



Guía Docente				
Datos Identificativos				2022/23
Asignatura (*)	Habilidades e Técnicas da Comunicación Empresarial		Código	760G01039
Titulación	Grao en Relacións Laborais e Recursos Humanos (Ferrol)			
Descriptorios				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
Grao	1º cuatrimestre	Terceiro	Optativa	6
Idioma	Castelán			
Modalidade docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento	Psicoloxía			
Coordinación	Rolon Varela, Jose María	Correo electrónico	j.rolon@udc.es	
Profesorado	Rolon Varela, Jose Maria	Correo electrónico	j.rolon@udc.es	
Web				
Descrición xeral				

Competencias / Resultados do título	
Código	Competencias / Resultados do título
A8	Psicoloxía do Traballo e Técnicas de negociación.
A13	Transmitir e comunicarse por escrito e oralmente usando a terminoloxía e as técnicas adecuadas.
A14	Seleccionar e xestionar información e documentación laboral.
A15	Dirixir grupos de persoas.
A31	Aplicar os coñecementos á práctica.
B2	Capacidade de análise e síntese.
B3	Capacidade de organización e planificación.
B4	Capacidade de xestión da información.
B7	Habilidades nas relacións interpersoais.
B8	Razoamento crítico.
B9	Traballo en equipos.
B12	Motivación para a calidade.
B13	Adaptación a novas situacións.
B14	Aprendizaxe autónomo.
B15	Creatividade.
B16	Liderado.
C1	Expresarse correctamente, tanto de forma oral coma escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma.
C3	Utilizar as ferramentas básicas das tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) necesarias para o exercicio da súa profesión e para a aprendizaxe ao longo da súa vida.
C4	Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas no coñecemento e orientadas ao ben común.
C6	Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben enfrontarse.
C7	Asumir como profesional e cidadán a importancia da aprendizaxe ao longo da vida.

Resultados da aprendizaxe			
Resultados de aprendizaxe			Competencias / Resultados do título
Psicoloxía do Traballo e Técnicas de negociación.			A8
Transmitir e comunicarse por escrito e oralmente usando a terminoloxía e as técnicas adecuadas.			A13
Seleccionar e xestionar información e documentación laboral.			A14
Dirixir grupos de persoas.			A15
Aplicar os coñecementos á práctica.			A31



Capacidade de análise e síntese.		B2	
Capacidade de organización e planificación.		B3	
Capacidade de xestión da información.		B4	
Habilidades nas relacións interpersoais.		B7	
Razoamento crítico.		B8	
Traballo en equipos.		B9	
Motivación para a calidade.		B12	
Adaptación a novas situacións.		B13	
Aprendizaxe autónomo.		B14	
Creatividade.		B15	
Liderado.		B16	
Expresarse correctamente, tanto de forma oral coma escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma.			C1
Utilizar as ferramentas básicas das tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) necesarias para o exercicio da súa profesión e para a aprendizaxe ao longo da súa vida.			C3
Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas no coñecemento e orientadas ao ben común.			C4
Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben enfrontarse.			C6
Asumir como profesional e cidadán a importancia da aprendizaxe ao longo da vida.			C7

Contidos	
Temas	Subtemas
1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN.	1.1. Introducción. 1.2. Objetivos. 1.3. Elementos. 1.4. Fases. 1.5. Barreras.
2. LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.	2.1. Introducción. 2.2. Objetivos. 2.3. Tipos.
3. HABILIDADES IMPLICADAS EN LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.	3.1. Asertividade. 3.2. Escucha activa. 3.3. Empatía. 3.4. Comunicación no verbal.
4. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.	4.1. Presentacións orales. 4.2. Entrevistas directivas. 4.3. Dirección de reunións. 4.4. Debates.

Planificación				
Metodoloxías / probas	Competencias / Resultados	Horas lectivas (presenciais e virtuais)	Horas traballo autónomo	Horas totais
Sesión maxistral	A8 A15 B7 B8 B9 B12 B13 B16 C4 C7	32	48	80
Presentación oral	A13 A31 B4 B8 B13 B14 B15 C1	6	32	38
Proba oral	A13 A31 B2 B4 B8 B12 C1 C6	2	16	18



Portafolios do alumno	A14 B2 B3 B4 B14 B15 C1 C3	0	12	12
Atención personalizada		2	0	2
*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientativo, considerando a heteroxeneidade do alumnado				

Metodoloxías	
Metodoloxías	Descrición
Sesión maxistral	Exposición oral complementada co uso de medios audiovisuais e a introdución de algunhas preguntas dirixidas aos estudantes, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe. A clase maxistral é tamén coñecida como ?conferencia?, ?método expositivo? ou ?lección maxistral?. Esta última modalidade sóse reservar a un tipo especial de lección impartida por un profesor en ocasións especiais, cun contido que supón unha elaboración orixinal e baseada no uso case exclusivo da palabra como vía de transmisión da información á audiencia.
Presentación oral	Intervención inherente aos procesos de ensino-aprendizaxe baseada na exposición verbal a través da que o alumnado e profesorado interactúan dun modo ordenado, propoñendo cuestións, facendo aclaracións e expoñendo temas, traballos, conceptos, feitos ou principios de forma dinámica.
Proba oral	Proba na que se busca responder, de forma oral, a preguntas cortas ou de certa amplitude, valorando a capacidade de razoamento (argumentar, relacionar, etc.), creatividade e espírito crítico. Permite medir as habilidades que non poden avaliarse con probas obxectivas como a capacidade de crítica, de síntese, de comparación, de elaboración e de orixinalidade do estudante; polo que implica un estudo amplo e profundo dos contidos, sen perder de vista o conxunto das ideas e as súas relacións.
Portafolios do alumno	É unha carpeta ou arquivador ordenado por seccións, debidamente identificadas ou etiquetadas, que contén os rexistros ou materiais produto das actividades de aprendizaxe realizadas polo alumno nun período de tempo, cos comentarios e cualificacións asignadas polo profesor, o que lle permite visualizar o progreso do alumno. O portafolios ou carpeta inclúe todo o que fai o alumno, como: apuntes ou notas de clases, traballos de investigación, guías de traballo e o seu desenvolvemento, comentarios de notas, resumes, probas escritas, autoavaliacións, tarefas desenvolvidas, comentarios de progreso do alumno realizado polo profesor, etc.

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición
Presentación oral Proba oral	A atención personalizada que se describe en relación a estas metodoloxías concíbese como momentos de traballo presencial co profesor, polo que implican unha participación obrigatoria para o alumnado. A forma e o momento en que se desenvolverá indicárase en relación a cada actividade ó longo do curso según o plan de traballo da asignatura.

Avaliación			
Metodoloxías	Competencias / Resultados	Descrición	Cualificación
Portafolios do alumno	A14 B2 B3 B4 B14 B15 C1 C3	É unha carpeta ou arquivador ordenado por seccións, debidamente identificadas ou etiquetadas, que contén os rexistros ou materiais produto das actividades de aprendizaxe realizadas polo alumno nun período de tempo, cos comentarios e cualificacións asignadas polo profesor, o que lle permite visualizar o progreso do alumno. O portafolios ou carpeta inclúe todo o que fai o alumno, como: apuntes ou notas de clases, traballos de investigación, guías de traballo e o seu desenvolvemento, comentarios de notas, resumes, probas escritas, autoavaliacións, tarefas desenvolvidas, comentarios de progreso do alumno realizado polo profesor, etc.	10



Presentación oral	A13 A31 B4 B8 B13 B14 B15 C1	Intervención inherente aos procesos de ensino-aprendizaxe baseada na exposición verbal a través da que o alumnado e profesorado interactúan dun modo ordenado, propondo cuestións, facendo aclaracións e expoñendo temas, traballos, conceptos, feitos ou principios de forma dinámica.	40
Proba oral	A13 A31 B2 B4 B8 B12 C1 C6	Proba na que se busca responder, de forma oral, a preguntas cortas ou de certa amplitude, valorando a capacidade de razoamento (argumentar, relacionar, etc.), creatividade e espírito crítico. Permite medir as habilidades que non poden avaliarse con probas obxectivas como a capacidade de crítica, de síntese, de comparación, de elaboración e de orixinalidade do estudante; polo que implica un estudo amplo e profundo dos contidos, sen perder de vista o conxunto das ideas e as súas relacións.	20
Sesión maxistral	A8 A15 B7 B8 B9 B12 B13 B16 C4 C7	Exposición oral complementada co uso de medios audiovisuais e a introdución de algunhas preguntas dirixidas aos estudantes, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe. A clase maxistral é tamén coñecida como ?conferencia?, ?método expositivo? ou ?lección maxistral?. Esta última modalidade sóese reservar a un tipo especial de lección impartida por un profesor en ocasións especiais, cun contido que supón unha elaboración orixinal e baseada no uso case exclusivo da palabra como vía de transmisión da información á audiencia.	30

#### Observacións avaliación

La calificación de la sesión magistral, la presentación oral y el portafolios del alumno de la convocatoria de Junio se guardará para la convocatoria de Julio.

La calificación de Matrícula de Honor se concederá automáticamente al alumnado que obtenga un 10 en la calificación final de la materia. De darse el caso de que haya más alumnos/as con esa calificación que matrículas se puedan otorgar en base a la cuota total establecida, se convocará a todos/as esos/as alumnos/as para la realización de una prueba específica. En caso de que ningún alumno/a obtenga la calificación de 10, todo el alumnado con una calificación final de 9.0 o superior, podrá optar a Matrícula de Honor después de solicitarlo al profesor y mediante la realización de la prueba específica. En el caso de que no existan solicitudes expresas de opción a matrícula, el profesor se reserva la potestad de otorgarlas en aquellos casos que, cumpliendo el requisito de tener una calificación final de 9.0 o superior, pudieran ser merecedores de matrícula por la aptitud y actitud mostradas durante el desarrollo de la materia. El criterio único (100% de la calificación) para el alumnado con reconocimiento de dedicación a tiempo parcial y dispensa académica de exención de asistencia, será la prueba oral. La realización fraudulenta de las pruebas o actividades de evaluación implicará directamente la cualificación de suspenso '0' en la materia en la convocatoria correspondiente, invalidando así cualquier calificación obtenida en todas las actividades de evaluación de cara a la convocatoria extraordinaria.

#### Fontes de información



## Bibliografía básica

- Adler, R. B. y Marquardt Elmhorst, J. (2005). Comunicación organizacional. Principios y prácticas para negocios y profesiones. México: McGraw-Hill.
- Alemany Briz, C. (2013). La comunicación humana. Una ventana abierta. Bilbao: Desclée de Brower.
- Arredondo, L. (2002). Sea un comunicador excelente. Madrid: McGraw-Hill.
- Arroyo, L. y Yus, M. (2011). Los cien errores de la comunicación de las organizaciones. Madrid: ESIC.
- Bel Mallén, I. (2005). Comunicar para crear valor. La dirección de comunicación en las organizaciones. Pamplona: EUNSA.
- Bou i Bauza, G. (2005). Comunicación persuasiva para directivos, directores y dirigentes. Madrid: Pirámide.
- Calonje, C. (2004). El poder de la comunicación inteligente. Diálogo con líderes y gestores de nuestras organizaciones. Madrid: Prentice-Hall.
- Campo Vidal, M. (2008). ¿Por qué los españoles comunicamos tan mal?. Barcelona: Plaza Janés.
- Campo Vidal, M. (2011). ¿Por qué los profesionales no comunicamos mejor? Los siete pecados capitales del mal comunicador. Barcelona: RBA.
- Carrera, F. (2012). Comunicar 2.0. El arte de comunicar bien en el siglo XXI. Barcelona: Profit.
- Castellón Masalles, F. (2014). Comunícate. Microhabilidades para directivos. Paracuellos de Jarama: Starbook.
- De Manuel Dasí, F. y Martínez-Vilanova Martínez, R. (2007). Habilidades de comunicación para directivos. Pozuelo de Alarcón: ESIC.
- Díez Freijeiro, S. (2006). Técnicas de comunicación: La comunicación en la empresa. Vigo: Ideaspropias.
- Enrique, A.Mª; Madroñero, Mª G. y Morales, F. (2008). La planificación de la comunicación empresarial. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Garrido Morales, F.J. (2004). Comunicación estratégica. Las claves de la comunicación empresarial en el siglo XXI. Barcelona: Gestión 2000.
- Hofstadt Román, C. (2005). El libro de las habilidades de comunicación. Madrid: Díaz de Santos.
- Jiménez Yáñez, R.M. (2020). Comunicar en la universidad y en la vida profesional. Pamplona: EUNSA.
- Laborda, X. (2019). Claves de la comunicación oral. Prácticas para el orador afable. Barcelona: UOC.
- Lacasa y Blay, A.S. (2004). Gestión de la comunicación empresarial. Barcelona: Gestión 2000.
- Losada Díaz, J.C. (2004). Gestión de la comunicación en las organizaciones. Comunicación interna, corporativa y de marketing. Barcelona: Ariel.
- Lucía, B., Arranz, V. y Aguado, D. (2008). Habilidades de comunicación. Programa de entrenamiento. Madrid: Servicio de publicaciones de la UAM.
- Martín Martín, F. (2012). Comunicación empresarial e institucional. Madrid: Universitat.
- Ocampo Villegas, Mª C. (2014). Comunicación empresarial. Plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones. Barcelona: UOC.
- Paladino, M. y Álvarez Tejeiro, C. (2006). Comunicación Empresarial Responsable. Buenos Aires: Temas.
- Pastor, L. (2016). El jefe habla (Locuta rex). Coaching de comunicación para directivos. Barcelona: UOC.
- Pin Arboledas, J.R. y Bel, I. (2004). Eficacia e integridad, pilares de la buena comunicación empresarial. Madrid: Grupo de Negocios de Ediciones y Publicaciones.
- Rico Pérez, M. (2017). Habilidades de comunicación para profesionales. Madrid: Fragua.
- Saló, N. (2005). Aprender a comunicarse en las organizaciones. Barcelona: Paidós.
- Sánchez, Mª P. (2010). Comunicación empresarial y atención al cliente. Barcelona: EDITEX.
- Sánchez Estella, O., Herrero Domingo, R. y Hortigüeta Valdeande, Mª A. (2013). Comunicación oral y escrita en la empresa. Madrid: Paraninfo.
- Sánchez Pérez, J., Ortega Pérez, N., Triguero Martínez, L.A. y Alcázar Campos, A. (2015). Cómo comunicar y ser competente. Habilidades comunicativas y competencias profesionales y académicas. Barcelona: Atelier.
- Sanz González, M.A. y González Lobo, Mª A. (2005). Identidad corporativa. Claves de la comunicación empresarial. Madrid: ESIC.
- Sanz i Pinyol, G. y Fraser, A. (2003). Manual de comunicaciones escritas en la empresa. Barcelona: Interactiva.
- Sebastián, C. (2006). La comunicación emocional. Madrid: ESIC.
- Segura Amat, M. (2007). ¡A escena! Lo que el teatro aporta a la comunicación empresarial. Barcelona: Empresa Activa.

- Campo Vidal, M. (2018). Eres lo que comunicas. Los diez mandamientos del buen comunicador. Barcelona: RBA.



## Bibliografía complementaria

- Adell Herrera, J. (2017). ¿Hablar o comunicar? Reflexiones en torno a hablar en público. Barcelona: UOC.
- Alcat, E. (2012). ¡Influye! Claves para dominar el arte de la persuasión. Barcelona: Alienta.
- Álvarez Maraño, G. (2015). El arte de presentar. Cómo planificar, estructurar, diseñar y exponer presentaciones. Barcelona: Gestión 2000.
- Anderson, C. (2018). Charlas TED. La guía oficial TED para hablar en público. Barcelona: Deusto.
- Artesero García, M. (2017). El don de la palabra. Pierde el miedo a hablar en público. Manual práctico de oratoria. Madrid: Tébar Flores.
- Baró, T. (2011). Saber decir. Recetas para hacer buenas presentaciones en público. Barcelona: Ediciones del Serbal.
- Bermúdez Vázquez, M. y Lucena, J. (2019). Manual de debate. Guía práctica para desarrollar tus habilidades en el debate académico y la oratoria. Córdoba: Berenice.
- Bernard Santa Olalla, J. (2014). Alto y claro. Madrid: Lid
- Bimbela Pedrola, J.L. y Navarro Matillas, B. (2007). Cuidando al formador. Habilidades emocionales y de comunicación. Granada: Escuela Andaluza de Salud Pública.
- Blanco Pastor, A. (2019). Comunicación eficaz y presentaciones inteligentes. Madrid: Pirámide.
- Bustinduy, I. (2013). Presentaciones efectivas. Técnicas para la exposición oral de trabajos académicos. Barcelona: UOC.
- Carnegie, D. y Esenwein, J.B. (2018). El arte de hablar en público. Florida: Taller del Éxito.
- Casado Giménez, F. (2016). Present-Acción. Mejora tus presentaciones a partir de la técnica teatral. Barcelona: UOC.
- Castro Maestre, M<sup>a</sup> M. y López García, L. (2010). Técnicas para hablar en público. Guía para una comunicación eficaz. Oviedo: Protocolo.
- Collard, G. (2012). El arte de hablar en público. Secretos desvelados de los oradores. Bilbao: Mensajero.
- Cortés Rodríguez, L. (2017). Mejore su discurso oral. Almería: Universidad de Almería.
- Cruz Herradón, A. (2013). Cómo hacer y exponer presentaciones exitosas. Paracuellos de Jarama: Ra-ma.
- De Faramiñán Gilbert, J.M. (2019). Oráculo verbal: sobre el arte de la palabra. Técnicas de oratoria clásica y moderna. Jaén: UJA Editorial.
- Díaz Sossa, G. (2014). Hablar bien en público sí se puede. Bogotá: Intermedio.
- Donovan, J. (2016). Método TED para hablar en público. Barcelona: Ariel.
- Duarte, N. (2012). Resonancia. Cómo presentar historias visuales que transformen a tu audiencia. Barcelona: Gestión 2000.
- Duarte, N. (2017). Presentaciones persuasivas. Barcelona: Reverté.
- Dueñas Sanz, B., Fernández Fernández, E. y Vela Valdecabres, D. (2011). De Cicerón a Obama. El arte de comunicar con eficacia: retórica, oratoria y técnicas de expresión oral. Oleiros: Netbiblo.
- Gallo, C. (2016). Hable como en TED. Nueve secretos para comunicar utilizados por los mejores. Barcelona: Penguin Random House.
- García González, J.M. (2012). Hablar bien en público. Técnicas de comunicación oral y preparación de discursos y presentaciones. Barcelona: Profit.
- Garrido Landívar, E. y Fernández Montalvo, J. (2007). Hablar en público. Cómo afrontar el miedo a hablar en público. Algunas consideraciones teórico-prácticas. Pamplona. Universidad Pública de Navarra.
- Gil Santos, L., Barrios Pitarque, C. y Freixa Matalonga, R. (2018). Presentaciones para seducir al público. ¿Cómo hacer sus presentaciones más eficientes?. Pamplona: EUNSA.
- Gómez Cervantes, M<sup>a</sup> M. (2009). Retórica en la empresa. Covilha: LabCom
- Jones, P.M. (2019). Palabras que venden. ¿Qué hay que decir para influir y tener impacto?. Madrid: Empresa Activa.
- Laborda, X. (2014). Inteligencia comunicacional. El orador sexy. Barcelona: Plataforma Editorial.
- Leanne, S. (2009). Hablar como Obama. El poder de comunicar y persuadir con firmeza y visión. Barcelona: Beneficio.
- Lefever, L. (2013). El arte de explicar. Cómo presentar y vender con éxito tus ideas, productos y servicios. Madrid: Anaya Multimedia.



- Luján Mora, S. (2014). La comunicación oral. Claves para realizar buenas presentaciones. Tarragona: Altaria.
- Martínez Lietos, A.B. (2008). Técnicas de comunicación oral. Jaén: Joxman.
- Merayo Pérez, A. (2012). Curso práctico de técnicas de comunicación oral. Madrid: Tecnos.
- Monarth, H. y Kase, L. (2010). Desarrolle sus habilidades de comunicación. Domine sus nervios y comuníquese mejor en cualquier situación. México: McGraw-Hill.
- Muñoz Roca, M. (2014). ¿Disfrutas comunicando? Los tres pasos creativos para mejorar tus comunicaciones. Barcelona: Dobleerre.
- Neira, N. (2019). Oratoria experiencial. Conecta con tu público y sus emociones. Paracuellos de Jarama: Ra-ma.
- O'Connor Leggett, B. y Vellilla, R. (2008). Persuasión. La clave del éxito en la comunicación para los negocios. Madrid: Pearson Educación.
- Pades Jiménez, A. (2019). Hablar en público. Instrucciones para perder el miedo. Palma: Universitat de les Illes Balears.
- Pastor, L. (2012). Retórica Exprés. El sistema rápido basado en los clásicos para comunicar con éxito. Barcelona: UOC.
- Puchol, L. (2008). Hablar en público. Nuevas técnicas y recursos para influir a una audiencia en cualquier circunstancia. Madrid: Díaz de Santos.
- Reyero, J. (2013). Presentación perfecta. Cómo el mejor final es el mejor principio. Madrid: Pearson.
- Rosa, A. (2013). Hablar bien en público es posible, si sabes cómo. Impacta, enamora y marca la diferencia con tu oratoria. Barcelona: Paidós.
- Rubio Cebrián, S. y Rubio González, B. (2014). El buen comunicador. Claves para hablar en público. Madrid: Grupo 5.
- Simón, M. (2016). El laboratorio de las presentaciones. Aprende las mejores técnicas y los trucos más eficaces para diseñar presentaciones exitosas. Barcelona: Deusto.
- Tchey, M.G. (2016). Arqueros de la palabra. El arte de comunicar. Madrid: Pirámide.
- Vallejo-Nájera, J.A. (2016). Aprender a hablar en público hoy. Cómo cautivar y convencer por medio de la palabra. Barcelona: Planeta.
- Vega y Vega, J.J. (2012). Del razonamiento a la argumentación. Teoría y práctica de las destrezas discursivas en la nueva sociedad del conocimiento. Bern: Peter Lang.
- Verdeber, R.F., Verdeber, K.S. y Sellnow, D.D. (2010). Comunicación oral efectiva. México: Cengage Learning.
- Vilá i Santasusana, M., Castellá, J.M. y Casas, M. (2018). Secretos para hablar bien en público. Guía práctica. Barcelona: Plataforma Editorial.
- Villagar, I. (2018). La voz sí que importa. Madrid: Empresa Activa.
- Weinschenk, S.M. (2012). Presentaciones inteligentes. 100 cosas sobre la audiencia que todo speaker debe saber. Madrid: Anaya Multimedia.
- Zúñiga Fernández, H. (2011). Hablar bien en público de una vez por todas. Madrid: Temas de hoy.





Recomendacións
Materias que se recomenda ter cursado previamente
Materias que se recomenda cursar simultaneamente
Materias que continúan o temario
Observacións

(\*)A Guía docente é o documento onde se visualiza a proposta académica da UDC. Este documento é público e non se pode modificar, salvo casos excepcionais baixo a revisión do órgano competente dacordo coa normativa vixente que establece o proceso de elaboración de guías