

## Guía Docente: Técnicas de Comunicación Profesional

DATOS GENERALES	
<b>Facultad</b>	Facultad de Criminología
<b>Titulación</b>	Grado en Criminología
<b>Plan de estudios</b>	2012
<b>Materia</b>	Comunicación
<b>Carácter</b>	Básico
<b>Período de impartición</b>	Tercer Trimestre
<b>Curso</b>	Primero
<b>Nivel/Ciclo</b>	Grado
<b>Créditos ECTS</b>	6
<b>Lengua en la que se imparte</b>	Castellano
<b>Prerrequisitos</b>	Se trata de una materia instrumental, de Formación Básica, destinada a mejorar las destrezas comunicativas en el campo de la expresión escrita y de la oralidad de los futuros egresados, por lo que no precisa de ningún requisito previo para ser cursada.

DATOS DEL PROFESORADO			
<b>Profesor</b>	María del Mar González Mena	<b>Correo electrónico</b>	mariadelmar.gonzalez.mena@u i1.es
<b>Área</b>		<b>Facultad</b>	Facultad de Criminología
<b>Perfil Profesional 2.0</b>	<a href="#">Linkedin</a>		

## CONTEXTUALIZACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA

<b>Asignaturas de la materia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de Comunicación Profesional</li> </ul>
<b>Contexto y sentido de la asignatura en la titulación y perfil profesional</b>	<p>El propósito de esta asignatura es aportar al estudiante habilidades comunicativas que le ayuden a desarrollar su trayectoria profesional. Con esta asignatura el futuro titulado sabrá exponer ideas con claridad y de manera ordenada, tanto en un discurso oral como escrito, haciendo que el mensaje sea eficaz y la comunicación se realice satisfactoriamente. Se enfatiza especialmente la necesidad de que los textos, independientemente de su naturaleza, han de estar bien estructurados y seguir unos criterios de elaboración en función del objetivo con que se producen y el contexto en el que se realizan. De esta manera se promueve que las producciones textuales sean eficaces.</p> <p>El estudiante trabajará producciones textuales profesionales y del ámbito concreto de su área de estudio, siendo de ese modo capaz de resolver situaciones tales como una entrevista, una carta de presentación, una comunicación oral, etc.</p>

## COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

<b>Competencias de la asignatura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CU-03: Utilizar la expresión oral y escrita de forma adecuada en contextos personales y profesionales.</li> <li>• CU-15: Utilizar una adecuada estructura lógica y un lenguaje apropiado para el público no especialista y escribir con corrección.</li> <li>• CU-16: Saber transmitir un informe técnico de la especialidad.</li> <li>• CU-17: Ser capaz de concluir adecuadamente la tesis de la exposición basándose en modelos, teorías o normas, etc.</li> <li>• CG-01: Capacidad de análisis, síntesis y organización.</li> <li>• CG-02: Comunicación oral y escrita en la lengua nativa.</li> <li>• CG-04: Capacidad de gestión de la información.</li> <li>• CG-05: Resolución de problemas.</li> <li>• CG-07: Motivación por la calidad.</li> <li>• CB-01: Poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.</li> <li>• CB-02: Saber aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y poseer las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.</li> <li>• CB-03: Reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.</li> <li>• CB-04: Transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.</li> <li>• CB-05: Desarrollar aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.</li> <li>• CE-03: Capacidad de reunir, seleccionar e interpretar datos relevantes en procedimientos o investigaciones criminológicas para emitir juicios de valor y opiniones críticas que no sólo incluyan una reflexión cualificada sobre temas relevantes criminológicos desde la triple vertiente social, científica y ética, sino que también sean capaces de asesorar y realizar propuestas de intervención o actuación pericial.</li> </ul>
--------------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CE-04: Poder transmitir información, ideas, problemas y ser capaces de proponer soluciones a un público tanto especializado como no especializado.</li> <li>• CE-08: Competencia en el uso de teorías y conceptos criminológicos para la comprensión y análisis de la criminalidad, la victimación y las respuestas dadas al crimen y a la desviación, para esclarecer sus representaciones tal y como se presentan en los medios de comunicación y en los informes oficiales y para explicar problemas sociales en términos de teoría criminológica.</li> <li>• CE-09: Capacidad de analizar, evaluar y comunicar información empírica sobre la criminalidad, la victimación, las respuestas al crimen y a la desviación y a las representaciones del crimen.</li> </ul>
<p><b>Resultados de aprendizaje de la asignatura</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza trabajos escritos con formato ensayístico y otros formatos recurrentes en el campo epistemológico de la disciplina de su especialización, acordes a los convencionalismos científicos de la misma y con corrección ortográfica, gramatical, semántica, etc., con una adecuada organización interna y formato de presentación, y de forma eficiente y ajustada a distintos destinatarios e intencionalidades.</li> <li>• Expone de forma oral, en contextos reales o simulados, informaciones de distinta naturaleza, aplicando los conocimientos de oratoria, retórica, lenguaje corporal y otros recursos expresivos para defender sus ideas de manera eficiente y lógica.</li> <li>• Analiza la competencia comunicativa de distintos textos orales y escritos, detectando en su caso fortalezas y debilidades, formulando propuestas de mejora y corrección.</li> <li>• Emplea en sus exposiciones distintas herramientas (gráficos, esquemas, mapas de ideas, flujos de razonamiento, etc.) para mejorar la comunicación, y construye materiales (textuales, gráficos o multimedia) adecuados para el apoyo de la misma.</li> <li>• Busca, analiza y procesa adecuadamente información proveniente de distintas fuentes, la cita de manera correcta, y la integra en trabajos de elaboración propia en los que formula propuestas, razona sobre sus hipótesis, demuestra sus razonamientos o formula críticas constructivas relacionadas con el campo de conocimiento de su especialización académica.</li> <li>• Identifica distintos recursos oratorios y retóricos en discursos o textos escritos ajenos, y analiza la eficacia comunicativa en su gestión, proponiendo en su caso algunas sugerencias de mejora.</li> <li>• Identifica y emplea adecuadamente en sus producciones (desde el uso de la oralidad a la redacción de trabajos, comunicados y documentos de otra naturaleza) distintos recursos y estrategias hábiles para el apoyo a la comunicación oral y escrita.</li> </ul>

**PROGRAMACION DE CONTENIDOS**

<p><b>Breve descripción de la asignatura</b></p>	<p>La asignatura aborda en primer lugar los fundamentos de la comunicación profesional: lingüística textual, la norma y sus variantes, gramática y ortografía normativas, etc. Analiza después, sobre esta base conceptual la comunicación en entornos profesionales: corrección, léxico, redacción, convencionalismos, normas de cita, etc. Y aborda, posteriormente, las destrezas para una comunicación profesional eficaz: técnicas de exposición oral y escrita, técnicas y apoyos a la comunicación oral, técnicas de la argumentación, comunicación paraverbal, técnicas de comunicación oral profesional: entrevista, negociación, etc.</p>
<p><b>Contenidos</b></p>	<p><b>Unidad didáctica 1. La comunicación, cuestiones generales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de la comunicación.</li> <li>• Elementos fundamentales de la comunicación.</li> <li>• Comunicación y realidad.</li> <li>• Pilares de la comunicación no verbal.</li> <li>• Principios de la comunicación efectiva.</li> <li>• El “elevator pitch”.</li> </ul> <p><b>Unidad didáctica 2. Errores y otros factores que afectan al texto oral y escrito.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fenómenos articulatorios.</li> <li>• Fenómenos léxicos.</li> <li>• Fenómenos gramaticales.</li> <li>• Aspectos de la escritura.</li> </ul> <p><b>Unidad didáctica 3. Bases para la composición de textos orales y escritos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación del texto: propósito, dominio del tema y conocimiento del receptor.</li> <li>• Producción del texto: selección del material, distribución y redacción.</li> <li>• Revisión del texto: corrección, ensayo y anticipación.</li> </ul> <p><b>Unidad didáctica 4. Aspectos prácticos de la comunicación oral y escrita.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Glosofobia.</li> <li>• Lenguaje verbal.</li> <li>• Lenguaje no verbal.</li> <li>• Comunicación escrita profesional. Documentos.</li> <li>• Uso de elementos gráficos.</li> </ul> <p><b>Unidad didáctica 5. Contextos de comunicación profesional I.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación en el seno de la empresa.</li> <li>• Comunicación horizontal.</li> <li>• Comunicación vertical ascendente.</li> <li>• Comunicación vertical descendente.</li> <li>• Claves para la comunicación telefónica.</li> </ul> <p><b>Unidad didáctica 6. Contexto de comunicación profesional II.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redacción del currículum vitae. Apartados, formato y estructura.</li> <li>• Redacción de la carta de presentación. Modelos.</li> <li>• La entrevista de trabajo, elementos y preguntas frecuentes.</li> </ul>

## METODOLOGÍA

### Actividades formativas

**Actividades de aplicación práctica:** actividades basadas en una propuesta comunicativa práctica en la que desarrollar los contenidos que se presentarán posteriormente en la unidad.

**Contenidos teóricos/Texto Canónico:** todas las unidades conjugan la presencia de contenidos teóricos y textos canónicos con desarrollos prácticos de los mismos.

**Cuestionarios de repaso:** se incluyen cuestionarios de autoevaluación a fin de consolidar y evaluar la adquisición de conocimientos a lo largo del curso. Además, se incluyen cuestionarios evaluables que recogen todos los contenidos del curso.

**Actividades:** se proponen actividades específicas para trabajar conocimientos lingüísticos y comunicativos que contribuyan a mejorar la capacidad de expresión y habilidades del alumno en la materia. Algunas actividades tendrán carácter introductorio, a fin de que el alumno sea consciente de los conocimientos previos que posee sobre alguno de los puntos que se aborden en los contenidos.

**Foros de debate:** se abrirán foros de debate en los que los alumnos puedan interactuar entre sus compañeros. La lengua es una herramienta que procura la comunicación, por este motivo es fundamental participar en los foros, plantear preguntas y responder a las interacciones de los compañeros.

## EVALUACIÓN

### Sistema evaluativo

*En caso de que la situación sanitaria impida la realización presencial de los exámenes con todas las garantías, la Universidad Isabel I celebrará dichas pruebas en modalidad online. Para la realización de dichos exámenes, la universidad incorporará la herramienta de proctoring a nuestra plataforma tecnopedagógica, con el objetivo de garantizar los procesos de autenticación del alumno, como el control del entorno durante el desarrollo de las pruebas de evaluación. A su vez, la Universidad Isabel I pondrá a disposición del alumnado una Unidad de Exámenes Online específica para ofrecer apoyo técnico durante todo el proceso y así solventar todas las incidencias que se puedan presentar.*

El sistema de evaluación se basará en una selección de las pruebas de evaluación más adecuadas para el tipo de competencias que se trabajen. El sistema de calificaciones estará acorde con la legislación vigente (*Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y de validez en todo el territorio nacional*).

El sistema de evaluación de la Universidad Isabel I queda configurado de la siguiente manera:

#### **Sistema de evaluación convocatoria ordinaria**

##### **Opción 1. Evaluación continua**

Los estudiantes que opten por esta vía de evaluación deberán realizar el **seguimiento de la evaluación continua (EC)** y podrán obtener hasta un **60 %** de la calificación final a través de las actividades que se plantean en la evaluación continua.

Además, deberán realizar un **examen final presencial (EX)** que supondrá el **40 %** restante. Esta prueba tiene una parte dedicada al control de la identidad de los estudiantes que consiste en la verificación del trabajo realizado durante la evaluación continua y otra parte en la que realizan diferentes pruebas teórico-prácticas para evaluar las competencias previstas en cada asignatura.

Para la aplicación de los porcentajes correspondientes, el estudiante debe haber obtenido una nota mínima de un 4 en cada una de las partes de las que consta el sistema de evaluación continua.

Se considerará que el estudiante supera la asignatura en la convocatoria ordinaria por el sistema de evaluación continua, siempre y cuando al aplicar los porcentajes correspondientes se alcance una calificación mínima de un 5.

### **Opción 2. Prueba de evaluación de competencias**

Los estudiantes que opten por esta vía de evaluación deberán realizar una **prueba de evaluación de competencias (PEC)** y un **examen final presencial (EX)**.

La **PEC** se propone como una prueba que el docente plantea con el objetivo de evaluar en qué medida el estudiante adquiere las competencias definidas en su asignatura. Dicha prueba podrá ser de diversa tipología, ajustándose a las características de la asignatura y garantizando la evaluación de los resultados de aprendizaje definidos. Esta prueba supone el 50 % de la calificación final.

El **examen final presencial**, supondrá el **50 %** de la calificación final. Esta prueba tiene una parte dedicada al control de la identidad de los estudiantes que consiste en la verificación del seguimiento de las actividades formativas desarrolladas en el aula virtual y otra parte en la que realizan diferentes pruebas teórico-prácticas para evaluar las competencias previstas en cada asignatura.

Al igual que con el sistema de evaluación anterior, para la aplicación de los porcentajes correspondientes el estudiante debe haber obtenido una puntuación mínima de un 4 en cada una de las partes de las que consta la opción de prueba de evaluación de competencias.

Se considerará que el estudiante supera la asignatura en la convocatoria ordinaria por el sistema de la prueba de evaluación de competencias siempre y cuando al aplicar los porcentajes correspondientes se alcance una calificación mínima de un 5.

### **Características de los exámenes**

Los exámenes constarán de 30 ítems compuestos por un enunciado y cuatro opciones de respuesta, de las cuales solo una será la correcta. Tendrán una duración de 90 minutos y la calificación resultará de otorgar 1 punto a cada respuesta correcta, descontar 0,33 puntos por cada respuesta incorrecta y no puntuar las no contestadas. Después, con el resultado total, se establece una relación de proporcionalidad en una escala de 10.

### **Sistema de evaluación convocatoria extraordinaria**

Todos los estudiantes, independientemente de la opción seleccionada, que no superen las pruebas evaluativas en la convocatoria ordinaria tendrán derecho a una convocatoria extraordinaria.

La convocatoria extraordinaria completa consistirá en la realización de una **prueba de evaluación de competencias** que supondrá el **50 %** de la calificación final y un **examen final presencial** cuya calificación será el **50 %** de la calificación final.

Para la aplicación de los porcentajes correspondientes, el estudiante debe haber obtenido una nota mínima de un 4 en cada una de las partes de las que consta el sistema de evaluación de la convocatoria extraordinaria.

Los estudiantes que hayan suspendido todas las pruebas evaluativas en convocatoria ordinaria (evaluación continua o prueba de evaluación de competencias y examen final) o no se hayan presentado deberán realizar la convocatoria extraordinaria completa, como se recoge en el párrafo anterior.

En caso de que hayan alcanzado una puntuación mínima de un 4 en alguna de las pruebas evaluativas de la convocatoria ordinaria (evaluación continua o prueba de evaluación de competencias y examen final), se considerará su calificación para la convocatoria extraordinaria, debiendo el estudiante presentarse a la prueba que no haya alcanzado dicha puntuación o que no haya realizado.

En el caso de que el alumno obtenga una puntuación que oscile entre el 4 y el 4,9 en las dos partes de que se compone la convocatoria ordinaria (EC o PEC y examen), solo se considerará para la convocatoria extraordinaria la nota obtenida en la evaluación continua o prueba de evaluación de competencias ordinaria (en función del sistema de evaluación elegido), debiendo el alumno realizar el examen extraordinario para poder superar la asignatura.

Al igual que en la convocatoria ordinaria, se entenderá que el alumno ha superado la materia en convocatoria extraordinaria si, aplicando los porcentajes correspondientes, se alcanza una calificación mínima de un 5.

## BIBLIOGRAFÍA Y OTROS RECURSOS

### Bibliografía básica

Martín Fernández, A. y Sanz Fernández, V. J. (2017). *Dilo bien y dilo claro: manual de comunicación profesional*. Larousse.

Un manual claro y sencillo enfocado a la comunicación oral y escrita en el ámbito profesional. Incluye elementos prácticos y una perspectiva no solo lingüística si no comunicativa.

Instituto Cervantes (2012). *El libro del español correcto. Claves para hablar y escribir bien en español*. Espasa.

Esta edición recoge los aspectos normativos más relevantes de nuestra lengua, así como su uso en textos escritos. Advierte de las incorrecciones más frecuentes para evitar su repetición sistemática. También presenta una primera parte en la que se exponen las características fundamentales de los diferentes tipos de texto.

### Bibliografía complementaria

Casado, M. (2005). *El castellano actual: Usos y normas*. Eunsa.

Cascón Martín, E. (2004). *Manual del buen uso del español*. Castalia.

Cassany, D. (1999). *Construir la escritura*. Paidós.

Davis, F. (2006). *La comunicación no verbal*. Alianza.

García, S. y González J. R. (2007). *Cómo hacer un currículum y mejorar profesionalmente*. Libsa.

García Carbonell, R. (2001). *Todos pueden hablar bien en público*. Edaf.

Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Kairós.

Gómez Quijano, A. (2009). *Comunicación para ejecutivos. Las tres distancias de la comunicación en las organizaciones*. Ediciones Internacionales Universitarias.

Gómez Torrego, L. (2006). *Hablar y escribir correctamente. Gramática normativa del español actual*. Vol 2. Arco/Libros.

Lázaro Carreter, F. (1997). *El dardo en la palabra*. Barcelona: Círculo de lectores.

Losada Díaz, J. C. (2004). *Gestión de la comunicación en las organizaciones*. Barcelona: Ariel.

Martínez De Sousa, J. (2002). *Manual de estilo de la lengua española*. Ariel Comunicación.

Merayo, A. (1998). *Curso práctico de técnicas de comunicación oral*. Tecnos.

Puchol, L. (2006). *El libro de la entrevista de trabajo*. Díaz de Santos.

Puchol, L. (2008). *Hablar en público*. Editorial Díaz de Santos.

Seco, M. (1990). *Diccionario de dudas y dificultades de la lengua española*. Espasa Calpe.

#### Otros recursos

[Blog de El Norte de Castilla](#) sobre el habla correcta

- Interesantísimo blog con explicaciones de la norma correcta en el uso de nuestro idioma, mediante un conjunto de artículos monográficos muy sencillos de comprender.

[Museo de los horrores](#) (Centro Virtual Cervantes)

- Errores de habla frecuente. Página de enorme interés por la correcta sistematización de los errores, los variados ejemplos y la sencillez de su consulta.

[Diccionario de la Real Academia](#)

- Puede consultarse en línea. Se puede acceder a la conjugación de los verbos si así se desea. Incluye el *Diccionario Panhispánico de Dudas*, que puede utilizarse para aclarar cualquier duda en el empleo de términos, encontrando referencias de uso o corrección en los distintos hablantes hispanos del mundo. A través de este portal también se pueden hacer consultas relacionadas con la lingüística y los usos normativos de la lengua española. Responden rápidamente mediante un correo electrónico.

[Diccionario CLAVE](#) (grupo SM):

- Es un diccionario de uso que recoge voces no incluidas en los diccionarios normativos. Es un referente léxico-ortográfico en caso de que una palabra nos plantee dudas.

[Diccionario de partículas discursivas del español](#)



- Manual de consulta de marcadores del discurso, ejemplificaciones de su uso y rasgos semántico-discursivos de los conectores.

Lázaro Carreter, Fernando. [El dardo en la palabra](#). Edición on-line:

- Plantea algunos usos incorrectos de la gramática, sintaxis y vocabulario de la lengua española y explica cómo emplearlos correctamente.

#### [Centro virtual de escritura](#)

- Ofrece algunas pautas de escritura académica y permite realizar consultas *on-line*.

Centro de recursos para la escritura académica ([CREA](#))

- Guía de gran utilidad para la presentación de trabajos en diferentes formatos, consultas de acentuación y puntuación, así como de resolución de dudas.

#### [Centro de escritura académica y pensamiento crítico](#)

- Dispone de interesantes aportaciones sobre cómo elaborar textos escritos.

Carlino, Paula. [El proceso de la escritura académica: cuatro dificultades de la enseñanza universitaria](#)

- Artículo que sugiere pautas para corregir los defectos más habituales en la elaboración de textos por parte de estudiantes universitarios.

Escritura académica y profesional en español:  
[http://23118.psi.uba.ar/academica/cursos\\_actualizacion/recursos/carlino\\_cuatro.pdf](http://23118.psi.uba.ar/academica/cursos_actualizacion/recursos/carlino_cuatro.pdf).

- Presentación en PowerPoint que describe brevemente los aspectos que se deben considerar para elaborar un texto académico.