



Universidad  
de Alcalá

# GUÍA DOCENTE

## TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

**Grado en Administración y Dirección  
de Empresas-Guadalajara  
Universidad de Alcalá**

**Curso Académico 2018/2019**  
**Optativa – Segundo Cuatrimestre**

## GUÍA DOCENTE

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre de la asignatura:             | <b>TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA</b>                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Código:                              | <b>410050</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Titulación en la que se imparte:     | <b>GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS-GUADALAJARA</b>                                                                                                                                                                                                                                    |
| Departamento y Área de Conocimiento: | <b>DEPARTAMENTO: Economía y Dirección de Empresas<br/>UNIDAD DOCENTE: Organización de Empresas</b>                                                                                                                                                                                                    |
| Carácter:                            | <b>OPTATIVA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Créditos ECTS:                       | <b>6</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Curso y cuatrimestre:                | <b>TERCER CURSO – SEGUNDO CUATRIMESTRE</b>                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Profesorado:                         | <b>CLASES TEÓRICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Prof. Dr. Pedro Aguilar Serrano</b><br/><b>[p.aguilar@uah.es]</b></li> </ul><br><b>CLASES PRÁCTICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Prof. Dr. Pedro Aguilar Serrano</b><br/><b>[p.aguilar@uah.es]</b></li> </ul> |
| Responsable:                         | <b>Prof. Dr. Pedro Aguilar Serrano</b>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Horario de Tutoría:                  | <b>Prof. Dr. Pedro Aguilar Serrano: cita, previa petición en clase [mar.sarro@uah.es]</b>                                                                                                                                                                                                             |
| Idioma en el que se imparte:         | <b>Español</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

### 1. PRESENTACIÓN

La comunicación interna es un aspecto vital de cualquier organización. Mediante la asignatura “Política de Comunicación en la Empresa” los alumnos conocerán cuáles son los elementos clave a tener en cuenta para implantar un sistema de comunicación eficaz.

Esta asignatura, apoyada sobre el paradigma de que el objetivo de la comunicación empresarial es el de proyectar una imagen positiva hacia el cliente interno así como conseguir un clima laboral óptimo, pretende dar a conocer los fundamentos, técnicas y procedimientos para implantar un sistema de comunicación empresarial que permita el desarrollo integral de la organización y la implantación y evaluación de las acciones y planes corporativas estratégicos. Para lograr la consecución de los objetivos propuestos se desarrollarán técnicas didácticas que combinan la teoría con la práctica para lograr que los alumnos conozcan los fundamentos teóricos y puedan aplicarlos

## Resumen en inglés:

This subject based on the paradigm that the objective of business communication is to project a positive image to the internal customer as well as to achieve an optimum working environment, aims to present the fundamentals, techniques and procedures to implement a communication system Business that allows the integral development of the organization and the implementation and evaluation of strategic corporate actions and plans.

## 2. COMPETENCIAS

### Competencias genéricas:

1. Capacitar al alumno para comprender la relevancia de un Plan de Comunicación Interna.
2. Determinar la importancia de de la comunicación como proceso de mejora.
3. Desarrollar competencias para saber orientar el plan de comunicación hacia la mejora del rendimiento y el incremento de la competitividad.

### Competencias específicas:

1. Definir y analizar el concepto de comunicación interna.
2. Identificar los elementos básicos de un plan de comunicación.
3. Conocer y dominar las herramientas para una comunicación eficaz.
4. Analizar qué elementos hay que considerar para implantar, de manera eficaz, una plan de comunicación.

## 3. CONTENIDOS

| <b>Bloques de contenido</b> (se pueden especificar los temas si se considera necesario) | Total de clases, créditos u horas                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Presentación de la asignatura y consideraciones iniciales                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1,5 horas teóricas</li> <li>• 1,5 horas prácticas</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bloque 1. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA. CONCEPTOS BÁSICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El proceso comunicativo.</li> <li>▪ Comunicación organizativa</li> <li>▪ Los flujos de comunicación</li> </ul>                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 horas teóricas</li> <li>• 5 horas prácticas</li> </ul>   |
| <b>Bloque 2. COMO ELABORAR UN PLAN DE COMUNICACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipos de Comunicación</li> <li>▪ Herramientas para una comunicación eficaz</li> <li>▪ Pasos a seguir para un buen Plan de Comunicación.</li> </ul>                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 horas teóricas</li> <li>• 5 horas prácticas</li> </ul>   |
| <b>Bloque 3. TODOS TENEMOS QUE COMUNICAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Discurso. Entrevista. Rueda de Prensa</li> <li>▪ La entrevista de trabajo.</li> <li>▪ Reunión de Trabajo</li> <li>▪ Protocolo empresarial</li> <li>▪ Comunicar en crisis</li> <li>▪ Redes Sociales</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 horas teóricas</li> <li>• 10 horas prácticas</li> </ul> |
| Consideraciones finales. Análisis y reflexiones sobre el curso.                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 horas</li> </ul>                                         |

### Cronograma (Optativo)

| Semana / Sesión | Contenido                                                   |
|-----------------|-------------------------------------------------------------|
| 01 <sup>a</sup> | • Presentación de la asignatura y consideraciones iniciales |
| 02 <sup>a</sup> | • <b>Bloque 1</b>                                           |
| 03 <sup>a</sup> | • <b>Bloque 1</b>                                           |
| 04 <sup>a</sup> | • <b>Bloque 1</b>                                           |
| 05 <sup>a</sup> | • <b>Bloque 1</b>                                           |
| 06 <sup>a</sup> | • <b>Bloque 2</b>                                           |
| 07 <sup>a</sup> | • <b>Bloque 2</b>                                           |
| 08 <sup>a</sup> | • <b>Bloque 2</b>                                           |
| 09 <sup>a</sup> | • <b>Bloque 2</b>                                           |
| 10 <sup>a</sup> | • <b>Bloque 3</b>                                           |
| 11 <sup>a</sup> | • <b>Bloque 3</b>                                           |
| 12 <sup>a</sup> | • <b>Bloque 3</b>                                           |
| 13 <sup>a</sup> | • <b>Bloque 3</b>                                           |

|     |                                                                                                                     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14ª | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bloque 3</b></li> </ul>                                                 |
| 15ª | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consideraciones finales. Análisis y reflexiones sobre el curso.</li> </ul> |

## 4. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.-ACTIVIDADES FORMATIVAS

### 4.1. Distribución de créditos (especificar en horas)

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Número de horas presenciales:                      | 48 horas (42 horas + 6 horas examen) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clases teóricas (20 horas, en sesiones de hora y media)</li> <li>• Prácticas y seminarios (22 horas, en sesiones de hora y media)</li> <li>• Pruebas y exámenes (6 horas)</li> </ul> |
| Número de horas del trabajo propio del estudiante: | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de horas de estudio autónomo: 70</li> <li>• Número de horas de elaboración de trabajos, casos prácticos, etc. : 32</li> </ul>                                                                                      |
| Total horas                                        | 150 horas                                                                                                                                                                                                                                                          |

### 4.2. Estrategias metodológicas, materiales y recursos didácticos

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Clases presenciales</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Clases teóricas, expositivas de las partes fundamentales de cada tema. La preparación previa del estudiante es una condición necesaria para aprovechar al máximo la clase teórica, para lo que se propone la lectura de los materiales de soporte del tema correspondiente o la consulta de alguno de los manuales que conforman la bibliografía básica, u otros recursos que el estudiante tenga a su disposición.</li> <li>▪ Clases para la revisión y discusión de preguntas sobre cuestiones relacionadas con las exposiciones teóricas.</li> <li>▪ Clases prácticas y manejo de programas informáticos para que los alumnos aprendan el manejo de ciertas herramientas que permiten abordar algunos temas de una manera práctica.</li> <li>▪ Clases para el análisis, debate y presentación de lecturas para que el alumno enriquezca su vocabulario con términos del temario y mejore su capacidad analítica y crítica.</li> </ul> |
| <b>Trabajo autónomo y grupal del alumno</b> | El alumno deberá realizar un trabajo – de manera individual y otro grupal, búsqueda de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                       | <p>información, análisis de información, realización de ejercicios, informes, trabajos y estudio de la materia de la asignatura.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>Tutorías</b></p>                                                                | <p>Atención al alumno, bien de una manera individual o en grupo, a fin de poder efectuar un necesario y adecuado seguimiento de todos los estudiantes.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>Pruebas teórico-prácticas de asimilación de conocimientos y habilidades</b></p> | <p>El alumno tendrá que interrelacionar todos los conocimientos que ha aprendido a través de las clases presenciales, el trabajo autónomo y las tutorías.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>Materiales y recursos didácticos</b></p>                                        | <p>Como apoyo fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje, para la preparación de esta asignatura se van a utilizar los siguientes materiales y recursos pedagógicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Manuales de referencia:</b> Como base destacada para las exposiciones de los temas teóricos y para la adquisición de los conocimientos contenidos en dichas exposiciones, se van a utilizar los manuales de referencia relacionados dentro del apartado de bibliografía por orden de importancia.</li> </ul> <p>Lógicamente, resulta conveniente que el estudiante haya leído la parte correspondiente de los manuales antes de que se traten en la clase teórica junto con otros materiales de estudio que pudiera proporcionar el profesor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Presentaciones de PowerPoint:</b> En las clases teóricas, se trabajará con esquemas expuestos mediante transparencias de ordenador (presentaciones de PowerPoint), en los que se recogerá la estructura de los contenidos a transmitir, intentando seleccionar lo esencial para destacarlo de una manera clara, evitando que puedan producirse divagaciones innecesarias y prestando especial cuidado en que los alumnos estén perfectamente situados en cada momento sobre lo que se esté explicando. Se intentará que los alumnos se sitúen en el contexto de cada tema, relacionándolo con los anteriores y posteriores. Una vez ubicados, se expondrán las partes fundamentales de cada tema, tras una breve introducción en la que se comentará la secuencia de lo que va a ser explicado.</li> <li>• <b>Casos prácticos:</b> Para afianzar algunos de los conocimientos teóricos, se realiza-</li> </ul> |

### Materiales y recursos didácticos (Continuación)

rán casos prácticos sobre el contenido de la materia donde se utilizarán otros manuales con una orientación más práctica junto con relaciones de ejercicios elaboradas por los profesores expresamente para la asignatura.

- **Lecturas:** Para la realización de otras actividades, como comentarios y debates, se utilizarán artículos de periódicos, revistas, monográficos, lecturas complementarias, etc., con el fin de favorecer que el alumno adquiriera determinadas competencias establecidas con anterioridad (análisis y síntesis, expresión,...), los cuales se pondrán a su disposición.

## 5. EVALUACIÓN: Procedimientos, criterios de evaluación y de calificación<sup>1</sup>

El proceso de evaluación normal estará inspirado en la evaluación continua del estudiante. Si el estudiante no participa en el proceso de enseñanza-aprendizaje según lo establecido en esta guía docente, **se considerará no presentado en la convocatoria ordinaria.**

### Criterios de evaluación de las competencias

#### OPCIÓN A: EVALUACIÓN CONTINUA

Para los alumnos que se hayan acogido al procedimiento de evaluación continua, su rendimiento será evaluado por su trabajo, conocimientos y destrezas adquiridas así como la mejora de su proceso de aprendizaje. En concreto, la nota final de la asignatura se obtendrá de la siguiente forma:

- **PARTE TEÓRICA:**
  - Superación de pruebas teórico-prácticas de adquisición y asimilación de conocimientos teórico-prácticos: Peso en la nota final: 10 %
- **PARTE PRÁCTICA:**
  - Preparación, resolución y presentación de trabajo individual de investigación: Peso en la nota final: 50 %
  - Preparación, resolución y presentación de trabajo en grupo: 20%

<sup>1</sup> *Es importante señalar los procedimientos de evaluación: por ejemplo evaluación continua, final, autoevaluación, co-evaluación. Instrumentos y evidencias: trabajos, actividades. Criterios o indicadores que se van a valorar en relación a las competencias: dominio de conocimientos conceptuales, aplicación, transferencia conocimientos. Para el sistema de calificación hay que recordar la **Normativa del Consejo de Gobierno del 16 de Julio de 2009**: la calificación de la evaluación continua representará, **al menos, el 60%**. Se puede elevar este % en la guía.*

- Aportaciones realizadas en las clases, tutorías y/o otras actividades: Peso en la nota final; 20 %

Los criterios de evaluación concretos de cada una de estas partes así como los procedimientos de evaluación y calificación se señalan en los siguientes puntos:

## **1. Adquisición y asimilación de conocimientos teórico-prácticos**

### **a. Criterios de evaluación:**

- Comprensión de las ideas principales de cada uno de los temas contenidos en el programa.
- Dominio de conceptos relacionados con el temario.
- Ser capaz de integrar y aplicar los contenidos teóricos a situaciones prácticas que se puedan plantear.
- Claridad expositiva así como capacidad de síntesis.

### **b. Procedimientos de evaluación y calificación:**

- Pruebas parciales escritas sobre cuestiones teórico-prácticas y examen final, en su caso.

## **2. Preparación, resolución y presentación de lecturas, trabajos, casos prácticos y/o trabajos de investigación**

### **a. Criterios de evaluación:**

- Capacidad para plantear los trabajos, lecturas, casos, etc. desde la perspectiva del Marketing.
- Presentación de los trabajos con claridad expositiva y una coherente argumentación así como con corrección formal, utilizando un lenguaje adecuado dentro del contexto del temario.
- Capacidad para trabajar de forma autónoma y en equipo.

### **b. Procedimientos de evaluación y calificación:**

- Elaboración y presentación, en su caso, de lecturas, trabajos, casos prácticos y/o pequeños trabajos de investigación, de forma individual o en grupo, según los casos.

## **3. Participación activa del alumno**

### **a. Criterios de evaluación:**

- Participación activa del alumno en clase, para lo que resulta esencial que el alumno traiga preparados los temas –al menos leídos con detenimiento-.
- Nivel de calidad y originalidad de las aportaciones realizadas en clase por el alumno.
- Contribución general del alumno al desarrollo dinámico y participativo en las clases.
- Grado de compromiso y cumplimiento con las tareas encomendadas.



**b. Procedimientos de evaluación y calificación:**

- Formulación de preguntas durante las clases sobre temas y/o contenidos ya explicados previamente.
- Evaluación de las aportaciones realizadas en clase por parte del alumno.

Para poder aprobar la asignatura es necesario conseguir una calificación mínima de 5 puntos sobre 10, tanto en la parte práctica como en la parte teórica.

**Convocatoria extraordinaria:**

Los alumnos que no aprueben la asignatura en la convocatoria ordinaria tendrán opción a una convocatoria extraordinaria en la que deberán superar un examen de todos los contenidos del programa, debiendo obtener una calificación mínima de 5 puntos sobre 10 para aprobar la asignatura en esta convocatoria extraordinaria.

**OPCIÓN B: EVALUACIÓN FINAL**

Los alumnos que no sigan el procedimiento de evaluación continua tendrán derecho a una evaluación final en convocatoria ordinaria del curso académico.

Entre otras, son causas que permiten acogerse a la evaluación final, sin perjuicio de que tengan que ser valoradas en cada caso concreto, la realización de prácticas presenciales, las obligaciones laborales, las obligaciones familiares, los motivos de salud y la discapacidad. El hecho de seguir los estudios a tiempo parcial no otorga por sí mismo el derecho a optar por la evaluación final. Para acogerse a la evaluación final, el estudiante tendrá que solicitarlo por escrito a la Dirección del Centro en las dos primeras semanas de impartición de la asignatura, explicando las razones que le impiden seguir el sistema de evaluación continua. En el caso de aquellos estudiantes que por razones justificadas no tengan formalizada su matrícula en la fecha de inicio del curso o del periodo de impartición de la asignatura, el plazo indicado comenzará a computar desde su incorporación a la titulación. La Dirección del Centro deberá valorar las circunstancias alegadas por el estudiante y tomar una decisión motivada. Transcurridos 15 días hábiles sin que el estudiante haya recibido respuesta expresa por escrito a su solicitud, se entenderá que ha sido estimada.

La evaluación final para estos alumnos que no siguen la evaluación continua consistirá en responder 3-4 preguntas teóricas y en la exposición durante máximo 10 minutos de un trabajo consistente en una Presentación, apoyado en un Power Point o similar. El trabajo, desarrollado en su totalidad, además del Power Point con el esquema deberá entregarse asimismo por escrito.

Para poder aprobar la asignatura es necesario superar tanto el examen como el *Plan de Trabajo personal*, no compensándose entre sí las notas individuales de cada parte.

**Convocatoria extraordinaria:**

A aquellos alumnos que no logren superar ambas partes, pero tengan una aprobada (ya sea la parte del examen o el *Plan de trabajo personal*), se les guardará para la convocatoria extraordinaria (junio-julio) la nota de la parte aprobada y sólo deberán realizar la parte que hayan suspendido. Si la parte suspendida es la teórica realizarán un examen de los corres-

pondientes contenidos del programa. Si la parte suspendida es el *Plan de Trabajo personal*, deberán repetir el mismo hasta alcanzar el nivel mínimo para valorarlo como aprobado.

Los alumnos que hayan suspendido las dos partes de la asignatura, deberán en la convocatoria extraordinaria (junio-julio) desarrollar el examen de todos los contenidos del programa y realizar el *Plan de trabajo personal*.

#### **Sistema de calificación:**

Según el R. D. 1125/2003 que regula el Suplemento al Título las calificaciones deberán seguir la escala de adopción de notas numéricas con un decimal y una calificación cualitativa:

|           |                                  |
|-----------|----------------------------------|
| 0,0 - 4,9 | SUSPENSO (SS)                    |
| 5,0 - 6,9 | APROBADO (AP)                    |
| 7,0- 8,9  | NOTABLE (NT)                     |
| 9,0 – 10  | SOBRESALIENTE (SB)               |
| 9,0 – 10  | MATRÍCULA DE HONOR limitada ó 5% |

## **6. BIBLIOGRAFÍA**

#### **Bibliografía Básica:**

Castells, Manuel. (2009): *Comunicación y poder*, Alianza Editorial.

Elías, Joan y Mascaray, José. (2003): *Más allá de la comunicación interna*, Gestión 2000

Johnsson, Hans. (1991): *La gestión de la comunicación*, Ediciones de las Ciencias Sociales

Costa, Joan. (2011): *El ADN del DirCom*. CPC Editor

Losada, José Carlos. (2010): *Gestión de la comunicación en las organizaciones*. Ariel/Planeta.

(2010): *Comunicación en la gestión de crisis*. UOC

Romeo, Marina. (2005): *Comunicación Interna en la Empresa*. UOC