - Conocer y utilizar las principales técnicas de Comunicación Política, Difusión, y Marketing, en el ámbito de las Administraciones Públicas y valorar su trascendencia

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- CT01 - Reconstruir el valor de lo público para fortalecer la identidad de las administraciones públicas
- CT02 - Desarrollar la autonomía en el aprendizaje, en el análisis de los problemas, en la toma de decisión para la dirección, supervisión, gestión y dinamización de las administraciones públicas
- CT03 - Trabajar en equipo fomentado el intercambio de ideas, compartiendo el conocimiento y generando nuevas metas y modelos de trabajo colaborativo que capaciten a la propia institución para dirigir los cambios que exige la sociedad del siglo XXI
- CT04 - Incentivar en el empleado público el valor de la ética, la profesionalidad, la cultura de la transparencia y la innovación en todos los ámbitos del sector público para saber adaptarse a las nuevas exigencias y retos
- CT05 - Incrementar la habilidad de comprensión cognitiva y comunicativa para el desempeño del empleo público
- CT06 - Incentivar la puesta en valor de la calidad y la sostenibilidad
- CT07 - Capacitar para la búsqueda de información, el uso de las nuevas tecnologías y el manejo de programas informáticos de gestión
- CT08 - Capacitar para la elaboración de informes, proyectos y evaluaciones
- CT09 - Inculcar el valor de la participación ciudadana como instrumento para la mejora de la eficacia y eficiencia en la Gestión Pública

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Objetivos)

El alumno sabrá/comprenderá:

- Procesos comunicativos en la administración pública.
- Importancia del marketing en el funcionamiento ordinario de la administración.
- Significación de los nuevos entornos comunicativos. El alumno será capaz de:
- Poner en práctica técnicas de comunicación política.
- Implementar procesos de marketing en la administración pública.
- Gerenciar la puesta en valor de los servicios públicos.

PROGRAMA DE CONTENIDOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS



TEÓRICO

- La comunicación. ☒ Definición. ☒ Desarrollo en el ámbito político. ☒ Nuevos escenarios en los procesos comunicativos.
- La comunicación política en las administraciones públicas. ☒ La comunicación como herramienta de gestión. ☒ Comunicación institucional. ☒ Opinión pública.
- Nuevas tecnologías de la información en el proceso político administrativo. ☒ Comunicación con los ciudadanos 2.0. / WEB 2.0 ☒ Comunicación en red. ☒ Nuevos medios.
- El Marketing en las Administraciones públicas: ☒ Marketing político: definición, desarrollo y últimos retos. ☒ La profesionalización. ☒ El marketing de servicios públicos.
- El Diseño de un plan de marketing: Estrategias, instrumentos y herramientas de un plan de marketing: Publicidad, marca y precio subjetivo de los servicios y prestaciones públicas:

PRÁCTICO

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL

- Barranco Saiz, Francisco Javier (2003): Marketing político. Madrid, Pirámide.
- Bowler, Shaun y David Farrell (eds.) (1992): Electoral Strategies and Political Marketing, Nueva York/Londres, Palgrave Macmillan.
- Burgos, Enrique y Cortés, Marc (1999): Iniciación al Marketing 2.0. Netbiblio.
- Chias, Josep (1995): Marketing público: por un gobierno y una administración al servicio del público. Madrid, McGraw-Hill.
- Costa Bonino, Luis (1994): Manual de marketing político, Montevideo, Fin de Siglo.
- Frydman, Andrés (1996): Z-Marketing. La esencia del Marketing de Servicios. Buenos Aires, Macchi.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2009). The increasing importance of public marketing: Explanations, applications and limits of marketing within public administration. European Management Journal, 27(3), 197-212.
- Kotler, Philip y Lee, Nancy (2007): Marketing en el Sector Público: todas las claves de su mejora. Madrid, Prentice-Hall.
- Kotler, Philip y Sidney J. Levy (1969): "Broadening the concept of marketing", Journal of Marketing, Vol. 33 (enero), pp. 10-15.
- Leal, Antonio (1999): Gestión del Marketing Social. Madrid, McGraw-Hill.
- Lees-Marshment, Jennifer (2001): Political marketing and British political parties: the party's just begun. Manchester/New York, Manchester University Press/Palgrave.
- Luengo, Óscar y Rojas, Pablo (2009): Marketing político y ámbito local. Granada, UIM
- Luque Martínez, T. (2017): Investigación de Marketing 3.0. Pirámide. Madrid.
- Luque, Teodoro (1996): Marketing Político, un análisis de intercambio político. Barcelona, Ariel.
- Maarek, Philippe J. (1997): Marketing político y comunicación : claves para una buena información política. Barcelona, etc., Paidós.
- Maqueira, J.M. y Bruque, Sebastián (2009): Marketing 2.0: El nuevo marketing en la web



- de las redes sociales. Madrid, Lectorum Pubns.
- Martín Salgado, Lourdes (2002): Marketing político: arte y ciencia de la persuasión en democracia. Barcelona, Paidós.
 - Mauser, Gary A. (1993): Political marketing: an approach to campaign strategy. New York, Praeger.
 - Newman, Bruce I. –ed.– (1999): Handbook of political marketing. Oaks, Sage Publications.
 - O'shaughnessy, Nicholas J. (1990): The phenomenon of political marketing. Basingstoke, McMillan.
 - O'shaughnessy, Nicholas J. (2002): The idea of political marketing. Wesport, Praeger.
 - Puig, Toni (2004): La comunicación municipal cómplice con los ciudadanos. Barcelona, Paidós.
 - Puig, Toni (2004): Marketing de servicios para administraciones públicas con los ciudadanos. Madrid, Dirección General de Administración Local.
 - Rice, Craig S. (1996): Cómo Hacer Marketing sin recursos. Barcelona, Juan Granica.
 - Santesmases Mestre, M. (2012): Marketing. Conceptos y Estrategias.. Pirámide. Madrid
 - Whelan, S., Davies, G., Walsh, M., & Bourke, R. (2010). Public sector corporate branding and customer orientation. Journal of Business Research, 63(11), 1164–1171.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Insights + Analytics España: <http://ia-espana.es/>
- AEMARK: <http://www.aemark.es/>
- AMERICAN MARKETING ASSOCIATION (AMA): <https://www.ama.org>
- CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLOGICAS (CIS): <http://www.cis.es/cis/opencms/ES/index.html>
- EMAC: <http://www.emac-online.org/r/default.asp?id=IHGMD>
- ESOMAR: <http://www.esomar.org/>
- INSTITUTO DE ESTADISTICA Y CARTOGRAFÍA DE ANDALUCIA: <http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia>
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA: <http://www.ine.es/>
- Puig, Toni: Marketing de servicios municipales http://www.elmuro.es/101106/mark_serv_muni_puig.pdf
- Puig, Toni: Marketing de servicios para administraciones públicas con los ciudadanos <http://www.scribd.com/doc/28970680/Toni-Puig-Marketing-de-servicios-para-administraciones-publicas-conlos-ciudadanos>
- Nicholine Hayward: Planificación Estrategia para el mundo real (Inglés) http://www.nicholine.com/_attachments/4154943/Strategic%20Planning%20for%20the%20real%20world.pdf
- Moline Marcal: La Fuerza de la Publicidad http://www.moline-consulting.com/la_fuerza_de_la_publicidad/flash.html#/22/
- Cobo y Pardo: Planeta WEB 2.0, inteligencia colectiva o medios fast food (descarga gratuita del libro) <http://www.planetaweb2.net/>
- Claves del nuevo marketing <http://issuu.com/agucorrea/docs/claves-para-entender-el-nuevo-marketing>
- ANEI: Marketing, Internet y empresa <http://issuu.com/francocastro/docs/marketingonline>
- ANEI: Web 2.0 Manual de aplicación a entornos corporativos <http://issuu.com/jaspiroz/docs/www.jaspiroz.blogspot.com>
- Fumero y Roca: La Web2.0 http://issuu.com/agiampani/docs/web_2.0
- MMA: Marketing en Móviles (Mobile marketing) <http://issuu.com/agucorrea/docs/libro-blanco-mobile-marketing>



ENLACES RECOMENDADOS

• BLOGS SOBRE MARKETING Y COMUNICACIÓN

• Blog sobre Estrategias de Marketing Online
<http://www.marketingonlineeficaz.com/blog/>

• El Blog de Luis Bassat <http://www.elblogdeluisbassat.com/>

• Martin Morales David: Blog sobre Marketing Online y usabilidad <http://marketing-online.blogspot.com/> http://www.elmuro.es/101106/mark_serv_muni_puig.pdf

METODOLOGÍA DOCENTE

- MD01 Clases magistrales
- MD02 Planteamiento y resolución de ejercicios o supuestos prácticos
- MD03 Tutorización y evaluación/autoevaluación (seguimiento conjunto profesor-alumno tanto individual como o en pequeños grupos)
- MD04 Debate en grupo
- MD05 Exposición y discusión oral en clase

EVALUACIÓN (instrumentos de evaluación, criterios de evaluación y porcentaje sobre la calificación final)

EVALUACIÓN ORDINARIA

La calificación final del módulo se basará en un examen escrito con dos partes diferenciadas, una por cada uno de los profesores responsables, que se hará en la misma sesión y tendrán la misma ponderación en la nota final. Asimismo, puntuará la asistencia, las prácticas y la participación activa en las sesiones con un porcentaje de peso en la nota final de hasta un 40 por ciento (guardadas de la convocatoria ordinaria). Finalmente, la nota mínima en el examen para hacer media con la parte práctica, y aprobar el módulo, será de un 5 sobre 10 puntos.

EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

La calificación final del módulo se basará en un examen escrito con dos partes diferenciadas, una por cada uno de los profesores responsables, que se hará en la misma sesión y tendrán la misma ponderación en la nota final. Asimismo, puntuará la asistencia, las prácticas y la participación activa en las sesiones con un porcentaje de peso en la nota final de hasta un 40 por ciento (guardadas de la convocatoria ordinaria). Finalmente, la nota mínima en el examen para hacer media con la parte práctica, y aprobar el módulo, será de un 5 sobre 10 puntos.

EVALUACIÓN ÚNICA FINAL



La calificación final del módulo se basará en un examen escrito con dos partes diferenciadas, una por cada uno de los profesores responsables, que se hará en la misma sesión y tendrán la misma ponderación en la nota final. Asimismo, se tendrá que superar un examen práctico para compensar la exención de asistencia a las sesiones y su evaluación continua. Finalmente, la nota mínima en el examen para hacer media con la parte práctica, y aprobar el módulo, será de un 5 sobre 10 puntos.

