

Escuela de Periodismo Carlos Septién García
MAESTRÍA EN PERIODISMO POLÍTICO

Materia:

Comunicación Institucional

Fechas:

Sábados 18, 25, de julio y 1, 8 de agosto de 2015

Horario presencial: De 09:00 a 15:00 h

Docentes:

Fernando Gutiérrez C.

fer@fergut.com

Introducción

Desde hace años la función de los Directores de Comunicación ha adquirido una gran relevancia y responsabilidad en las empresas e instituciones. Aunque el desarrollo de la comunicación en estos últimos tiempos ha sido creciente, todavía para muchas organizaciones es una actividad menos estratégica frente a la de otras áreas funcionales.

Las funciones de la Dirección de Comunicación Corporativa se han posicionado correctamente en dos grandes campos de actuación: la Comunicación Interna, como factor integrador de una cultura de empresa y cohesionador de los valores de la empresa, y la Comunicación Externa, como proyección de una determinada Identidad Corporativa hacia el exterior de la organización.

El Director de Comunicación Corporativa desarrolla el rol de hacer “hablar” a la empresa o institución a la que representa, por lo que su nivel de conocimientos debe estar en consonancia con esta función. El Director de Comunicación ostenta la gran responsabilidad de gestionar la reputación corporativa de la empresa o institución para obtener una Imagen Institucional favorable.

Objetivo general del curso

Comprender la nueva función de las direcciones de comunicación en sus dos campos de actuación, y la importancia de la creación y gestión de la imagen para el desarrollo de las instituciones.

Sobre el profesor

Fernando Gutiérrez Cortés realizó estudios doctorales en Derecho Privado en la Universidad de Salamanca, España (2004), y actualmente es candidato a doctor en Diseño con especialidad en Nuevas Tecnologías por la Universidad Autónoma Metropolitana.

Maestro en Administración de Tecnologías de Información, con especialidad en Sistemas de Apoyo a la Transformación Organizacional (1997-1999), y Maestro en Comercio Electrónico con especialidad en Negocios Electrónicos (2000-2002); grados académicos otorgados por la Universidad Virtual del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Cuenta también con estudios de especialización (Diplomado) en Comunicación Social y Gobierno en el Instituto Nacional de Administración Pública INAP (1999-2000).

En 1995 egresó de la licenciatura en Ciencias de la Comunicación del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Estado de México (1990-1995).

En el ámbito profesional, se ha desempeñado como consultor en tecnologías de información y comunicaciones para las siguientes instituciones:

- Dirección General de Comunicación Social de la Presidencia de la República. (1996)
- LVI, LVII y LVIII Legislatura de la Cámara de Diputados. (1997,1998,1999,2000,2001,2002)
- LVI Legislatura del Senado de la República (1998-1999)
- Petróleos Mexicanos (PEMEX). (1996)
- Dirección de Informática y Gestoría del Gobierno del Estado de Hidalgo. (1996)
- Consejo de la Judicatura Federal. (1997)
- Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). (1998)
- Oficina Comercial del Gobierno de Puerto Rico. (1999)
- Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF- Naucalpan). (2000)
- Oficina de la Presidencia del Ayuntamiento de Nezahualcóyotl (2001, 2002)

De los primeros proyectos de consultoría derivan los sistemas de información en internet de PEMEX corporativo (1996), de la Presidencia de la República (1996), de la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (1997), y del Senado de la República (1998).

Ha publicado numerosos artículos y estudios sobre diversos tópicos de tecnologías de información y comunicación para revistas y periódicos como:

- Expansión
- Alto Nivel
- The Mexican Journal of Communications
- Origina
- Enfoque
- Internet World en Español
- Gobierno Digital
- InfoChannel
- Medcom
- Revista Mexicana de Comunicación (co-titular de la sección: "Red de Redes").
- PC Magazine
- PC Computing
- El Nacional
- La Jornada (Suplemento: Virtualia)
- Reforma (Sección: Interfase)
- Milenio (Suplemento: Cibersivo)
- PYME (Columnista:"Internet")

Es coordinador general y creador de la Colección Ciudadan@ de Internet, de editorial Alfaomega, que consta de los siguiente títulos:

- Rincón, A., Plágaro, J., (2008) Turismo Virtual. Ed. Alfaomega. México
- Monsoriu, M., (2008). Técnicas de Hackers para Papás. Ed. Alfaomega. México
- Millán, R., (2008). Marketing Online. Ed. Alfaomega. México
- Chamorro, R., (2008). Blogs. Ed. Alfaomega. México
- Sicilia, A., Arribas, A., (2008). Música en Internet. Ed. Alfaomega. México
- Caro, A., Islas, O., (2008). Second Life. Ed. Alfaomega. México
- Gutiérrez, F., (2008). Internet como herramienta para la investigación. Ed. Alfaomega. México
- Bustamante, E., (2008). Redes Sociales. Ed. Alfaomega. México
- Alonso, J., Barreiro, R., (2008). Ocio Digital. Ed. Alfaomega. México
- Gutiérrez, A., Zurdo, E., Montero, R., (2008). Software Gratis y Libre. Ed. Alfaomega. México

Es coautor y coordinador de los libros:

- Islas, O., y Gutiérrez F. (2000). Internet: el medio inteligente. CECSA. Ed. Patria Cultural. México.
- Islas, O., Gutiérrez F. (2002). Explorando el ciberperiodismo iberoamericano. México. CECSA. Ed. Patria Cultural. México.
- Islas, O., Gutiérrez, F., (2002).com probado Modelos exitosos de Internet en México. CECSA. Ed. Patria Cultural. México.
- Islas, O., Gutiérrez, F., Benassini, C., (2003). Reality Shows: un instante de fama CECSA. Ed. Patria Cultural. México.

También ha participado como colaborador en las siguientes obras:

- De la Garza M. (2000). Cibermarketing. México. CECSA. (Prólogo)
- Bishop, B., (1999). Marketing Estratégico para la Era Digital CECSA (Revisor Técnico)
- Gordo, V. (2003). Imagología Ed. Grijalbo. México. (Capítulo: "Imagen Institucional")
- Russi, B. (2003). X Anuario de Investigación de la Comunicación CONEICC y Universidad Intercontinental. México (Capítulo 10: "La Sociedad de la Información")
- Solís, B. (2001). VII Anuario de Investigación de la Comunicación CONEICC y Universidad Autónoma Metropolitana. México (Capítulo 10: "¿Qué retos impone la economía digital a la próxima administración?")
- Benassini, C., Gutiérrez, F., Islas, O., (2000) VI Anuario de Investigación de la Comunicación CONEICC, Universidad Iberoamericana y Tecnológico de Monterrey. México (Capítulo 13: "La ruta crítica de la cibercultura mexicana")
- Lozano, J.C., Benassini, C. (1999) V Anuario de Investigación de la Comunicación CONEICC y Universidad Iberoamericana. México (Capítulo 1: "La comprensión de Internet como extensión del Estado")

Ha sido miembro de los siguientes Consejos Editoriales:

- Revista Information Week México,
- Revista Mexicana de Comunicación (RMC),
- Zócalo,
- Explorations in Media Ecology (EME),
- Global Media Journal (GMJ),
- "Reforma.com" (2003).

En foros nacionales e internacionales ha asistido y presentado estudios relacionados con el tema de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones. Entre estos eventos cabe destacar:

- Encuentro Nacional de la Asociación Mexicana de Investigadores de la Comunicación AMIC 1995 (México, D.F. - 1995).
- VIII Encuentro Nacional del Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación de las Ciencias de la Comunicación CONEICC. (San Luis Potosí, San Luis Potosí - 1995).
- Seminario: "Sistemas Multimedia y sus aplicaciones educativas en seguridad social" Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social. (México, D.F. - 1995).
- Mex-net 95. (México, D.F. - 1995).
- Congreso McLuhan y la Era digital. Panel: "Internet como extensión de los medios". (Embajada de Canadá, México, D.F. - 1996).
- Mex-net 96. (México, D.F. - 1996).
- Intercd 96. (World Trade Center, México, D.F. - 1996).
- Conferencias en Telecomunicaciones e Informática. (Tuxtla Gutiérrez, Chiapas - 1996).
- COMDEX 97. Conferencia: "Internet en la reingeniería de las organizaciones". (México D.F. - 1997).
- Congreso McLuhan 1997. Evento organizado por la Universidad Intercontinental. (México, D.F. - 1997).
- "Comunicación y Vida Cotidiana" Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación de las Ciencias de la Comunicación CONEICC 1997. (Querétaro, Querétaro - 1997).
- Congreso Internacional sobre Tecnologías de Comunicación - International Association for Media and Communication Research - (Oaxaca, Oaxaca - 1997).
- Segundo encuentro nacional de la Asociación Mexicana de Comunicación Organizacional AMCO. Taller: "Herramientas del Comunicador". (Guadalajara, Jalisco - 1997).
- Jornadas de Comunicación. "Taller de administración de servicios de información en Internet" Universidad Autónoma de San Luis Potosí. (San Luis Potosí, San Luis Potosí - 1997).
- Primer encuentro de investigadores de la Red de Comunicación Compleja. Universidad Iberoamericana, Campus León. (León, Guanajuato - 1998).
- Primer encuentro sobre comercio electrónico en México. Evento organizado por Visa México, City Bank, Banorte, Banco Bilbao Vizcaya, Banco Santander, y Prosa. (Cuernavaca, Morelos - 1999).
- II Conferencia Internacional "Los medios públicos de comunicación en el marco de la reforma del Estado en México". Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, LVII Legislatura. (México, D.F. - 1999)
- ISP's Latinamerican Forum: The future of Internet Service Provision. (Miami, Florida, E.U. - 2000)
- Seminario: Marketing Estratégico para la Era Digital (Bogotá y Medellín, Colombia - 2000)
- Nuevas Tecnologías, Nuevas Profesiones. Cuarta semana de comunicación, Universidad Nacional Autónoma de México, ENEP Acatlán (Estado de México, 2001)
- Conferencia: "Internet en la mirada de la academia mexicana de comunicación". XI Encuentro Nacional: El imaginario Social del Comunicador, Universidad Autónoma de Aguascalientes. (Aguascalientes, Aguascalientes. Octubre, 2001)
- Conferencia: "Medios Audiovisuales en Internet" Primera semana de la comunicación. Universidad del Claustro de Sor Juana. (México, D.F. Octubre, 2001)
- Coordinador de la Mesa: "Globalización y Tecnología: Los retos de las escuelas de comunicación".
- III Biental Iberoamericana de Comunicación en la Universidad de las Américas, Puebla (Puebla, Puebla. Noviembre, 2001)
- Conferencia: "Tendencias de la Comunicación Organizacional" Encuentro Anual de la Asociación Mexicana de Comunicadores Organizacionales (AMCO) (México, D.F. Noviembre, 2001)
- Conferencia: "Cibercrimen". Club de Banqueros de la Ciudad de México (Evento organizado por Symantec, México) (México, D.F. Octubre, 2002)

- Cuarta Convención Anual de miembros de Media Ecology Association (Hofstra University. Hempstead, Nueva York, E.U. Junio, 2003)
- Conferencia: “Los nuevos medios en la sociedad de la información: vigilancia e información en internet” Foro: Sociedad de la Información: ¿Qué haremos? (Evento organizado por la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico de la UNAM y la Sociedad de Internet en México) (Instituto de Investigaciones Filológicas, Universidad Nacional Autónoma de México. México, D.F. Agosto, 2003)
- Panel: “Marketing y Publicidad Digital” (Evento organizado por la Asociación Mexicana de Internet, AMIPCI) (Auditorio CIEC del World Trade Center. México, D.F. Septiembre, 2003)
- Conferencia: “El ejercicio del periodismo en situaciones de conflicto: Internet, el imaginario de un medio de comunicación capaz de cumplir tareas informativas frente al paraguas de la guerra”. XI Encuentro de la Federación Latinoamericana de Facultades de Comunicación Social FELAFACS (Universidad de Puerto Rico San Juan, Puerto Rico. Octubre, 2003)
- Conferencia: “Los retos para el Periodismo Digital”. Seminario Internacional de Periodismo Digital convocado por el Centro Internacional de Estudios Superiores de Comunicación para América Latina (CIESPAL) y la Organización de los Estados Americanos (OEA) (Quito, Ecuador. Noviembre, 2003)
- Mesa: “Imagen y videovigilancia como instrumento de seguridad”. VII Congreso de la Asociación Internacional de Semiótica Visual (México, Distrito Federal. Diciembre, 2003) Convención Anual de la National Communication Association (NCA) Media Ecology Association Panel Discussion: Moving Forward with (and Looking Back on) the Legacies of Neil Postman: Conscientious Observations on Culture, Education, Semantics, and Technology. Conferencia: Understanding Technological Change in the Digital Age: The vision of Neil Postman (Chicago, Illinois, E.U. Noviembre, 2004)
- Sexta Convención Anual de miembros de la Media Ecology Association (MEA). “The Biases of Media”. Mesa: Media Ecology Around the World Conferencia: Understanding the New Media Ecology in Mexico (Fordham University, Lincoln Center Campus. New York City, E.U. Junio, 2005)
- Séptima Convención Anual de miembros de la Media Ecology Association (MEA). “Prologues to Exploration”. Mesa: Media Ecology of Place Conferencia: Understanding the Internet as a Media Extension: The case of Mexico (Boston College. Boston, MA., E.U. Junio, 2006)
- Seminario: Periodismo en la Nueva Democracia Digital. De la Evolución a la Revolución Tecnológica. Conferencia: Nuevas tecnologías de la Información, Comunicación y Periodismo. convocado por el Centro Internacional de Estudios Superiores de Comunicación para América Latina (CIESPAL) y la Organización de los Estados Americanos (OEA) (CIESPAL. Quito, Ecuador. Noviembre, 2006)
- Octava Convención Anual de la Media Ecology Association. Mesa: The Legacy of Neil Postman. (Campus Estado de México. Junio, 2007)
- Tercera Semana Estatal de Transparencia (ITAIPEM). Panel: Sociedad Civil y Transparencia. Ponencia: Los nuevos medios digitales como herramienta de la sociedad civil para la transparencia y el acceso a la información pública. Tecnológico de Monterrey, Campus Estado de México (15 de mayo de 2008).
- Ninth Annual Convention of the Media Ecology Association 2008. Communication, Technology, and the Sacred. Panel Session: The Media Ecology Tradition in Latin America. Paper: The Founders of a New Tradition. Santa Clara University, Santa Clara, California (June 19-22)
- World Internet Project Annual Meeting 2008. Ponencia: A brief history of the Internet in Mexico. Budapest, Hungary (July 8-10).
- Tenth Annual Convention of the Media Ecology Association 2009. Communication, Technology, and the Sacred. Panel Session: The Media Ecology Tradition in Latin America. Paper: From Electrical to Digital: An Overview of the New Media Ecology. Saint Louis University, St. Louis, Missouri (June 18–21, 2009)
- Eleventh Annual Convention of the Media Ecology Association 2010. Media Ecology and Natural Environments. University of Maine, Orono, Maine (June 10–13, 2010)

- World Internet Project Annual Meeting 2010. Paper: The Internet in Mexico: The effects of a prolonged recession. Lisbon, Portugal (July 6-8, 2010).
- Twelfth Annual Convention of the Media Ecology Association 2011. Panel: McLuhan in the Digital Age. *"Space, Place, and the McLuhan Legacy"*. University of Alberta, Edmonton, Canada (June 23–26, 2011)
- World Internet Project Annual Meeting 2011. Paper: The Internet in Mexico 2011. Mexico City, Mexico (July 7, 2011).

De Diciembre de 1997 a julio de 1999 fungió como jefe del Departamento de Internet de la Coordinación General de Comunicación Social de la LVII Legislatura de la Cámara de Diputados. *Durante su gestión al frente del Departamento de Internet recibió dos reconocimientos. El primero otorgado por la revista Gobierno Digital, INEGI y SECODAM - por haber obtenido el segundo lugar en el foro gobierno digital en la categoría "páginas electrónicas de los poderes de la Unión"- . Y el segundo otorgado recientemente por el consejo organizador de "Internet World 99" por haber obtenido el segundo lugar en el concurso de las mejores páginas del gobierno mexicano.* En 1999 fue distinguido por la Asociación Mexicana de Comunicadores Organizacionales (AMCO) con un reconocimiento al mérito por sus trabajos en el campo de comunicación. Durante 2004 y 2005 fungió como Vicepresidente de Fomento Educativo de la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI).

En 2006, la Central Missouri State University (CMSU) reconoció, con el primer lugar, el trabajo de investigación que desarrolló, junto con los profesores Sam Cox y Aaron Crowe, titulado: "Using the Transatlantic Persepctive to Teach Media Literacy".

En 2007, el consejo de directores de la Media Ecology Association, le delegó la coordinación general de la Octava Convención Anual de la Media Ecology Association.

En octubre de 2008 fue distinguido con el premio "Gunther Saupe", que otorga la CICOM (Confederación de la Industria de la Comunicación Mercadotécnica) como reconocimiento a la trayectoria profesional y ética de una persona en la industria de la Comunicación Mercadotécnica, como consecuencia de una propuesta del Consejo Directivo de la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI), que agrupa a las empresa más importantes de esta industria.

En octubre de 2012 fue reconocido, junto con el Dr. Francisco Delgado y la Mtra. Claudia López, con el premio de investigación FIMPES 2012 por haber obtenido el segundo lugar dentro de esta categoría por el trabajo colaborativo denominado: Implementación y Evaluación Colegiada de un Programa Institucional de Aprendizaje Móvil a Nivel de Educación Superior. Éste es un reconocimiento que otorga la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior A.C.

En el ámbito educativo, ha sido catedrático para instituciones como la Universidad Iberoamericana, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Universidad del Bajío, Tecnológico de Monterrey Campus Chiapas y Campus Monterrey, Centro Avanzado de Comunicaciones, Universidad Panamericana, y la Universidad Intercontinental, Universidad de las Américas en Puebla, Colegio de Consultores en Imagen Pública, entre otras.

Actualmente se desempeña como Director de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades del Tecnológico de Monterrey, Campus Santa Fe.

Metodología:

A continuación se presentan diversas actividades que componen la metodología desarrollada para el óptimo desenvolvimiento del proceso de aprendizaje durante el curso de Comunicación Institucional:

- Presentaciones en video sobre la Comunicación.
- Conferencias y debates sobre el área de la Comunicación Institucional
- Actividades de investigación utilizando nuevas tecnologías de información.
- Uso de nuevas tecnologías de comunicación e información.
- Investigaciones en materia de nuevas tecnologías de comunicación.
- Debate: Discusión de temas relacionados con el programa del curso. De esta forma se promueve la capacidad de análisis y crítica del alumno y las habilidades de escucha activa y del discurso estructurado.
- Trabajo colaborativo entre los alumnos.
- Estudio de situaciones representadas para el análisis crítico y la consecuente propuesta de soluciones.
- Estudio de material bibliográfico proporcionado por el profesor.

Criterios de Evaluación y Acreditación.

La evaluación final se constituirá de la siguiente manera:

❖	Mínimo de asistencia	80%

❖	Análisis y/o elaboración del Manual de Fundamentos (Fecha de entrega: Sesión 02)	20%
❖	Plan Rector de Comunicación (Fecha de entrega: Sesión 03)	20%
❖	Examen Individual (Fecha de aplicación: Sesión 04)	20%
❖	Presentación y entrega Final (Fecha de entrega: Sesión 04)	40%
	TOTAL:	100%

Temas y Subtemas

1. Introducción a la Comunicación Institucional

- 1.1 La Identidad. La Acción Comunicativa. La Imagen
- 1.2 Planeación Estratégica del Programa de Comunicación

2. La Filosofía Institucional

- 2.1 El Manual de Fundamentos: Misión, Visión, Valores...
- 2.2 El Ciclo de Vida del Proyecto de Comunicación (La administración del proyecto)

3. La Gestión de la Imagen Institucional (Modelo Villafañe)

- 3.1 El Modelo de Gestión Estratégica de la Imagen Institucional
- 3.2 La Auditoría de Imagen
- 3.3 La Configuración de la Personalidad Pública
- 3.4 La Gestión de la Comunicación

4. La Dirección de Comunicación y su Responsabilidad en la Gestión de la Imagen Institucional

(Modelo Europeo) / El Plan Rector de Acciones Comunicativas

- 4.1 Los Niveles de Comunicación y de Lenguaje
- 4.2 El Circuito Comunicacional que forma la Imagen Institucional
- 4.3 Las Áreas de Gestión para la Comunicación Institucional

5. La Comunicación en los Nuevos Entornos Mediáticos

- 5.1 El Cambio Tecnológico y sus Efectos
- 5.2 Teorías de la Comunicación de Medios y Estudios Culturales
- 5.3 La Nueva Ecología Mediática
- 5.4 La Comunicación Institucional en los Nuevos Espacios Digitales

6. La Gestión de la Comunicación para el Posicionamiento como Marca (Villafañe / Costa)

- 6.1 La Nueva Concepción de la Marca: La Marca Experiencia
- 6.2 El Código de Marca
- 6.3 La Gestión de la Marca
- 6.4 La Reputación de Marca

7. El Circuito Comunicacional y las Áreas de Gestión para la Comunicación Institucional

(Modelo Scheisohn)

- 7.1 La Imagen Fragmentada
- 7.2 Los Niveles de Comunicación y de Lenguaje
- 7.3 El Circuito Comunicacional que forma la Imagen Institucional
- 7.4 Las Áreas de Gestión para la Comunicación Institucional

8. La Comunicación en Situaciones de Crisis

- 8.1 El Concepto de Crisis
- 8.2 Los Tipos de Crisis
- 8.3 La Evaluación de la Crisis
- 8.4 Estrategias Generales para Enfrentar una Crisis

Fuentes bibliográficas

- COSTA, Joan (2004): *La imagen de marca: Un Fenómeno Social*. Paidós Diseño 02. España
- COSTA, Joan (2003): *La imagen corporativa en el siglo XXI*. La Crujía (2a. Ed) Buenos Aires, Argentina.
- COSTA, Joan (2003): *La comunicación en acción*. Paidós. Barcelona, España
- COSTA, Joan (2003): *Diseñar para los ojos*. Grupo Editorial Design. La Paz, Bolivia
- GARBETH, Thomas (1991): *La imagen corporativa, cómo crearla y proyectarla*, Editorial Legis, Colombia.
- GORDOA, Víctor (1999): *El poder de la imagen*. Edamex. México.
- GORDOA, Víctor (2003). *Imagología*. Ed. Grijalbo. México. (
- IND, Nicholas (1990): *La imagen corporativa*. Editorial Diaz de Santos, España.
- VILLAFANE, Justo (2003): *La Buena Reputación: Claves del valor intangible de las empresas*, Ediciones pirámide. España.
- VILLAFANE, Justo (1999): *La Gestión Profesional de la Imagen Corporativa*. Ediciones pirámide. España.
- VILLAFANE, Justo (2002): *Imagen Positiva: Gestión Estratégica de la Imagen de las Empresas*. Ediciones pirámide. España.

COMUNICACIÓN, MEDIOS y CULTURA

- DEVEREAUX, S. (1999) *Communication Planning: An Integrated Approach*. SGAE Publications Inc. United States of America
- COSTA, Joan (2004): *Dircom On-line*. Grupo Editorial Design. La Paz, Bolivia
- GILLIS, T. (2011) *The IABC Handbook of Organizational Communication: A Guide to Internal Communication, Public Relations, Marketing, and Leadership*. Jossey – Bass (John Wiley and Sons), San Francisco, CA.
- HARRIS; T. (2009) *Applied Organizational Communication: Theory and Practice in a Global Environment*. Taylor and Francis Group. New York: NY
- HARGIE, O. (2009) *Auditing Organizational Communication: A Handbook of Research, Theory and Practice*. Routledge, New York: NY
- ISLAS Octavio y GUTIÉRREZ Fernando (2000): *Internet. El medio Inteligente*. CECSA. México.
- LESSEM, Ronnie (1990): *Gestión de la cultura corporativa*. Editorial Diaz de Santos, España.
- MCARTHUR, J. (2014) *Planning for Strategic Communication: A workbook for applying social theory to professional practice*. John A. McArthur
- SCHEINSOHN, D. (1993): *Comunicación Estratégica. Management y Fundamentos de la Imagen Corporativa*. Ediciones Macchi, Argentina.
- VAN RIEL, Cees B.M (1994): *Comunicación corporativa*. Editorial Prentice Hall, Madrid
- WILCOX, Dennis AUTT Philips, AGEE Warren, CAMERON Glen, (2000): *Relaciones Públicas. Estrategias y Tácticas*. Editorial Addison Wesley, España.
- YOUNG, A. (2010) *Brand Media Strategy: Integrated Communications Planning in the Digital Era*. Palgrave Macmillan, New York: NY

CRISIS

- William R CRANDALL, J A PARNELL, J E SPILLAN, et.al (2013). Crisis Management: Leading in the New Strategy Landscape. SAGE Publications Inc: United Kingdom
- FEARN-BaBANKS, Kathleen. (2011). Crisis Communications: A Casebook Approach. Routledge: New York
- FINK, Steven. (2013). Crisis Communications: The Definitive Guide to Managing the Message. McGraw-Hill: United States of America
- Harvard Business Essentials. (2004) Crisis Management: Mastering the Skills to Prevent Disasters. Harvard Business School Publishing Corporation