I Congreso Internacional
Comunicación y pensamiento
COMUNICRACIA

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

EL estado de la Comunicación Interna en las Universidades de Madrid Marzo 2016

Ponencia

El estado de la comunicación interna en las universidades de la Comunidad de Madrid

Investigadores

Arturo Gómez Quijano artgomez@ucm.es

Lelia Fabiola Zapata Palacios leliazap@ucm.es

Madrid, Marzo 2016

Estado de la Gestión de la Comunicación interna en Universidades Madrileñas

EL estado de la Comunicación Interna en las Universidades de Madrid Marzo 2016

1.Importancia de la gestión de la Comunicación Interna en la Universidad

La gestión adecuada de la comunicación interna en la universidad ocupa un lugar esencial en los planes estratégicos de las universidades; el actual proceso de Bolonia y la gestión del cambio necesita forzosamente de la comunicación interna para asegurar una correcta implantación de las nuevas titulaciones universitarias/…/ es una tarea compleja, ya que en este ámbito conviven grupos sociológicamente diversos, con demandas y expectativas diferentes.

(Hernández y Tapia Frade, Vicente Lázaro 2000)

EL estado de la Comunicación Interna en las
Universidades de Madrid Marzo 2016

2.Ficha técnica

Universo: 14 universidades en la Comunidad de Madrid: 6 públicas 8 privadas

- **Universidades Públicas:** Alcalá, Autónoma de Madrid, Carlos III de Madrid, Politécnica de Madrid, Rey Juan Carlos.
- **Universidades Privadas**: Alfonso X el Sabio, Antonio de Nebrija, Camilo José Cela, CEU San Pablo, Europea de Madrid, Francisco de Vitoria, Pontificia Comillas, UDIMA.

Ficha técnica

- **Cuestionario:** estructurado 20 preguntas. Anónimo.
- **Fecha de trabajo de campo** : L 18 de enero a L 1° de febrero del 2016
- **Dirigido**: responsables de Comunicación Interna de las Universidades Madrileñas (Plazo 3 semanas)
- **Tecnología**: google link formulario
- **Envío:** por correo electrónico con confirmación
- **Cuota de representatividad obtenida**: 80% respuestas

EL estado de la Comunicación Interna en las Universidades de Madrid Marzo 2016

Objetivos de la investigación

- Conocer si existe en la universidad madrileña un responsable de comunicación interna e indagar sobre las características del área en la que opera y la manera cómo se gestiona la comunicación interna.

Objetivos y fines de la investigación

Dos áreas:

RESPONSABLES

PERFIL

equipo

GESTIÓN

Herramientas y resultados

Antecedentes de la investigación

Hemos encontrado como antecedente la siguiente investigación:

- Análisis del Marketing interno en las Universidades de la Comunidad de Madrid.

(Susana Romero y Rocio Calero 2008)

Existen además otros estudios aplicados a determinadas universidades españolas y algunos artículos científicos, entre los que destacamos el trabajo de

- Durán Mañes, Á. (2005). Francisco Beltrán (2007) José María Herranz de la Casa, Antonio D. Tapia Frade, Arturo Vicente Lázaro (2009) Juan García Orta y José Álvarez Maros (2012).

FASES DE INVESTIGACIÓN

DOCUMENTACIÓN Y ESTUDIO

- Antecedentes
- Artículos
- Actas congresos
- Bibliografía

TRABAJO DE CAMPO

- Encuesta

RESULTADOS.

- Análisis
- Conclusiones

EL estado de la Comunicación Interna en las Universidades de Madrid Marzo 2016

AGRUPADOS EN CUATRO APARTADOS

Perfil del responsable de comunicación interna

El departamento o la **unidad de comunicación interna**

La política y gestión de la comunicación interna

Las herramientas, canales, **evaluación y presupuesto**

RESPUESTAS OBTENIDAS: 12 UNIVERSIDADES
TRABAJA EN UNA UNIVERSIDAD

El PERFIL DEL COMUNICADOR INTERNO

EL estado de la Comunicación Interna en las Universidades de Madrid Marzo 2016

Aspectos a indagar:

ANTIGÜEDAD

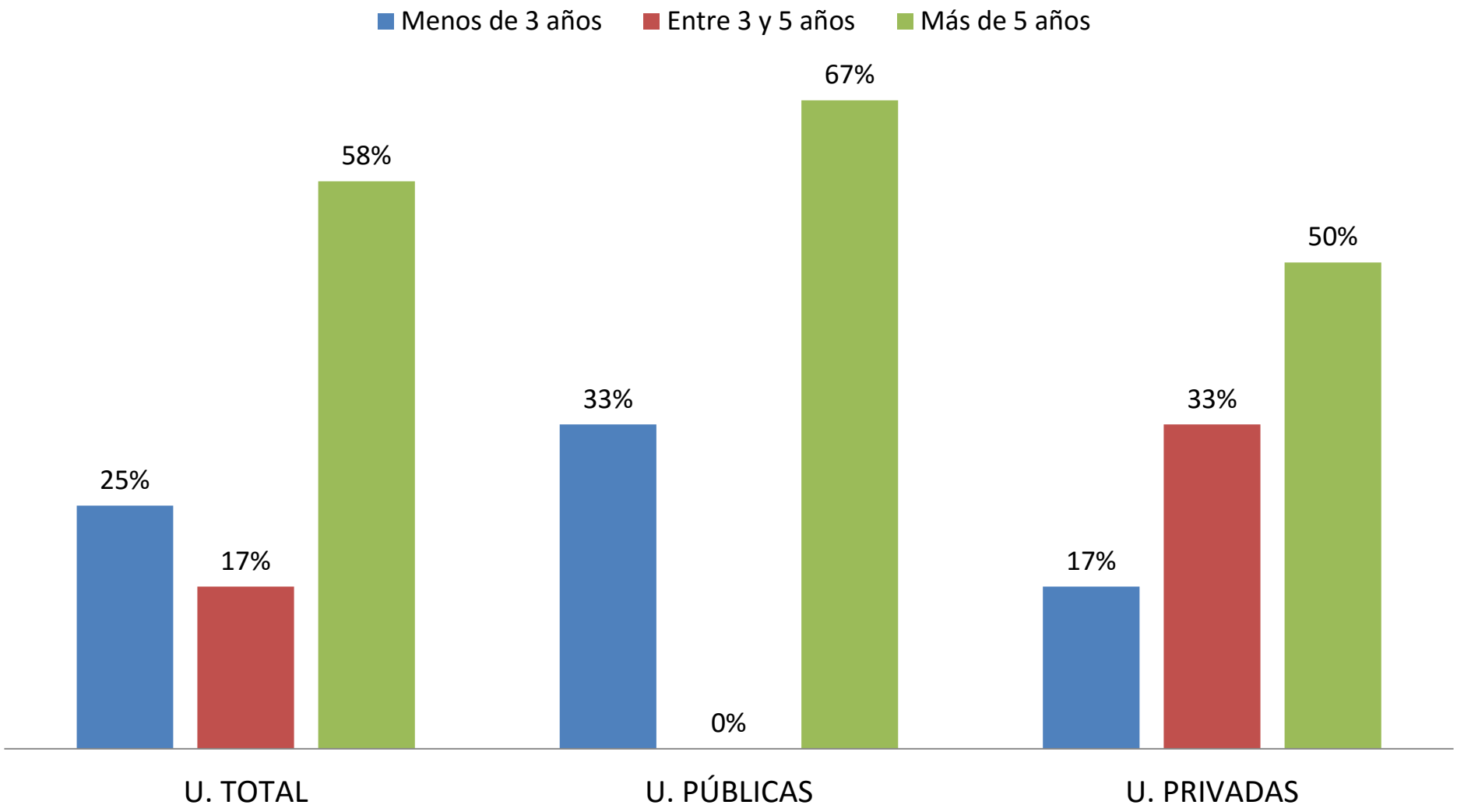
EDAD

TITULACIÓN

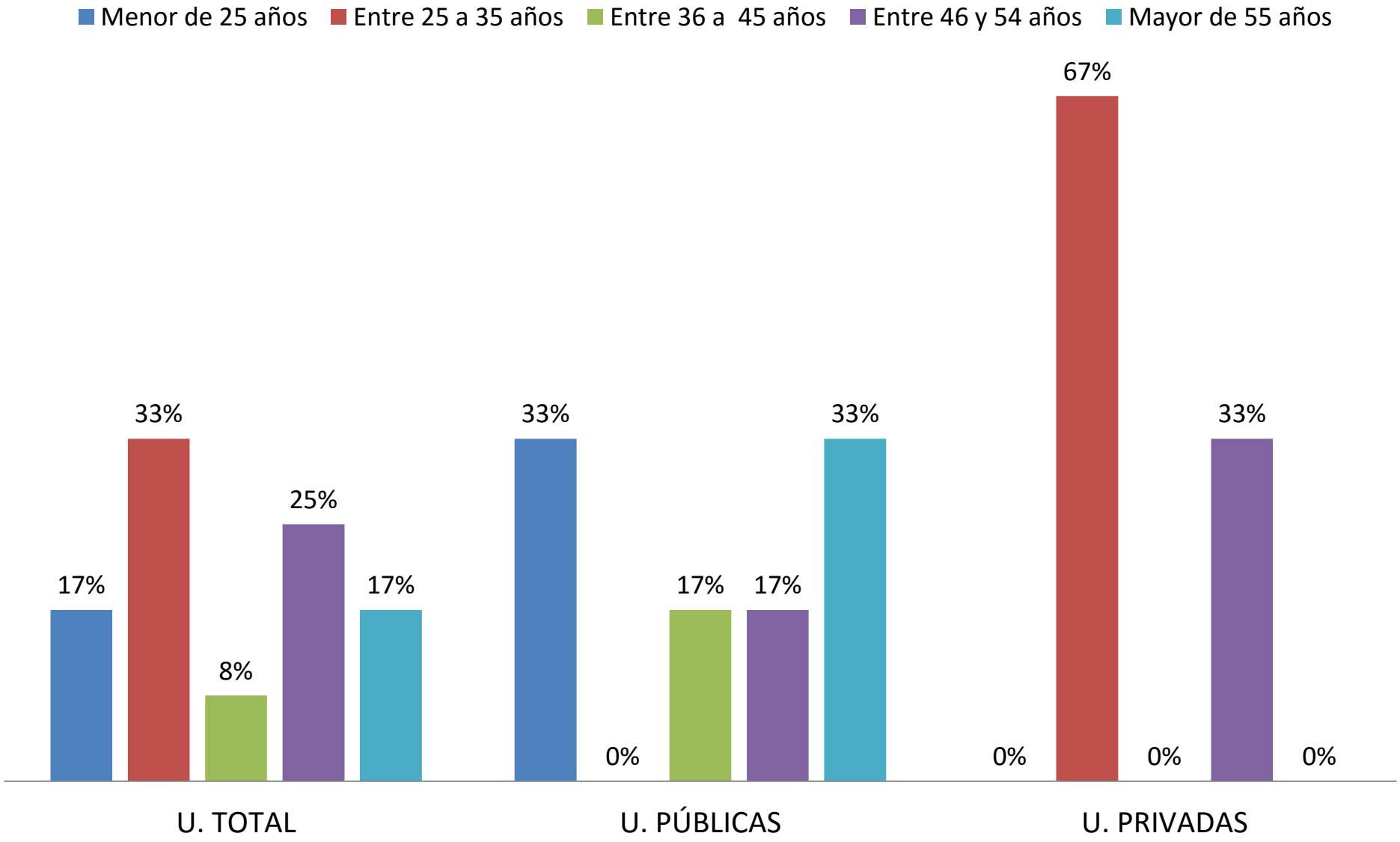
VINCULACIÓN

DEDICACIÓN

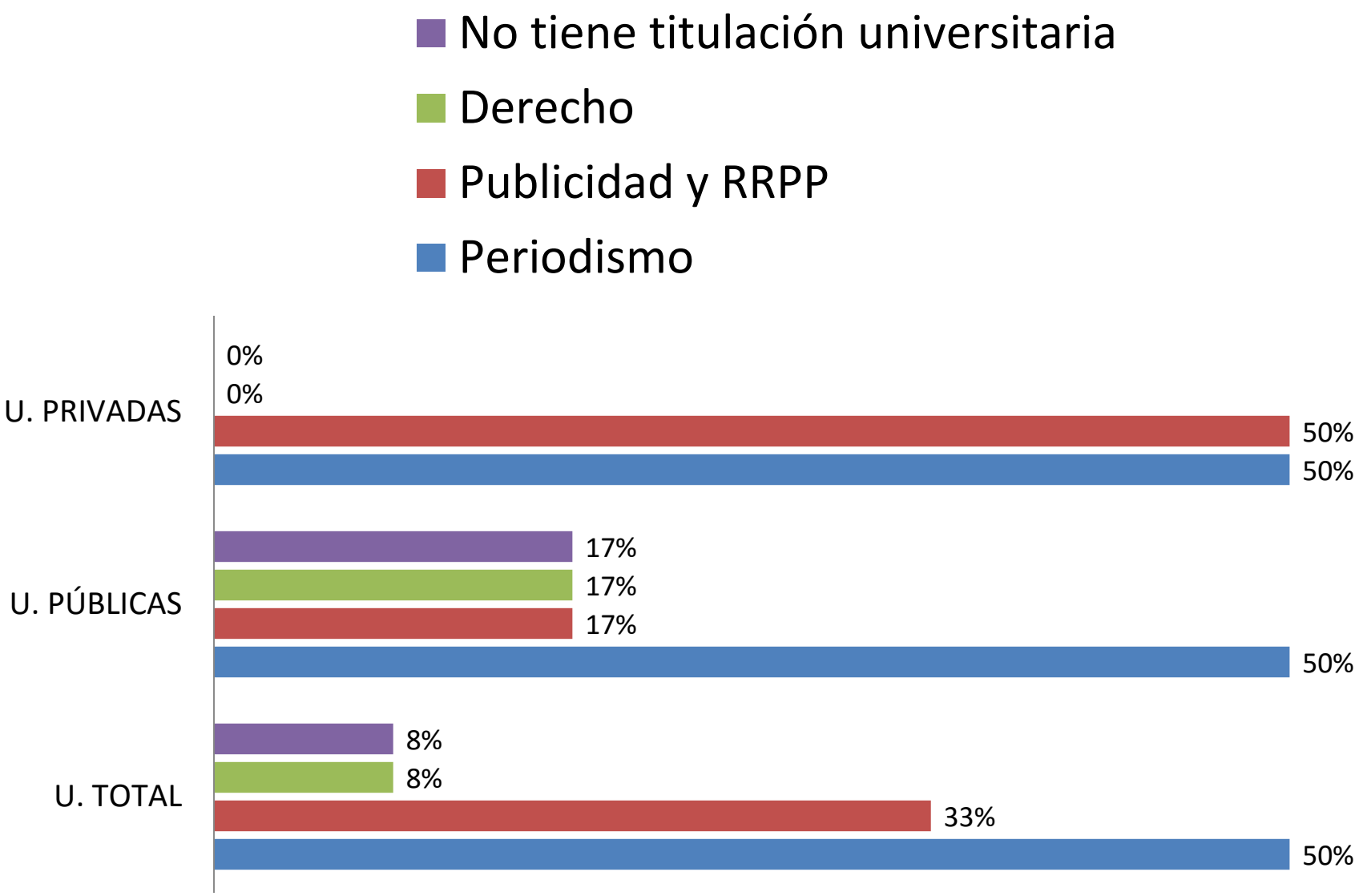
¿Cuántos años lleva trabajando en el área de comunicación interna?



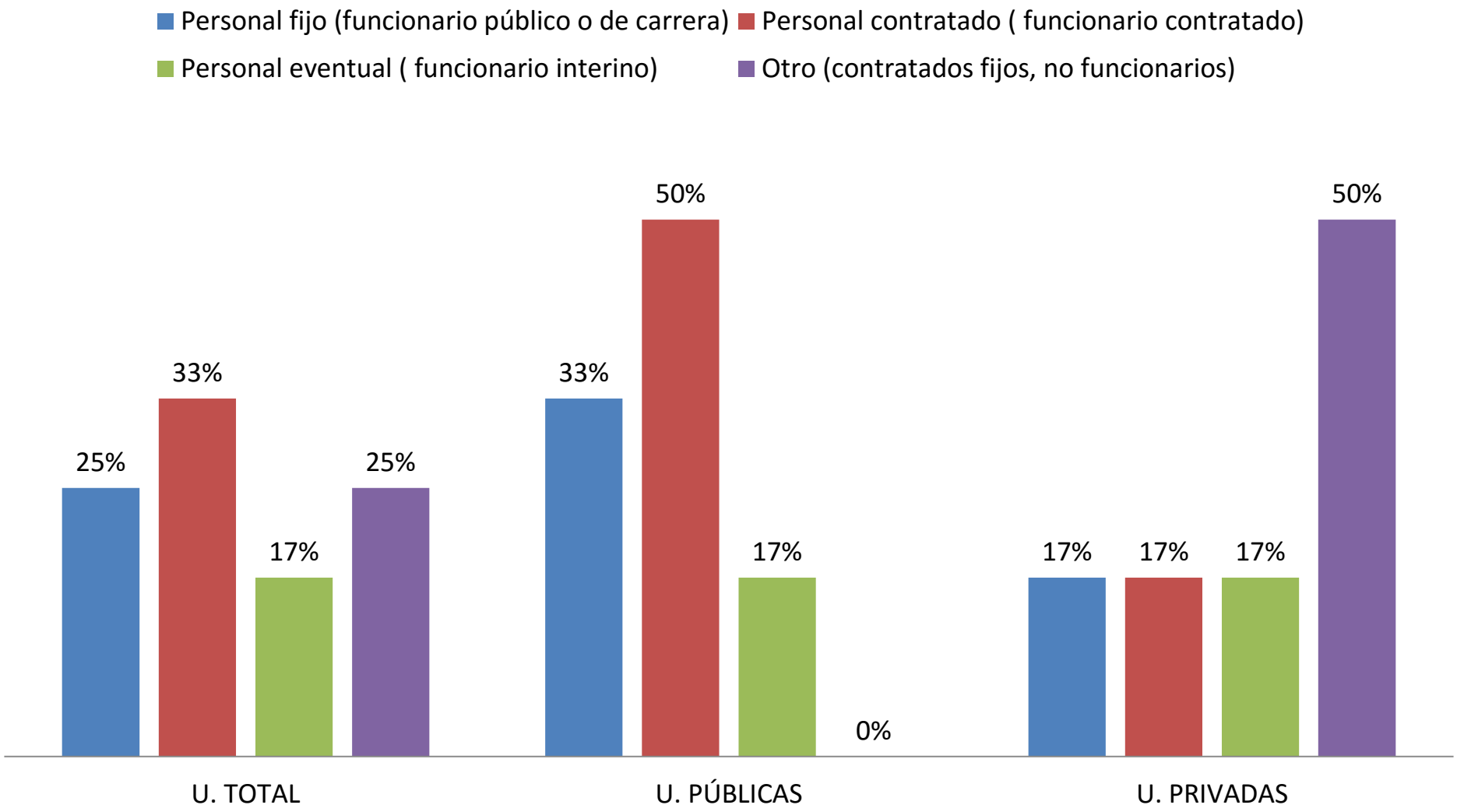
¿Cuál es su rango de edad?



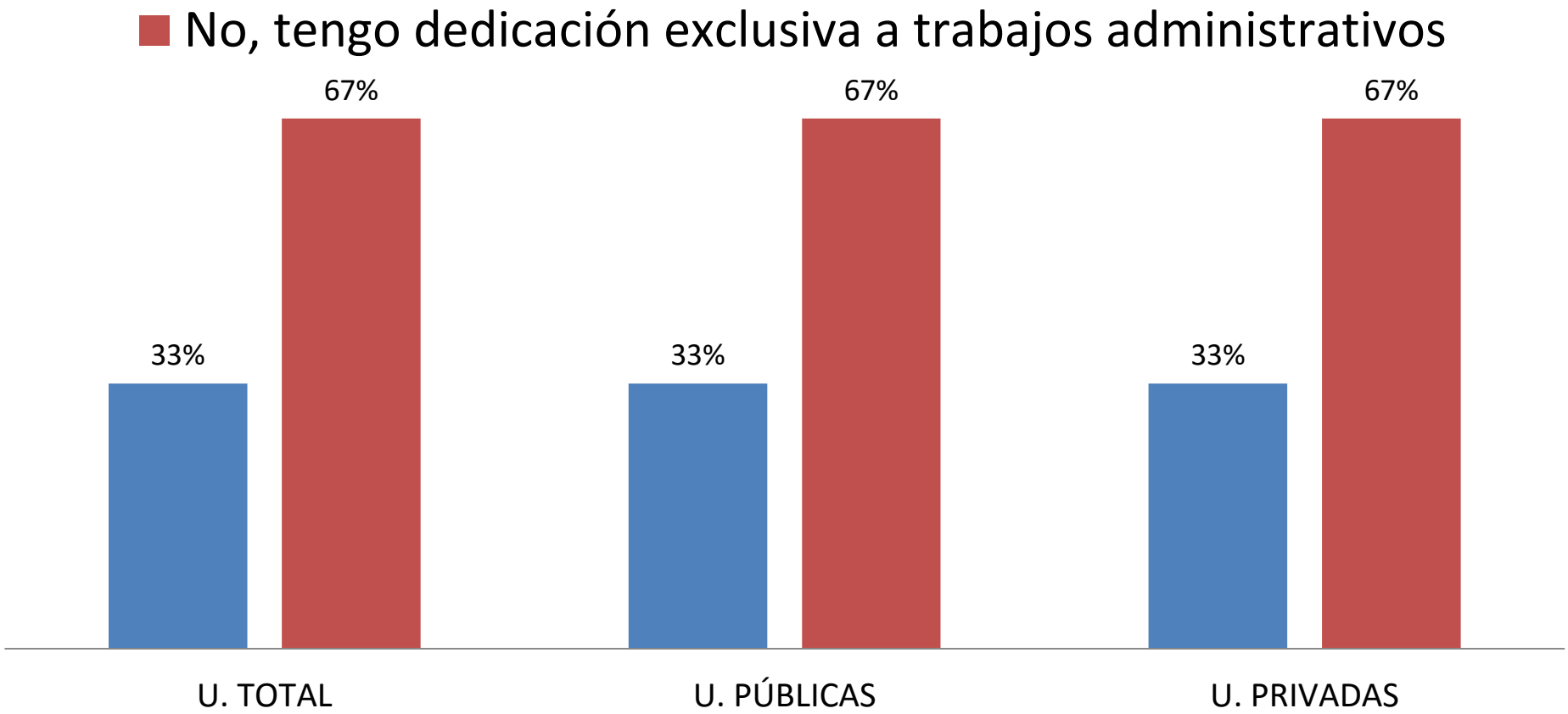
¿Cuál es su titulación universitaria?



¿Qué tipo de vinculación tiene con la universidad?



Además de responsable de comunicación interna, ¿trabaja como docente en la universidad?



El área de comunicación interna

Aspectos a indagar:

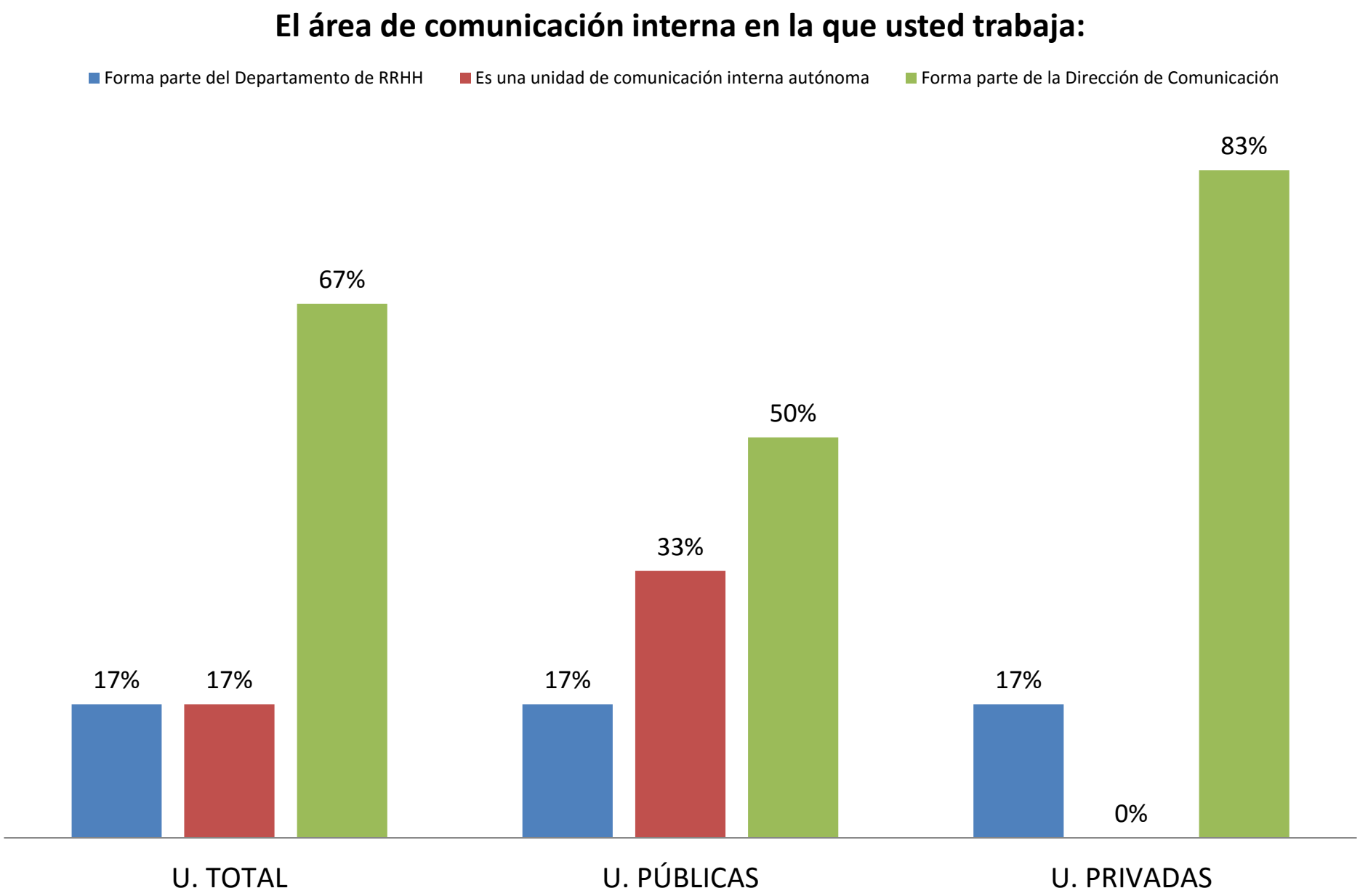
CARACTERÍSTICAS

¿Dependencia o autonomía?

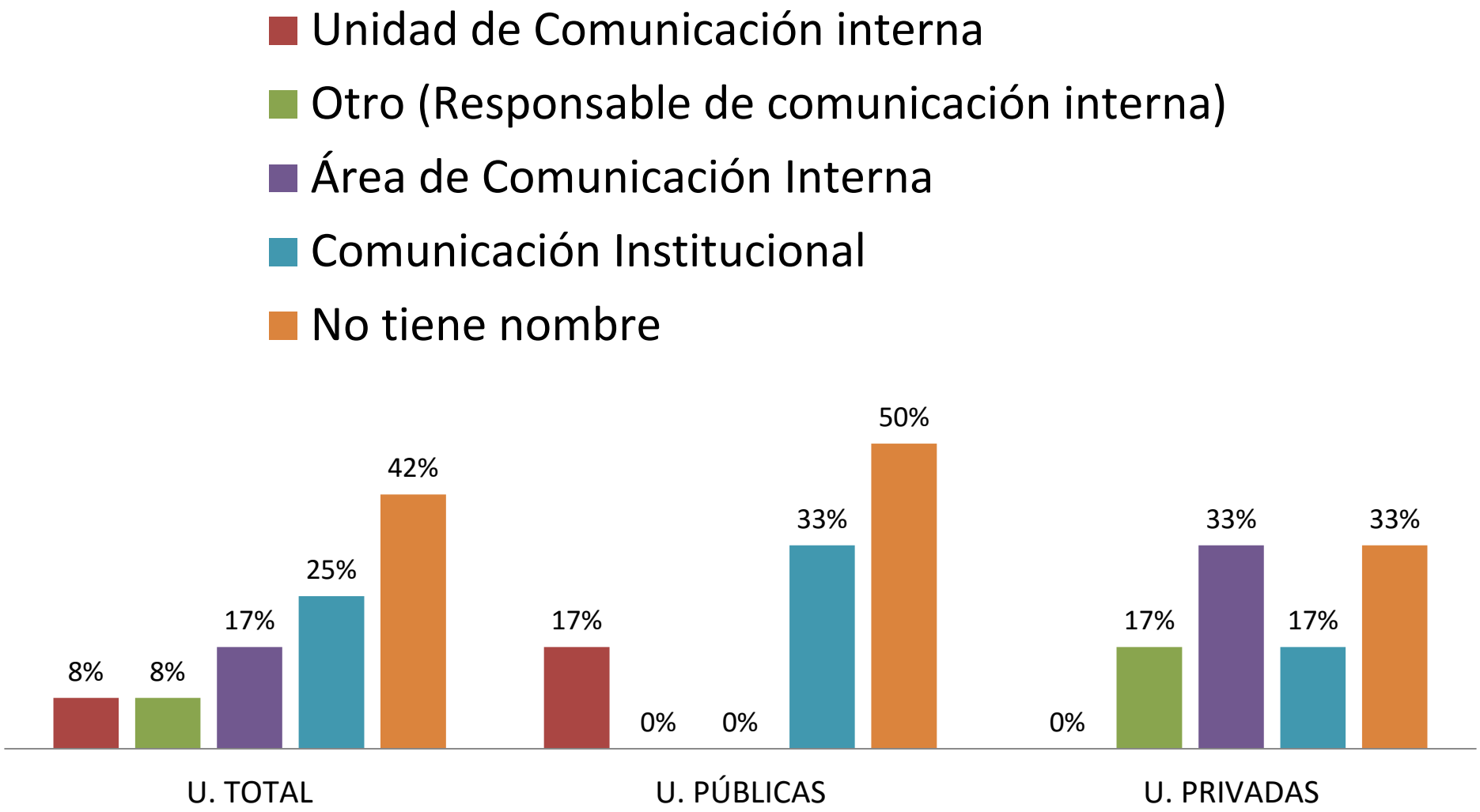
Nombre del área

¿Grado de autoridad, ubicación en el organigrama?

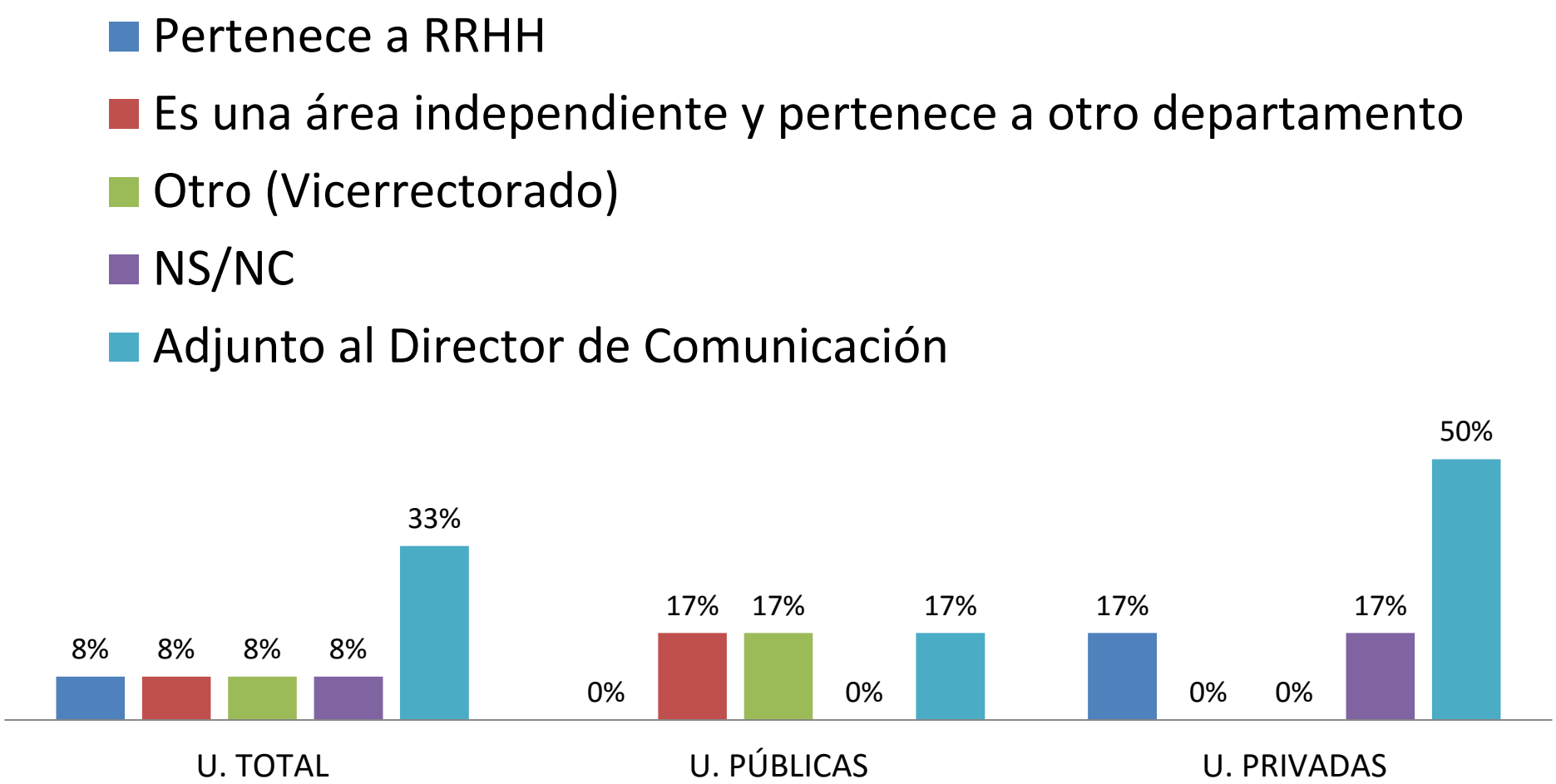
Personal de apoyo


El área de comunicación interna en la que usted trabaja:
Forma parte del Departamento de RRHH
Es una unidad de comunicación interna autónoma
Forma parte de la Dirección de Comunicación
17%
17%
67%
17%
33%
50%
17%
0%
83%
U. TOTAL
U. PÚBLICAS
U. PRIVADAS

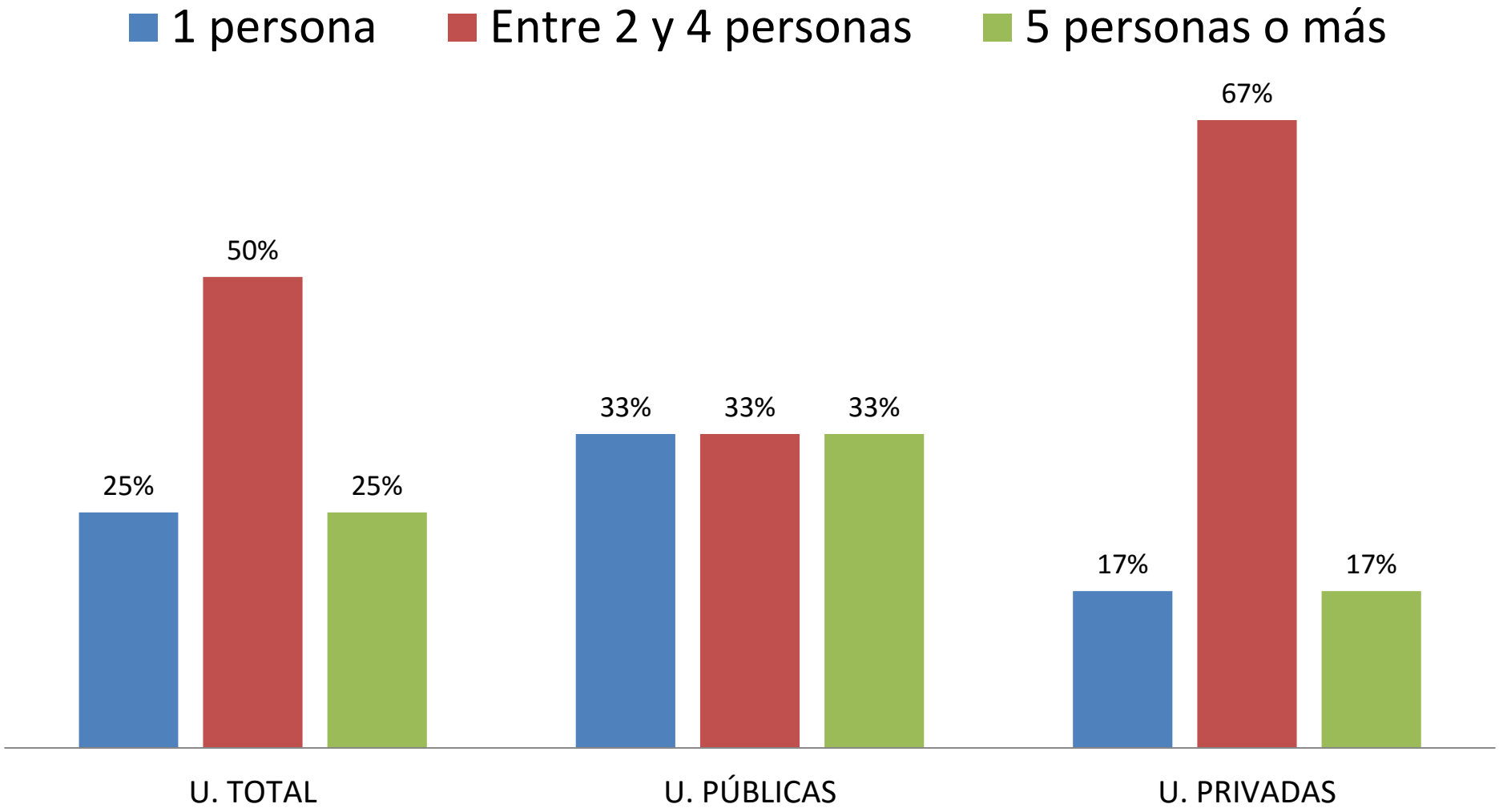
¿Cómo se llama su área de comunicación interna?



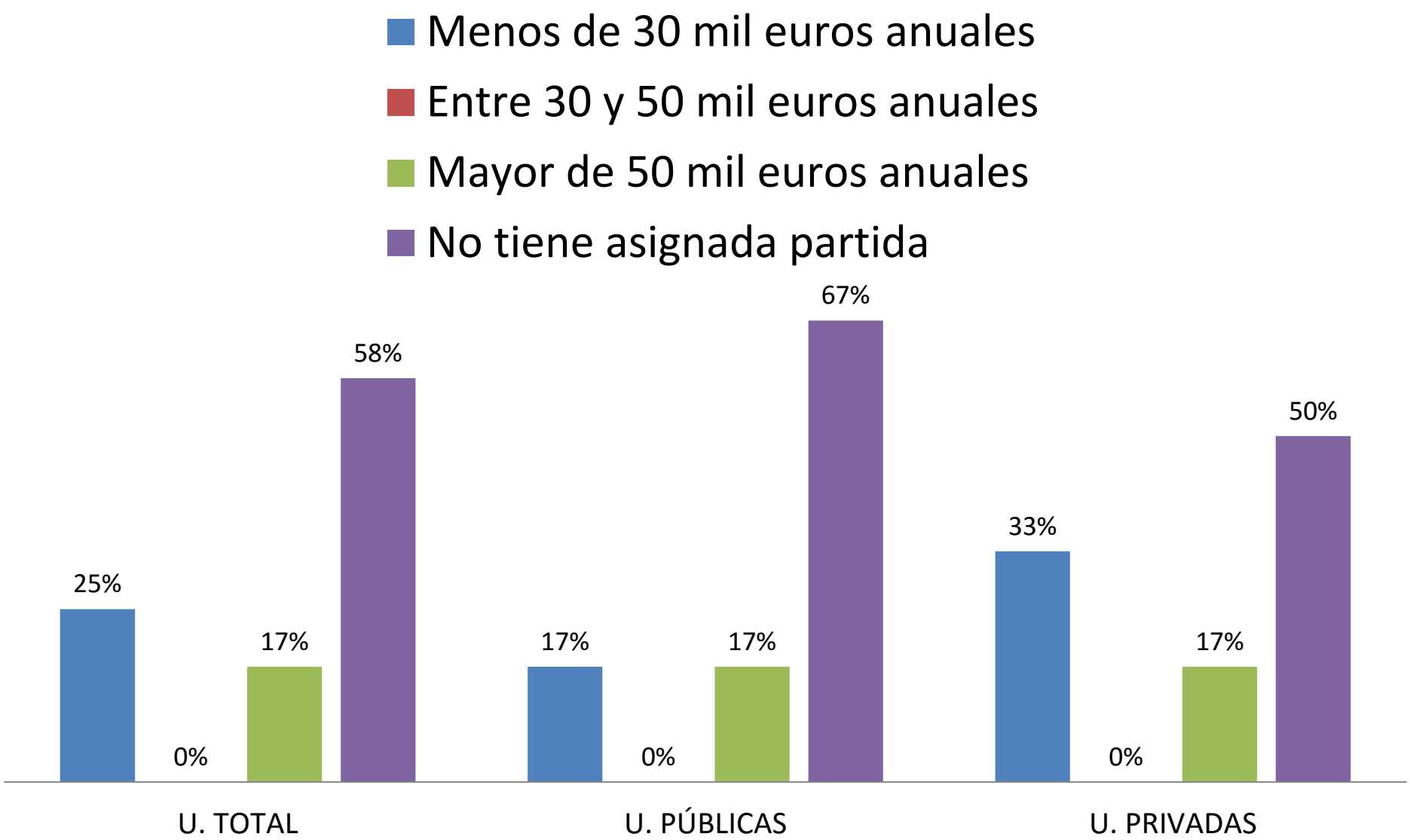
El área de comunicación interna en la que usted trabaja está ubicada respecto al organigrama …



¿Cuántas personas integran el área de comunicación interna?



Presupuesto de comunicación interna



Política y Gestión de la Comunicación interna
Aspectos a indagar:

¿Está alineada con comunicación externa?

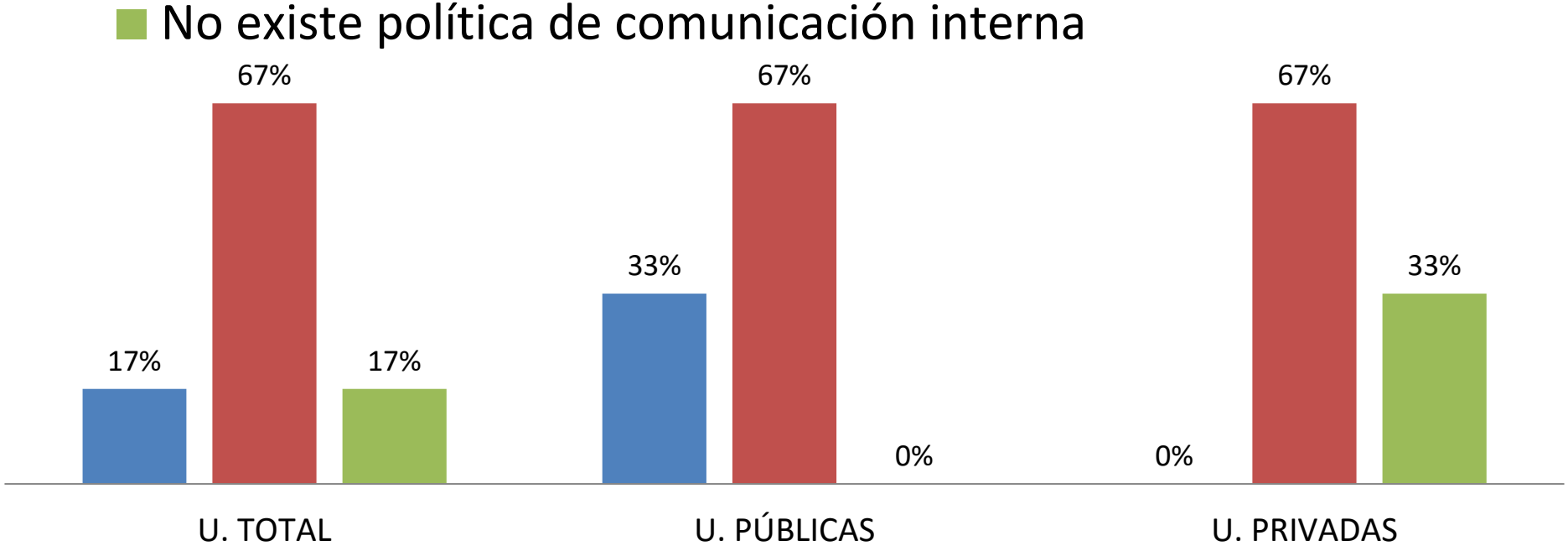
¿Se trabaja con un plan?

¿Cuál es el objetivo prioritario?

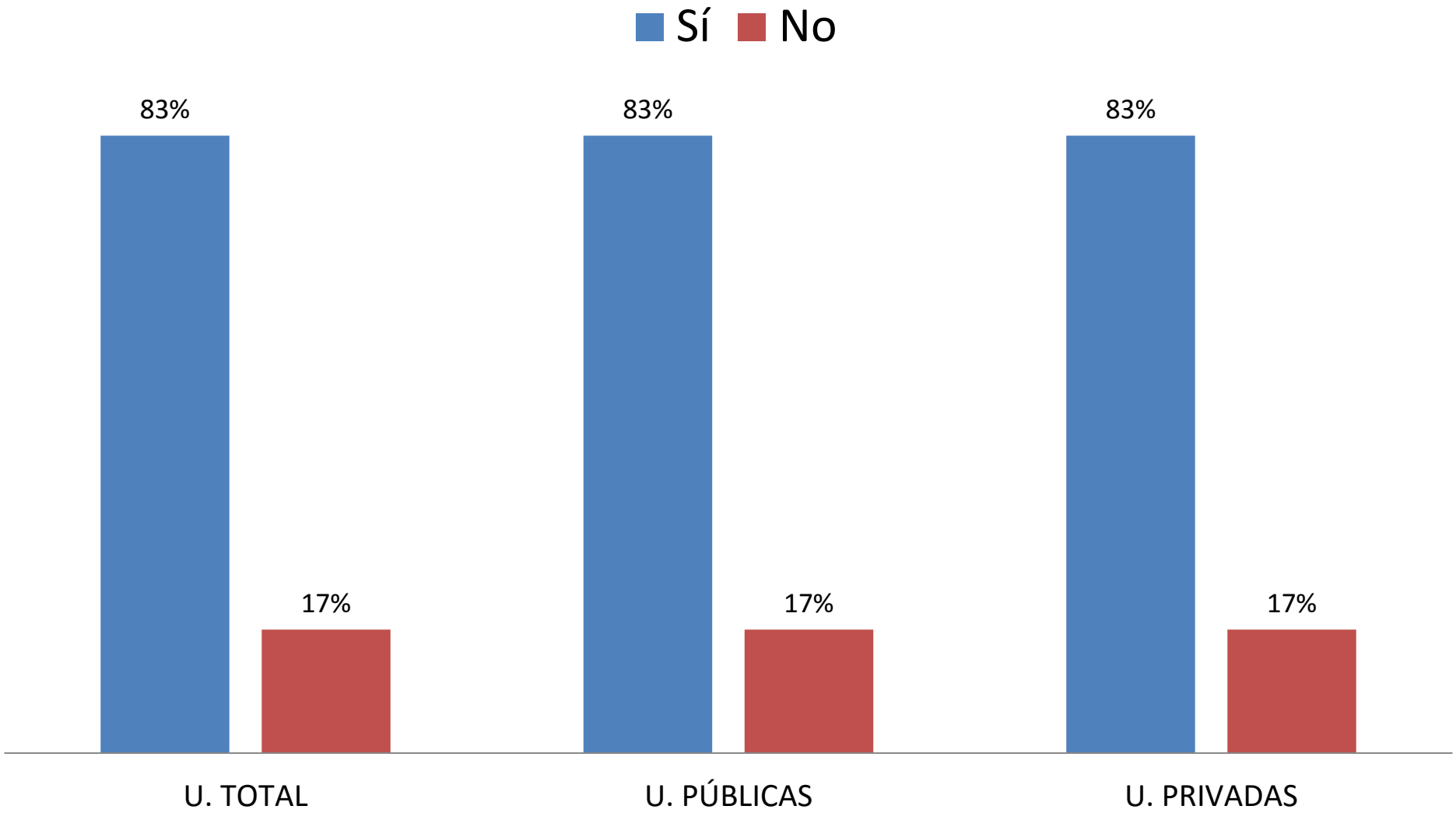
¿Cuál es el rol más importante?

¿Se trabaja con segmentación de públicos?

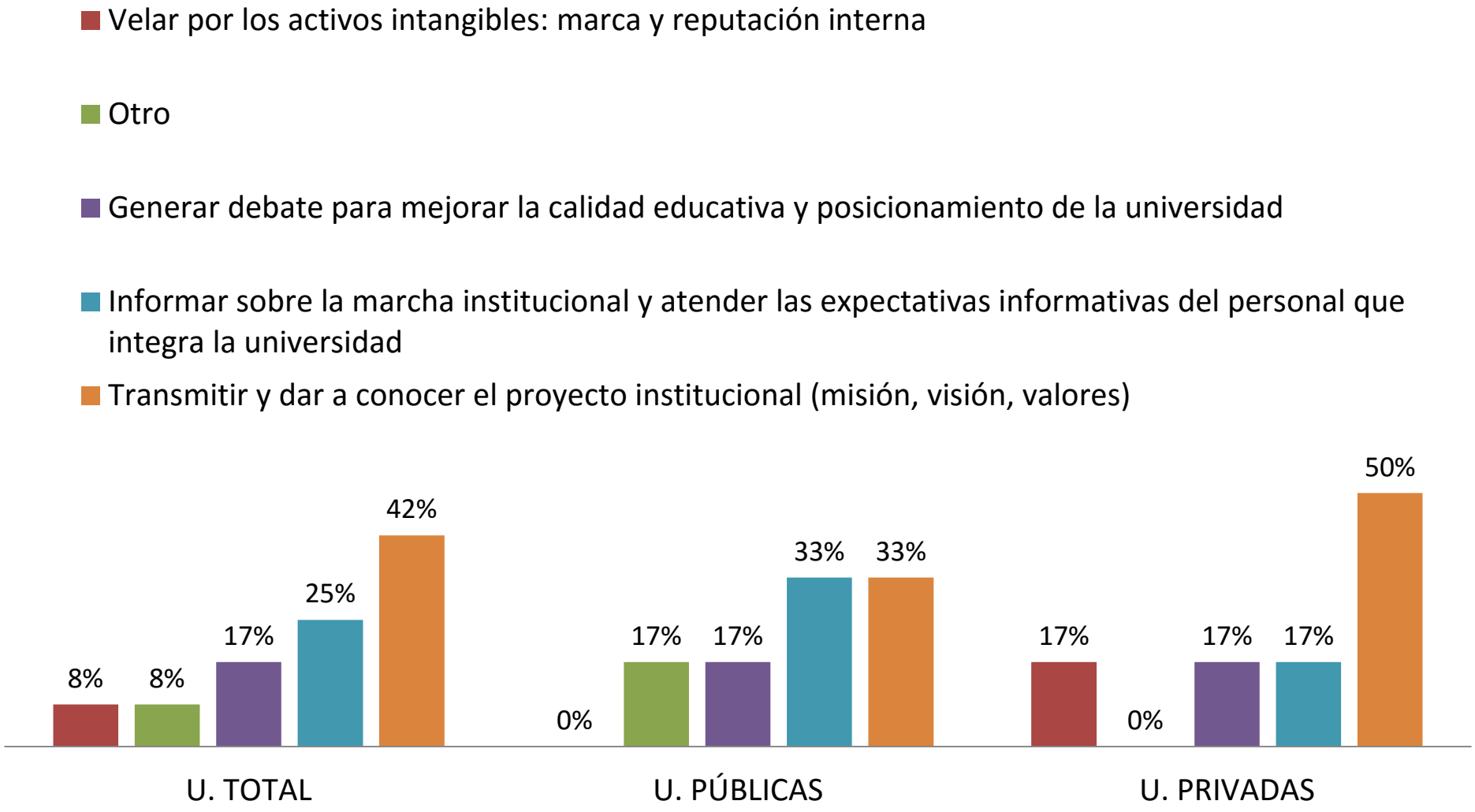
¿Existe una política de comunicación interna? ¿Está alineada con la comunicación externa?



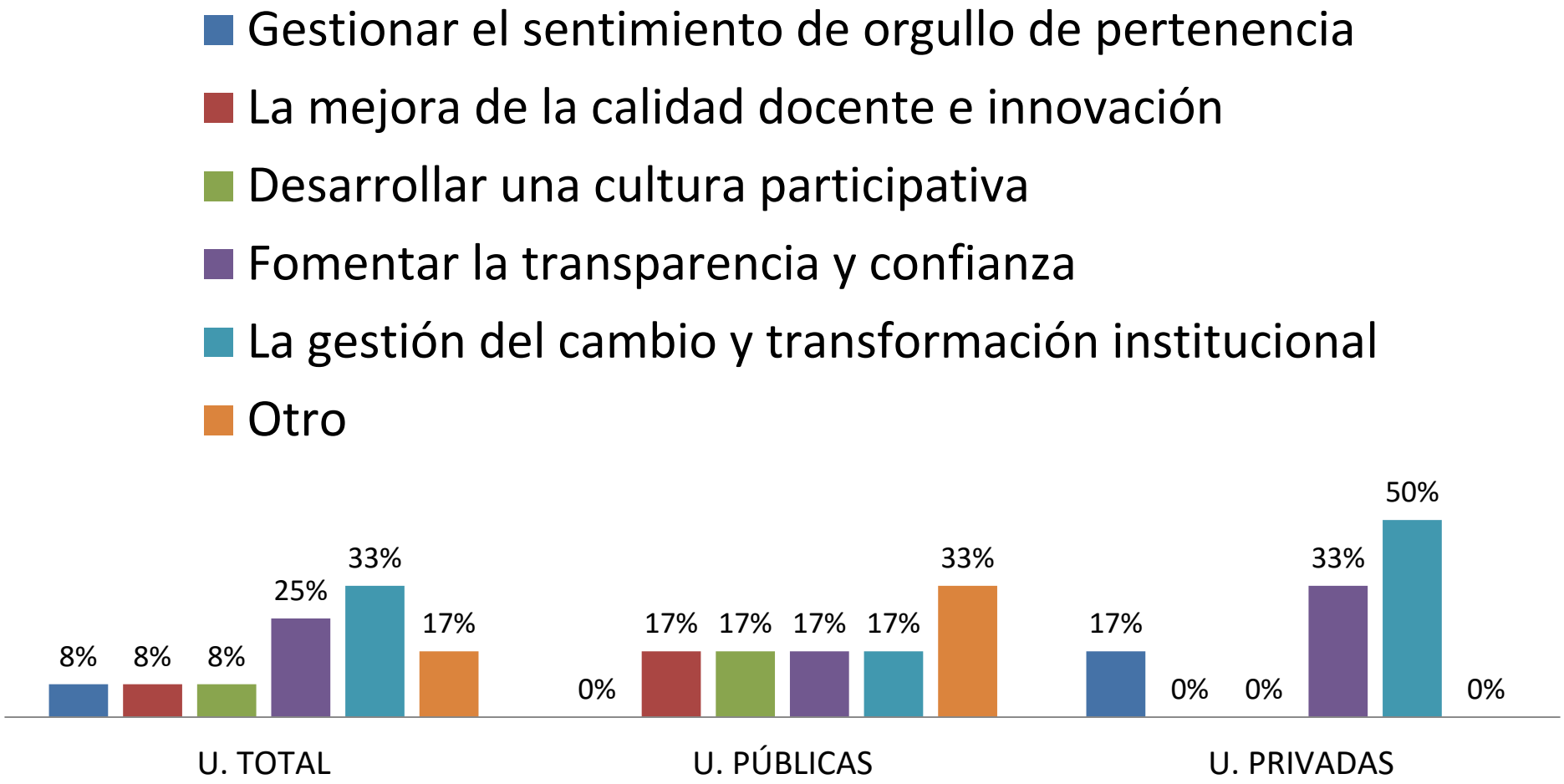
¿Trabajan la comunicación interna desde un plan de comunicación interna?



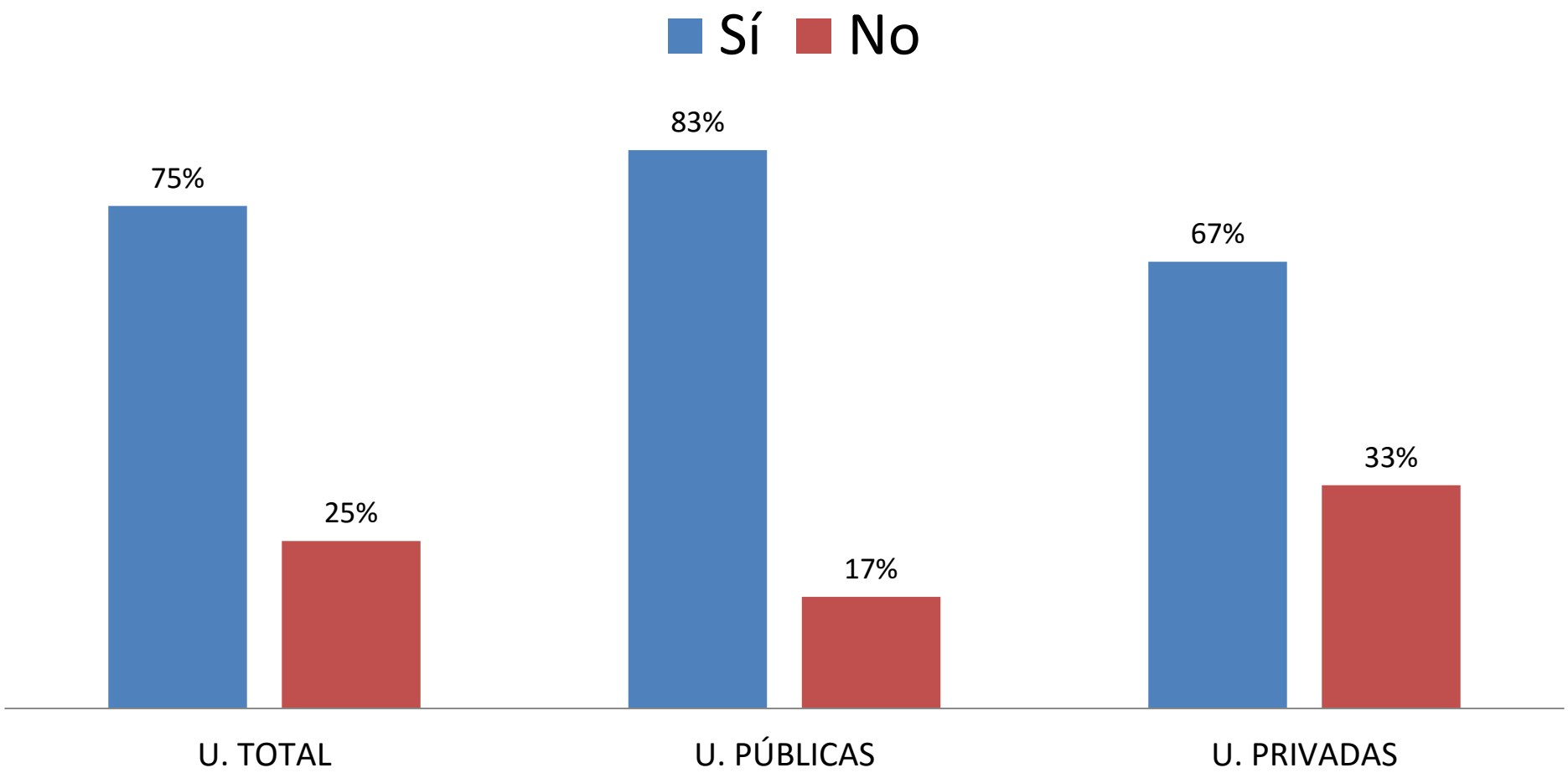
En su institución, ¿cuál es el objetivo prioritario en comunicación interna?



¿Cuál es el rol más importante que cumple la comunicación interna en su institución?



¿Trabajan en comunicación interna con estudios de segmentación de públicos internos?



Herramientas y canales institucionalizados
Aspectos a indagar:

Clima laboral

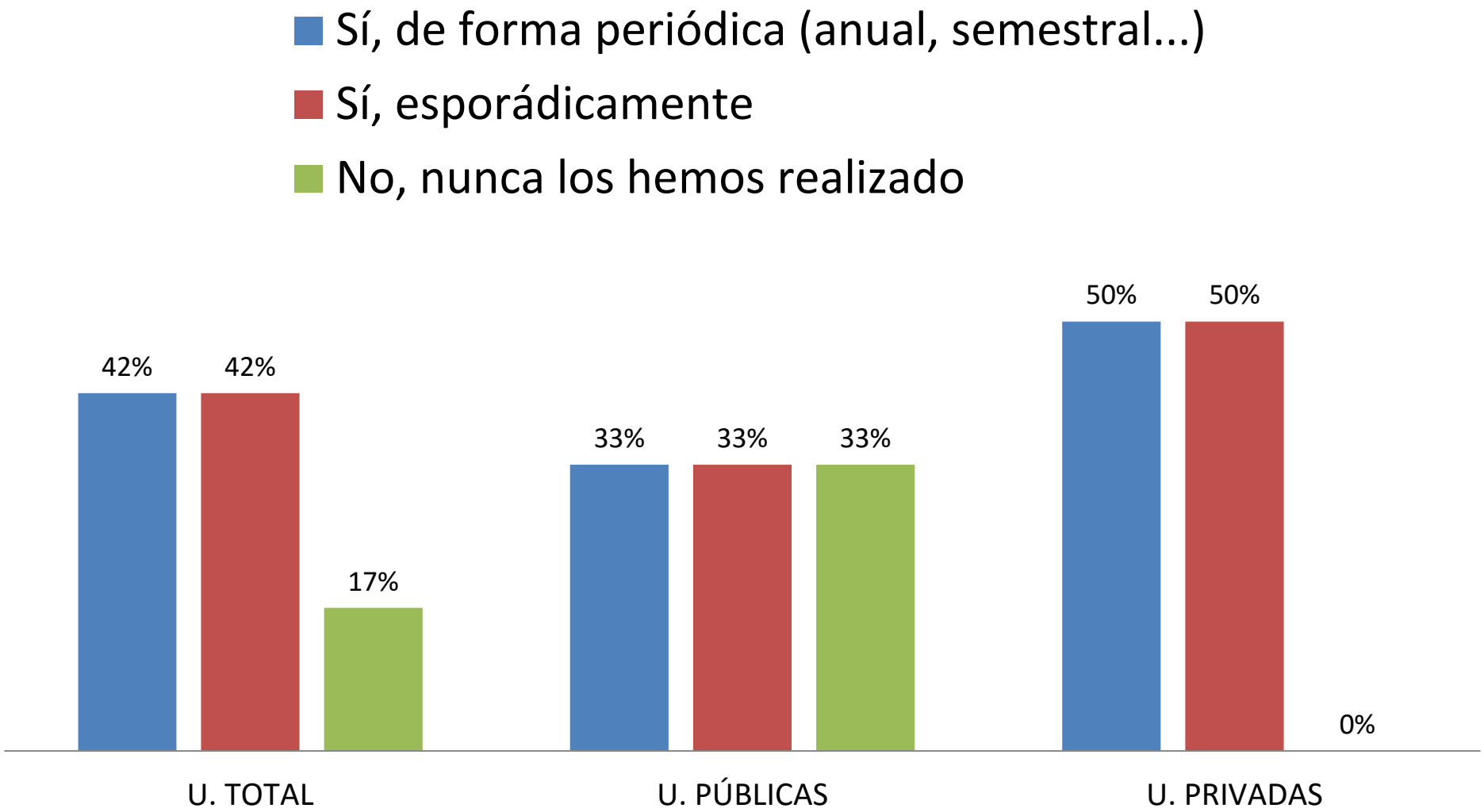
Auditorías

Tipo de canales

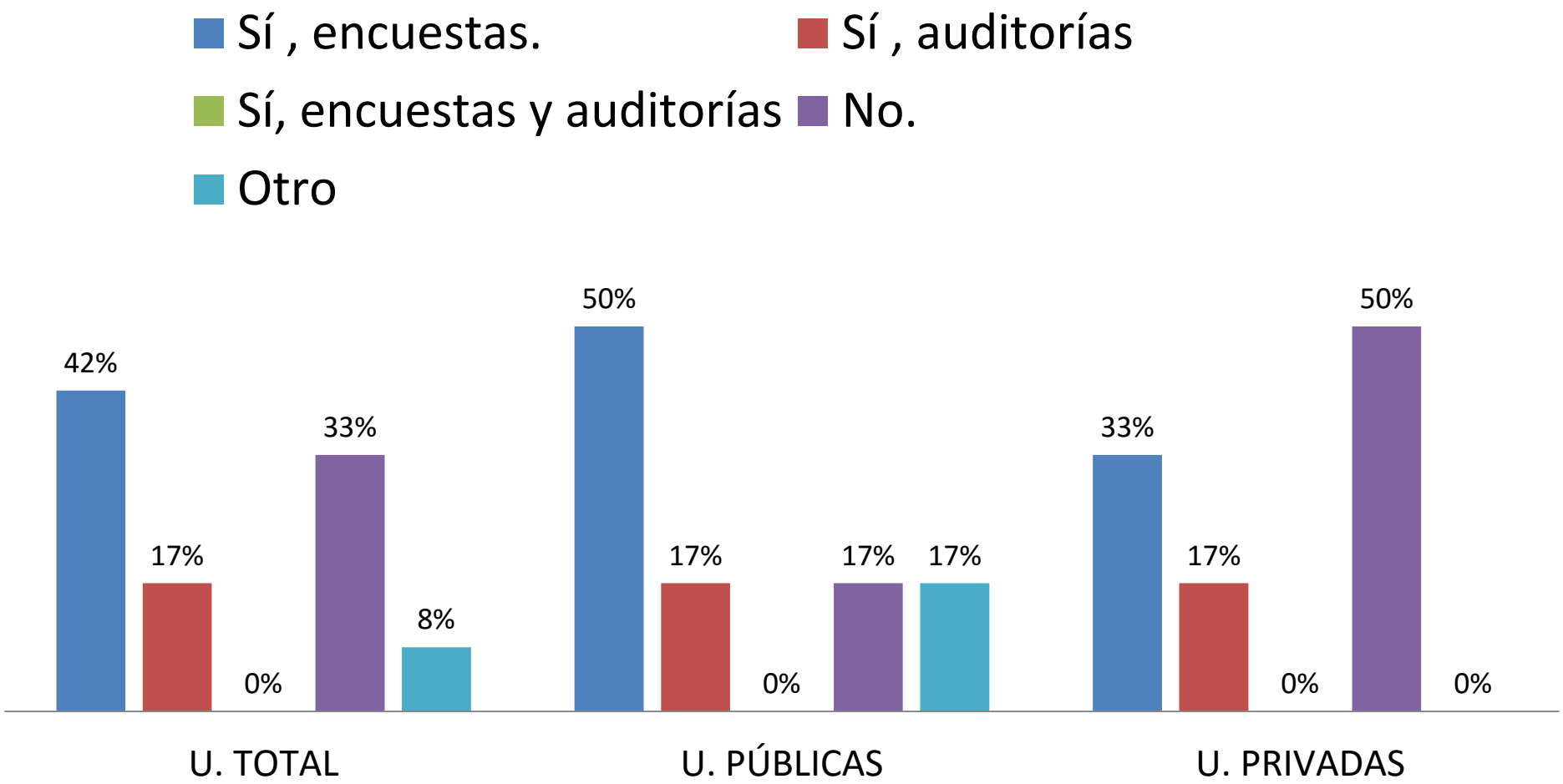
Programas más importantes

Tipo de comunicación

¿Realiza su institución estudios de diagnóstico de Clima interno?

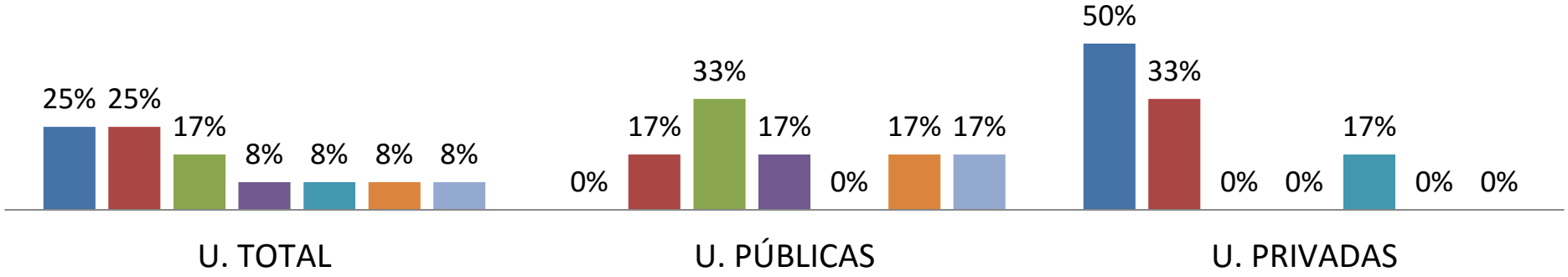


¿Realizan alguna actividad para evaluar y medir la eficacia de la comunicación interna?

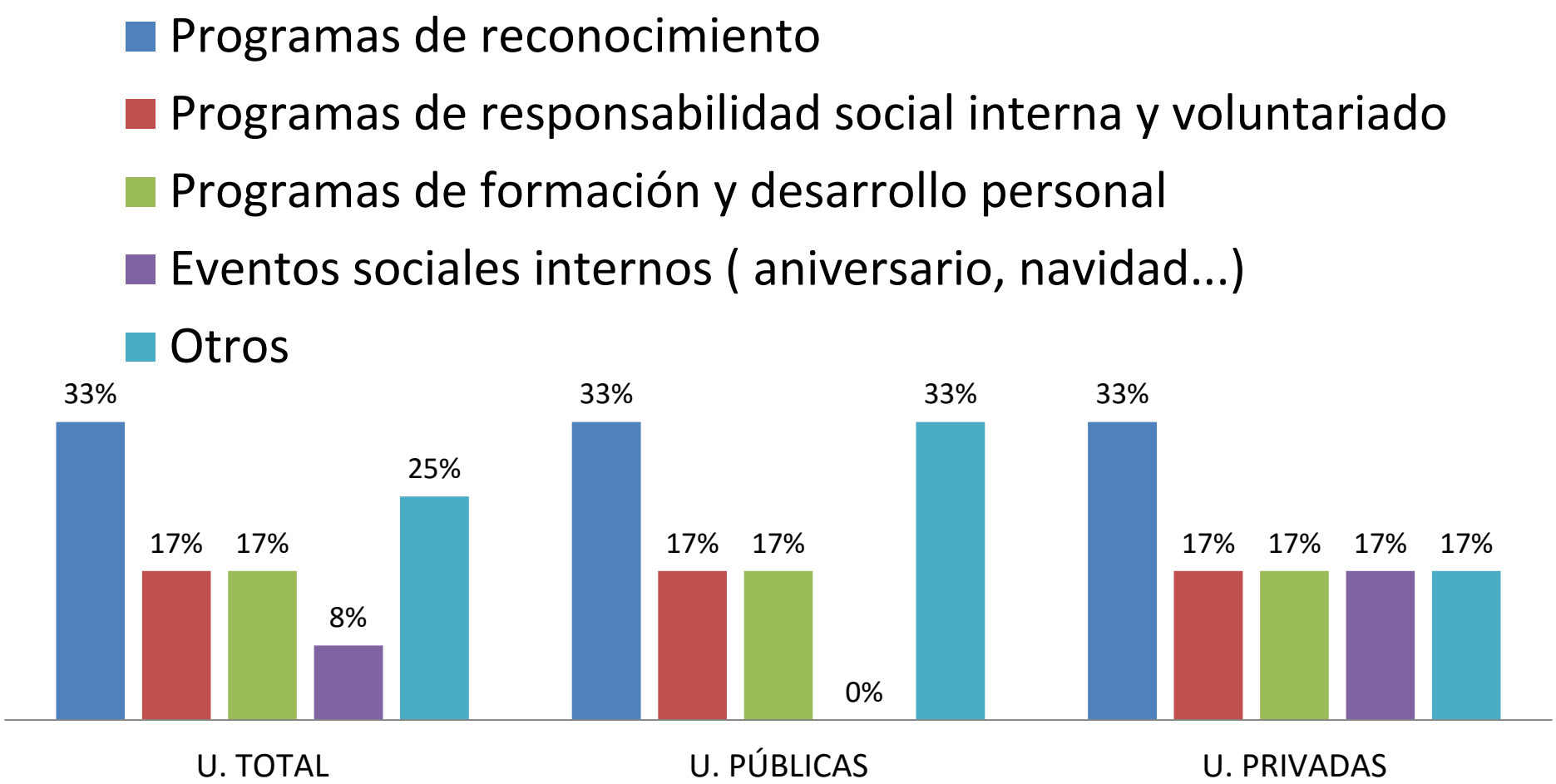


¿Qué canales de comunicación interna tienen más importancia en su universidad?

- Canales propios de TV, radio, prensa
- Herramientas digitales (intranet, foros, blogs, wikis,)
- Herramientas de escucha (encuestas, auditorías de comunicación interna)
- Canales tradicionales (reuniones, tablones de anuncios, buzón de sugerencias, revistas impresas)

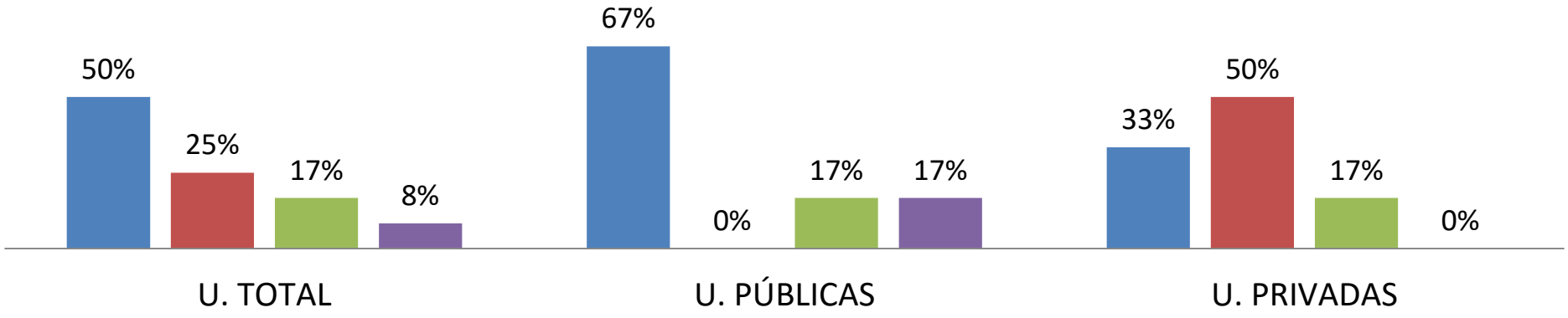


En su actividad o plan de comunicación interna, ¿qué acciones son las más importantes?



En su universidad, ¿a qué tipo de comunicación se le concede mayor importancia?

- Comunicación directa al personal a través de los canales institucionalizados (entrevistas, correo electrónico, revistas,etc.)
- Comunicación interpersonal y grupal (entre jefes y equipo de colaboradores)



EL estado de la Comunicación interna en las Universidades de Madrid Marzo 2016

Conclusiones por sector

Universidades Públicas

EL estado de la Comunicación Interna en las Universidades de Madrid Marzo 2016

La gestión de la comunicación interna en las universidades públicas

-El perfil de comunicador está polarizado: **o tiene poca experiencia, o tiene mucha.**

-El perfil de edades **es muy variado**

-El 50% de los perfiles tiene **formación en periodismo**, el resto variado

-El 50% de los responsables **son contratados fijos**

La gestión de la comunicación interna en las universidades públicas

-El 33% **mantiene docencia**

-Solo la mitad de ellos **dependen del Dircom**

-La mitad de las unidades **no tiene nombre**

-El 67% de las unidades **no tiene partida asignada**

La gestión de la comunicación interna en las universidades públicas

- En un 33% de las unidades, la CI **no está alineada con la externa**

-El 83% trabaja **con estudios de segmentación de públicos**

-Para el 67% la **comunicación más importante es la directa** al personal **a través de los canales institucionalizados**

Conclusiones por sector

Universidades Privadas

EL estado de la Comunicación Interna en las Universidades de Madrid Marzo 2016

La gestión de la comunicación interna en las universidades privadas

-El perfil de experiencia **está equilibrado y tiende hacia los más experimentados**

-Dos tercios de **los responsables tienen entre 25 y 35 años**

-La formación de los **responsables es 50% periodismo y 50% publicidad y RRPP**

-La mitad **son contratados fijos**

La gestión de la comunicación interna en las universidades privadas

-Un tercio **compagina con docencia**

-La gran mayoría (83%) **dependen del Dircom**

-Dos tercios de las **unidades tienen entre 2 y 4 personas**

-Para la mitad de las **unidades el objetivo prioritario es dar a conocer el proyecto institucional**

La gestión de la comunicación interna en las universidades privadas

-Para el 50% el rol de la comunicación interna **es la gestión del cambio**

-El 50% **no mide la eficacia de la CI**

-El 50% usa **canales propios: TV, radio, prensa…**

-Para el 50% **la comunicación más importante es la interpersonal y grupal**

Conclusiones globales

Respecto al perfil del comunicador institucional universitario

Respecto al perfil del comunicador institucional universitario

- Tiene una antigüedad en el **puesto superior a los 5 años**.
- Forma parte de **la Dirección de Comunicación**.
- Trabaja a un **nivel staff, adjunto al Rector.**
- Es mayoritariamente, **un funcionario fijo**

Respecto al perfil del comunicador institucional universitario

- El rango de edad es de **25 a 35 años**. Este puesto también lo ocupan mayores de 55 años.
- La titulación preferida para ocupar el puesto **es periodismo, seguida de publicidad y RRPP**
- Su equipo de trabajo está integrado entre **2, 4 y 5 personas**

Respecto a la gestión de la comunicación interna

Respecto a la gestión de la Comunicación Interna de las Universidades Madrileñas.

- La Ci. es considerada como herramienta **para gestionar el cambio, conseguir la transformación,** transparencia y la confianza institucional.
- La tendencia es realizar **estudios de diagnóstico de clima laboral, aunque pocas auditorías de CI.**
- La gran mayoría de responsables de comunicación interna de las UM, **trabajan con planes de comunicación y estudios de segmentación de públicos.**

Respecto a la gestión de la Comunicación Interna de las Universidades Madrileñas.

- Las universidades madrileñas **usan herramientas digitales:** foros, blogs internos, wikis, correos electrónicos y canales propios de TV; radio y prensa.
- Llevan a cabo **programas de reconocimiento, responsabilidad social interna y voluntariado**, entre otros**.**

Respecto a la gestión de la Comunicación Interna de las Universidades Madrileñas.

- Los tipos de comunicación **más utilizados son:**

  la comunicación directa, los canales oficiales y las comunicaciones grupales (jefes y equipos de colaboradores).
- Algunos de sus responsables miden la eficacia de su trabajo a partir de **auditorías y encuestas.**
- La gran mayoría no dispone de **presupuesto de comunicación interna.**

?

Muchas Gracias!

A vuestra disposición

Arturo Gómez Quijano

artgomez@ucm.es

Lelia Fabiola Zapata Palacios

leliazap@ucm.es

Madrid, Marzo 2016