



Guía docente				
Datos Identificativos				2023/24
Asignatura (*)	Habilidades y Técnicas de Comunicación Empresarial		Código	760G01039
Titulación	Grao en Relacións Laborais e Recursos Humanos (Ferrol)			
Descriptores				
Ciclo	Periodo	Curso	Tipo	Créditos
Grado	1º cuatrimestre	Tercero	Optativa	6
Idioma	Castellano			
Modalidad docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento	Psicoloxía			
Coordinador/a	Rolon Varela, Jose Maria	Correo electrónico	j.rolon@udc.es	
Profesorado	Rolon Varela, Jose Maria	Correo electrónico	j.rolon@udc.es	
Web				
Descripción general				

Competencias del título	
Código	Competencias del título
A8	Psicología del Trabajo y Técnicas de negociación.
A13	Transmitir y comunicarse por escrito y oralmente usando la terminología y las técnicas adecuadas.
A14	Seleccionar y gestionar información y documentación laboral.
A15	Dirigir grupos de personas.
A31	Aplicar los conocimientos a la práctica.
B2	Capacidad de análisis y síntesis.
B3	Capacidad de organización y planificación.
B4	Capacidad de gestión de la información.
B7	Habilidades en las relaciones interpersonales.
B8	Razonamiento crítico.
B9	Trabajo en equipos.
B12	Motivación para la calidad.
B13	Adaptación a nuevas situaciones.
B14	Aprendizaje autónomo.
B15	Creatividad.
B16	Liderazgo.
C1	Expresarse correctamente, tanto de forma oral como escrita, en las lenguas oficiales de la comunidad autónoma.
C3	Utilizar las herramientas básicas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) necesarias para el ejercicio de su profesión y para el aprendizaje a lo largo de su vida.
C4	Desarrollarse para el ejercicio de una ciudadanía abierta, culta, crítica, comprometida, democrática y solidaria, capaz de analizar la realidad, diagnosticar problemas, formular e implantar soluciones basadas en el conocimiento y orientadas al bien común.
C6	Valorar críticamente el conocimiento, la tecnología y la información disponible para resolver los problemas con los que deben enfrentarse.
C7	Asumir como profesional y ciudadano la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida.

Resultados de aprendizaje			
Resultados de aprendizaje			Competencias del 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 afrontarse.			C6
Asumir como profesional e cidadán a importancia da aprendizaxe ao longo da vida.			C7

Contenidos	
Tema	Subtema
1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN.	1.1. Introducción. 1.2. Objetivos. 1.3. Fases y elementos. 1.4. Canales. 1.5. Barreras.
2. LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.	2.1. Introducción. 2.2. Fundamentos. 2.3. Objetivos. 2.4. Modelos. 2.5. Tipos. 2.6. Comunicación digital y nuevas tecnologías. 2.7. Cultura y diversidad. 2.8. Barreras y desafíos. 2.9. Ética y responsabilidad.
3. HABILIDADES IMPLICADAS EN LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.	3.1. Comunicación asertiva. 3.2. Escucha activa. 3.3. Comunicación empática. 3.4. Comunicación escrita. 3.5. Comunicación no verbal.
4. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.	4.1. Hablar en público. 4.2. Presentaciones orales. 4.3. Entrevistas directivas. 4.4. Dirección de reuniones. 4.5. Debates. 4.6. Negociación y persuasión. 4.7. Situaciones especiales.



Planificación				
Metodoloxías / probas	Competencias	Horas presenciales	Horas no presenciales / traballo autónomo	Horas totales
Sesión magistral	A8 A15 B7 B8 B9 B12 B13 B16 C4 C7	32	52	84
Presentación oral	A13 A14 A31 B3 B4 B8 B13 B14 B15 C1 C3	6	36	42
Prueba oral	A13 A31 B2 B4 B8 B12 C1 C6	2	20	22
Atención personalizada		2	0	2

(*Los datos que aparecen en la tabla de planificación són de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de los alumnos)

Metodoloxías	
Metodoloxías	Descrición
Sesión magistral	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 magistral é tamén coñecida como ?conferencia?, ?método expositivo? ou ?lección magistral?. 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.
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.
Prueba 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.

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición
Presentación oral Prueba 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.

Evaluación			
Metodoloxías	Competencias	Descrición	Calificación
Presentación oral	A13 A14 A31 B3 B4 B8 B13 B14 B15 C1 C3	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.	40



Prueba 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.	40
Sesión magistral	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.	20

Observaciones evaluación

A cualificación da sesión maxistrais e a presentación oral da convocatoria de xuño quedará gardada para a convocatoria de xullo.

A cualificación de Matrícula de Honra outorgarase automaticamente ao alumnado que obteña unha cualificación final de 10 na materia. No caso de que existan máis alumnos/as con esa cualificación que as matrículas que se poidan conceder en función da cota total establecida, serán convocados para a realización dunha proba específica. No caso de que ningún alumno/a obteña unha cualificación de 10, poderán optar á Matrícula de Honra os/as alumnos/as cunha nota final igual ou superior a 9.0 solicitándoo ao profesor e realizando unha proba específica. No caso de non existir solicitudes expresas de opción de matrícula, o profesor resérvase o dereito de concedelas no suposto de que, cumprindo o requisito de ter unha nota final igual ou superior a 9.0, se poida ser merecedor de matrícula. O único criterio (100% da nota) para o alumnado con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia, será a proba oral. A realización fraudulenta das probas ou das actividades de avaliación, unha vez acreditada, implicará directamente a cualificación de suspenso na convocatoria na que se comprometa: o/a alumno/a será cualificado con "non suspenso" (grado numérico 0) na correspondente convocatoria de o curso académico, tanto Se falta a comisión, prodúcese na primeira oportunidade como na segunda. Para iso, procede a modificar a túa cualificación no certificado de primeira oportunidade, se é o caso.

Fuentes de información



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.



Complementaría

- 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, Mª 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 Faramián 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, Mª 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.



Recomendaciones
Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente
Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente
Asignaturas que continúan el temario
Otros comentarios

(*) La Guía Docente es el documento donde se visualiza la propuesta académica de la UDC. Este documento es público y no se puede modificar, salvo cosas excepcionales bajo la revisión del órgano competente de acuerdo a la normativa vigente que establece el proceso de elaboración de guías