

Guía Docente: Técnicas de Comunicación Profesional

DATOS GENERALES	
Facultad	Facultad de Ciencias de la Salud
Titulación	Grado en Nutrición Humana y Dietética
Plan de estudios	2012
Materia	Comunicación
Asignatura	Técnicas de Comunicación Profesional
Créditos ECTS	6
Carácter	Obligatorio
Curso	Primero
Período de impartición	Tercer Trimestre
Lengua en la que se imparte	Castellano
Prerrequisitos	Se trata de una materia instrumental, de Formación Obligatoria, 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

Profesor Responsable	Alicia Herraiz Gutiérrez	Correo electrónico	alicia.herraiz@ui1.es
Área		Facultad	Facultad de Ciencias de la Salud
Perfil Profesional 2.0	LinkedIn		

Profesor	María del Pilar López Castilla	Correo electrónico	mpilar.lopez@ui1.es
Área	Didáctica de la Lengua y la Literatura	Facultad	Facultad de Ciencias de la Salud
Perfil Profesional 2.0	About me		

Profesor	Antonio Castro Higuera	Correo electrónico	antonio.castro@ui1.es
Área		Facultad	Facultad de Ciencias de la Salud
Perfil Profesional 2.0	LinkedIn		

Profesor	Luis Pascual Cordero Sánchez	Correo electrónico	luispascual.cordero@ui1.es
Área		Facultad	Facultad de Ciencias de la Salud
Perfil Profesional 2.0	Cervantesvirtual Editorialverbum		

CONTEXTUALIZACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA

Asignaturas de la materia	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de Comunicación Profesional
Contexto y sentido de la asignatura en la titulación y perfil profesional	<p>Exponer las ideas con claridad y de manera ordenada, tanto en un discurso oral como escrito, hace que el mensaje sea eficaz y la comunicación se realice satisfactoriamente. 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. De esta manera todas las aclaraciones y exposiciones que haga el futuro graduado serán fácilmente asimiladas por su receptor. El estudiante contará con las herramientas necesarias para una correcta elaboración de textos, del tipo que mejor se adapte a su profesión.</p>

COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

<p>Competencias de la asignatura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CE-39: Adquirir la formación científica básica aplicada a la Nutrición Humana y Dietética en sus diferentes manifestaciones, siendo capaces de formular hipótesis, recoger e interpretar información para la resolución de problemas siguiendo el método científico, y comprendiendo la importancia de las limitaciones del pensamiento científico en materia sanitaria y Nutricional. • CB-05: Desarrollar aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía. • CB-04: Transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado. • CB-02: Saber aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean 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. • CG-15: Desarrollar habilidades de liderazgo, relación interpersonal y trabajo en equipo. • CG-05: Realizar la comunicación de manera efectiva, tanto de forma oral como escrita, con las personas, los profesionales de la salud o la industria y los medios de comunicación, sabiendo utilizar las tecnologías de la información y la comunicación especialmente las relacionadas con nutrición y hábitos de vida. • CU-17: Ser capaz de concluir adecuadamente la tesis de la exposición basándose en modelos, teorías o normas, etc. • CU-16: Saber transmitir un informe técnico de la especialidad. • CU-15: Utilizar una adecuada estructura lógica y un lenguaje apropiado para el público no especialista y escribir con corrección. • CU-07: Valorar lo que suponen las nuevas formas de trabajo actuales, como es el teletrabajo y el trabajo en red y saber trabajar de forma colaborativa en ellas. • CU-03: Utilizar la expresión oral y escrita de forma adecuada en contextos personales y profesionales.
<p>Resultados de aprendizaje de la asignatura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. • Analiza la competencia comunicativa de distintos textos orales y escritos, detectando en su caso fortalezas y debilidades, formulando propuestas de mejora y corrección. • 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. • 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. • 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. • 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.

PROGRAMACION DE CONTENIDOS

<p>Breve descripción de la asignatura</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>Contenidos</p>	<p>Unidad didáctica 1. La comunicación: cuestiones generales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué es la comunicación? <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Elementos de la comunicación: Emisor, receptor, etc. 2. Comunicación y realidad. 3. La comunicación no verbal: Cimiento de las relaciones humanas. <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Comunicación no verbal vocal (paralingüística). 3.2. Comunicación no verbal corporal (cinésica). 3.3. Comunicación no verbal espacial (proxémica). 3.4. Comunicación no verbal escrita. 4. La comunicación efectiva. <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Saber escuchar. 4.2. Saber preguntar y recibir respuestas. 4.3. Saber plantear mensajes: confianza y empatía. 4.4. Saber plantear mensajes: Dominio del tema y claridad en los objetivos. 4.5. Saber plantear mensajes: Conocimiento del receptor. 4.6. Saber plantear mensajes: Fe en lo que se transmite. 4.7 Ejemplo <p>Unidad didáctica 2. Errores y otros factores que afectan al texto oral y escrito</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fenómenos articulatorios. <ol style="list-style-type: none"> 1.1. El deajo. 1.2. El yeísmo y el seseo. 1.3. El ceceo. 1.4. La aspiración de la «ese» (/s/) y de la «jota» (/x/).



- 1.5. Pérdida de la «de» (/d/).
- 1.6. Otras incorrecciones de pronunciación.
2. Fenómenos léxicos.
 - 2.1. Extranjerismos.
 - 2.2. Muletillas.
 - 2.3. Circunloquios y redundancias.
3. Fenómenos gramaticales.
 - 3.1. Leísmo, laísmo y loísmo.
 - a) Leísmo.
 - b) Laísmo y loísmo.
 - 3.2. Dequeísmo y queísmo.
 - 3.3. Quesuismo.
 - 3.4. Ejemplos de errores ampliamente aceptados.
 - 3.5. Ambigüedad sintáctica.
 - 3.6. Abuso de oraciones subordinadas.
 - 3.7. Concordancias especiales
4. La corrección en la escritura.
 - 4.1. Escritura de palabras extranjeras.
 - 4.2. Minúsculas y mayúsculas.
 - 4.3. Acentuación.
 - a) Regla general.
 - b) Aspectos a tener en cuenta.
 - c) Acentuación de diptongos e hiatos.
 - d) Tilde diacrítica.
 - e) Casos particulares
 - 4.4. Puntuación.
5. Lenguaje políticamente correcto.
 - 5.1 Eufemismos
 - 5.2 Recomendaciones de uso



5.3 Manuales de estilo y sexismo

Unidad didáctica 3. Bases para la composición de textos orales y escritos.

1. Planificación del texto.

1.1. Propósito del texto.

1.2. Dominio del tema.

1.3. Conocer al receptor.

2. Producción del texto.

2.1. Selección del material.

2.2. Distribución del material.

a) Introducción.

b) Desarrollo.

c) Conclusión.

2.3. Redacción del texto.

2.4 Redacción del texto: Las citas

3. Revisión del texto.

3.1. Corrección.

3.2. Ensayo.

3.3. Anticipación de imprevistos.

Unidad didáctica 4. Aspectos prácticos de la comunicación oral y escrita.

1. Comunicación oral.

1.1 Glosfobia o miedo escénico

1.2 Técnicas para evitar la glosfobia

1.3 Lenguaje verbal.

1.4. Lenguaje no verbal.

a) Lenguaje no verbal paralingüístico

b) Lenguaje no verbal proxémico

c) Lenguaje no verbal cinésico



2. Comunicación escrita.

2.1. Características de la comunicación escrita profesional.

2.2. Tipos de documentos de carácter profesional.

a) Cartas, correos electrónicos y faxes.

b) Informes, solicitudes y otros.

3. Uso de elementos gráficos.

3.1. En el discurso oral.

3.2. En el discurso escrito.

Unidad didáctica 5. Contextos de comunicación profesional I

1. Comunicación en el seno de la empresa.

1.1. Comunicación interna y externa.

1.2. Comunicación interna informal.

1.3. Comunicación interna formal.

a) Falta de comunicación interna formal.

b) Tipos de comunicación interna formal: Horizontal.

c) Tipos de comunicación interna formal: Descendente.

d) Tipos de comunicación interna formal: Ascendente.

1.4 Flujo de información en la comunicación interna formal.

1.5 Plan de comunicación interna.

2. La comunicación telefónica en el ámbito laboral.

2.1 Factores paralingüísticos: voz, sonrisa, gestos.

2.2. Factores lingüísticos. Cortesía y corrección lingüística.

2.3. Factores emocionales: Escucha activa y empatía.

2.4. Fases de la recepción de la llamada.

a) Preparación.

b) Tonos.

c) Saludo.

d) Sondeo y concretización.



- e) Reformulación.
- f) Desarrollo de la llamada.
- g) Resolución.
- h) Despedida.

2.5. Ejemplo práctico.

Unidad didáctica 6. Contexto de comunicación profesional II

1. Currículum Vitae.

1.1. Apartados.

1.2 Formato

1.3 Revisión.

1.4 Tipos de currículum.

1.5 Ejemplos.

2. La carta de presentación.

2.1. Redacción

2.2 Modelos.

3. La entrevista de trabajo.

3.1. Pruebas escritas previas a la entrevistas.

3.2. Tipos de entrevista.

3.3. Preparación de la entrevista.

3.4. Actitud.

3.5. Preguntas en la entrevista.

- a) Actitud y personalidad.
- b) Formación y educación.
- c) Experiencia laboral.

d) Vida privada.

e) Propias.

3.6 Después de la entrevista.

Ejemplos.

METODOLOGÍA

Actividades formativas

Actividades de aplicación práctica: Algunas unidades presentan este tipo de actividades, basadas en una propuesta comunicativa práctica en la que desarrollar los contenidos que se presentarán posteriormente en la unidad 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.

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

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 **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 de 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**, cuyas características serán las mismas que las comentadas en la opción 1, supondrá el **50%** de la calificación final.

Al igual que con el sistema de evaluación anterior para la aplicación de los porcentajes correspondientes el estudiante debe de 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.

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 de 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 en 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

Montolío, E. (coord.) Manual de escritura académica. Barcelona: Ariel. 2002

En este manual el alumno puede encontrar algunas de las cuestiones teóricas tratadas en la asignatura así como ejercicios con solución. El primer volumen está dedicado a las cuestiones de corrección idiomática. El segundo, a la planificación de los textos y a la conexión en el texto académico (marcadores discursivos y conectores). El tercer volumen se ocupa de la puntuación, de la objetividad del texto académico y de la revisión.

Instituto Cervantes. El libro del español correcto. Claves para hablar y escribir bien en español. Barcelona: Espasa. 2012

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. El castellano actual: Usos y normas. Pamplona: Eunsa. 2005

Cascón E. Manual del buen uso del español. Madrid: Castalia. 2004

Cassany D. Construir la escritura. Barcelona: Paidós. 1999

Davis F. La comunicación no verbal. Madrid: Alianza. 2006

García S, González J. Cómo hacer un currículum y mejorar profesionalmente. Madrid: Libsa. 2007

García R. Todos pueden hablar bien en público. Madrid: Edaf. 2001

Goleman, D. Inteligencia emocional. Barcelona: Kairós. 1996

Gómez A. Comunicación para ejecutivos. Las tres distancias de la comunicación en las organizaciones. Madrid: Ediciones Internacionales Universitarias. 2009

Gómez L.. Hablar y escribir correctamente. Gramática normativa del español actual. Vol 2. Madrid: Arco/Libros. 2006

Lázaro F. El dardo en la palabra. Barcelona: Círculo de lectores. 1997

Losada J. Gestión de la comunicación en las organizaciones. Barcelona: Ariel. 2004

Martínez J. Manual de estilo de la lengua española. Barcelona: Ariel Comunicación. 2002

Merayo A. Curso práctico de técnicas de comunicación oral. Madrid: Tecnos. 1998

Puchol L. El libro de la entrevista de trabajo. Madrid: Díaz de Santos. 2006

Puchol L. Hablar en público. Madrid: Editorial Díaz de Santos. 2008

Seco M. Diccionario de dudas y dificultades de la lengua española. Espasa Calpe, Madrid. 1990

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.

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