Universidad Rey Juan Carlos

# GUÍA DOCENTE

# HABILIDADES DE COMUNICACION

# GRADO EN CIENCIA, GESTIÓN E INGENIERÍA DE SERVICIOS (SEMIPRESENCIAL)

# CURSO 2026-27

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 17:07 | Hash: b88c8664b68d66ddeb336ada7e15e9e6.

Fecha de publicación: 06-07-2026

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 17:07 | Hash: b88c8664b68d66ddeb336ada7e15e9e6.

| I.-Identificación de la Asignatura | |
|---|---|
| **Tipo** | FORMACIÓN BÁSICA |
| **Período de impartición** | 2 curso, 1Q semestre |
| **Nº de créditos** | 6 |
| **Idioma en el que se imparte** | Castellano |

## II.-Presentación

Si bien, las habilidades de comunicación, por su demostrada eficacia para el éxito del desempeño profesional, son habilidades vez más requeridas en cualquier tipo de profesional, podemos decir que son especialmente importantes en organizaciones servicios, donde la comunicación con el usuario o consumidor del servicio es clave para la provisión de servicios de calidad. Y, la formación universitaria no puede permanecer ajena a esta realidad, si pretende un desarrollo integral de los futuros a los que capacita.

Como resultados del aprendizaje de esta asignatura, el alumno será capaz de

•Identificar los diferentes tipos de comunicación

•Conocer y discriminar las técnicas que permiten conseguir una comunicación eficaz en el ámbito del sector servicios

•Identificar de las barreras que afectan a la consecución de una comunicación eficaz

Y, para ello, el **objetivo** de la asignatura es: *proporcionar los conocimientos y las herramientas necesarias para que los desarrollen competencias de comunicación, oral, escrita e interpersonal, para lograr un desempeño profesional*

No existen requisitos previos para cursar la asignatura, siendo recomendable haber superado la asignatura de Inteligencia Emocional, que sienta las bases para una buena comunicación.

La asignatura está más orientada a la adquisición de habilidades que de conocimientos, por lo que, si bien habrá contenidos teóricos, predominarán los talleres prácticos en los que los alumnos deberán participar activamente con la orientación y supervisión del profesor. Para ello, se proporcionarán a los alumnos las pautas y orientaciones metodológicas necesarias para la realización de las actividades prácticas de cada taller, así como para los trabajos de carácter evaluable.

## III.-Resultados de Aprendizaje

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 17:07 | Hash: b88c8664b68d66ddeb336ada7e15e9e6.

CG5. Conocer y aplicar principios psico-sociales en el ámbito de servicios.
CT1. Capacidad de análisis y síntesis.
CT10. Capacidad para desenvolverse en ambientes técnicos plurilingües, multiculturales y multidisciplinares.
CT12. Capacidad para valorar el impacto social y medioambiental de las soluciones aportadas.
CT2. Capacidad para coordinar y motivar a grupos de trabajo. Capacidad de Liderazgo. Capacidad de trabajo en equipo. Capacidad para la gestión de recursos humanos.
CT4. Dominio de la comunicación oral y escrita. Capacidad para provocar la retroalimentación. Capacidad para aplicar técnicas de negociación.
CT5. Capacidad de gestionar su tiempo: organización de tareas de forma eficiente.
CT6. Compromiso ético y deontológico.
CT8. Capacidad para reunir, analizar e interpretar datos relevantes en el ámbito de los servicios y emitir juicios. Capacidad para identificar problemas y realizar propuestas de soluciones y toma de decisiones. Capacidad cualitativa y cuantitativa para analizar propuestas.
CT9. Capacidad para aprender nuevos conceptos y técnicas. Aprendizaje autodidacta y capacidad para poder continuar los estudios, nacionales o internacionales, de Máster o de Doctorado.
CE12. Capacidad para comprender los fundamentos biológicos de la conducta y aplicar dichos conocimientos en el ámbito laboral para el análisis y diagnóstico de grupos humanos y organizaciones.
CE14. Capacidad para la dirección y gestión de proyectos, personas y equipos en el ámbito de los servicios.
CE21. Capacidad para aplicar técnicas de pscicología individual y grupal. Capacidades de automotivación y autocontrol, dirigida a empatizar en la negociación en el ámbito profesional.

- Leyenda para las titulaciones no adaptadas al RD 822/21: **CB** - competencias básicas, **CG** - competencias generales, **CE** - competencias específicas, **CT** - competencias transversales.
- Leyenda para las titulaciones adaptadas al RD 822/21: **CON** - conocimientos, **COM** - competencias, **HAB** - habilidades.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 17:07 | Hash: b88c8664b68d66ddeb336ada7e15e9e6.

## IV.-Contenido

### IV.A.-Temario de la asignatura

**I.- Fundamentos para una comunicación eficaz**
1. Teoría de la comunicación
2. Barreras en la comunicación

**II. Comunicación escrita**
3. Redacción efizaz de documentos
4. Revisión y análisis de escritos

**III. Comunicación interpersonal**
5. Comunicación verbal y no verbal
6. La escucha activa y el feadback
7. Estilos de comunicación

**IV. Comunicación oral**
8. Claves de la comunicación oral efectiva
9. Herramientas para el soporte a la comunicación oral

### IV.B.-Actividades formativas

| Tipo | Descripción |
|---|---|
| Lecturas | Recopilación de lecturas recomendadas |
| Prácticas / Resolución de ejercicios | Práctica 1 - Redacción de texto. Revisión de texto |
| Prácticas / Resolución de ejercicios | Práctica 2 - Comunicación Interpersonal y feedback |
| Laboratorios | Práctica 3 - Montaje de presentaciones con herramientas |
| Prácticas / Resolución de ejercicios | Práctica 4 - Presentación oral |
| Otras | Talleres - Rol plays y diversos ejercicios |
| Otras | Visionados |

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 17:07 | Hash: b88c8664b68d66ddeb336ada7e15e9e6.

| V.-Tiempo de trabajo del alumnado (30h grado y 25h máster) | |
|---|---|
| Clases teóricas (videoconferencias online) | 10 |
| Resolución prácticas de resolución de ejercicios, casos, etc online. | 28 |
| Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc. | 10 |
| Realización de pruebas | 12 |
| Tutorías académicas online | 10 |
| Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc. | 8 |
| Lectura y comprensión de materiales | 20 |
| Preparación de prácticas/ejercicios/casos | 25 |
| Preparación de pruebas | 57 |
| Total de horas de trabajo del alumnado | 180 |

| VI.-Metodología y plan de trabajo | | |
|---|---|---|
| **Tipo** | **Periodo** | **Contenido** |
| Pruebas | Semana 1 a Semana 15 | Pruebas de comunicación escrita |
| Clases Teóricas | Semana 1 a Semana 15 | Clase magistral |
| Seminarios | Semana 1 a Semana 15 | Talleres con ejercicios prácticos |
| Pruebas | Semana 1 a Semana 15 | Pruebas de comunicación interpersonal |
| Pruebas | Semana 1 a Semana 15 | Pruebas de comunicación oral |
| Trabajos colectivos | Semana 1 a Semana 15 | Trabajos de comunicación interpersonal y de herramientas |
| Lecturas | Semana 1 a Semana 15 | Lecturas y visionados recomendados |
| Tutorías académicas | Semana 1 a Semana 15 | Tutorías de seguimiento de prácticas y trabajos colectivos |

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 17:07 | Hash: b88c8664b68d66ddeb336ada7e15e9e6.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 17:07 | Hash: b88c8664b68d66ddeb336ada7e15e9e6.

## VII.-Método de evaluación

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.
Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura.
La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria).
El alumnado que no consiga superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación revaluables no superadas.
El uso de herramientas basadas en inteligencia artificial está prohibido en cualquier ejercicio y prueba de evaluación de la asignatura salvo que el profesor lo indique de forma explícita en el enunciado o en el material de esta. En caso de que esté permitido, se darán indicaciones precisas de qué usos están permitidos y cuáles no.
La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

### VII.A.- Descripción de las actividades de evaluación y su ponderación

Evaluación Ordinaria: La distribución y características de las pruebas de evaluación son las que se describen a continuación. Atendiendo a las características específicas de cada grupo el profesor podrá, en las primeras semanas de curso, introducir cambios que considere oportunos comunicándolo al Vicerrectorado de Calidad.
Evaluación extraordinaria: Los alumnos que no consigan superar la evaluación ordinaria, o no se hayan presentado, serán objeto de la realización de una evaluación extraordinaria para verificar la adquisición de las competencias establecidas en la guía.
Descripción de las pruebas de evaluación y su ponderación
La evaluación se realiza mediante trabajos prácticos y examen final:
•Prueba escrita presencial de respuesta abierta o tipo test: 60%
•Resolución de problemas y casos prácticos: 15%
•Prácticas presenciales en laboratorio: 15%.
•Participación en foros y debates de la asignatura: 5%.
•Valoración y presentación de trabajos/proyectos: 5%.

El tipo de prueba se definirá en función del número de alumno matriculados.

Ambas partes, trabajos y examen, son obligatorios y deberán aprobarse de manera independiente para aprobar la asignatura.

Revisión de las pruebas de evaluación

Conforme a la normativa de reclamación de exámenes de la Universidad Rey Juan Carlos.

### VII.B.- Evaluación del alumnado con dispensa académica de asistencia a clase

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC) no implica que se quede automáticamente eximido de participar en las actividades de evaluación continua ni en las actividades formativas presenciales de asistencia obligatoria establecidas en la guía docente. Una vez concedida la dispensa, el alumnado deberá contactar con el docente, que podría proponerle las adaptaciones que considere convenientes, siempre que garanticen la adquisición y adecuada evaluación de los resultados de aprendizaje previstos. El alumnado deberá mantener a lo largo de curso una comunicación fluida con el docente para que este le proporcione información sobre las fechas en que se realizarán esas actividades formativas y de evaluación, en caso de que su programación no estuviese ya fijada y a disposición del alumnado en el momento de la concesión de la dispensa.
Asignatura con posibilidad de dispensa: Sí

| VII.C.- Revisión y reclamación de las actividades de evaluación |
|---|
| Se realizará conforme al Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos. |
| **VII.D.- Alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales** |
| Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, las adaptaciones curriculares para alumnado con discapacidad o con necesidades educativas especiales serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.<br>Para que esas adaptaciones puedan realizarse, será requisito la emisión de un informe de adaptaciones curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que el alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con este servicio para analizar conjuntamente las distintas opciones. |
| **VII.E.- Conducta académica, integridad y honestidad académica** |
| La Universidad Rey Juan Carlos está plenamente comprometida con los más altos estándares de integridad y honestidad académica, por lo que estudiar en la URJC supone asumir y suscribir los valores de integridad y la honestidad académica recogidos en el Código Ético de la Universidad.<br><br>Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.<br><br>Las herramientas basadas en inteligencia artificial pueden mejorar la experiencia de aprendizaje, pero debe utilizarse de forma ética, legal, honesta y transparente. Por este motivo, deben seguirse las recomendaciones de uso adecuado indicadas por los docentes de la asignatura. |

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 17:07 | Hash: b88c8664b68d66ddeb336ada7e15e9e6.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 17:07 | Hash: b88c8664b68d66ddeb336ada7e15e9e6.

| VIII.-Recursos y materiales didácticos |
|---|
| **Bibliografía básica** |
| Comunicación eficaz. Teoría y práctica de la comunicación.<br>Guillermo Ballenato Prieto<br>Ed. Pirámide, 2013 |
| **Bibliografía complementaria** |
| Manual de escritura técnica<br>José Miró Juliá, 1998, 2005 |
| Aprender a hablar en público hoy.<br>Juan Antonio Vallejo Nájera.<br>Ed. Planeta, 1999. Ultima ed. 2013 |
| Manual de expresión escrita en español<br>Patrick Goethals, C, De Groote, R. Enghles, J. Vandenberghe, A. Ibañez Moreno<br>Ed. Academia Press, 2011 |

| IX.-Profesorado | |
|---|---|
| **Nombre y apellidos** | DAVID BARQUILLA GARCÍA |
| **Correo electrónico** | david.barquilla@urjc.es |
| **Departamento** | Economía Financiera y Contabilidad |
| **Campus de impartición** | Madrid - Vicálvaro |
| **Categoría** | Profesor/a Asociado/a |
| **Responsable de asignatura** | Si |
| **Horario de tutorías** | Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico |
| **Nº de Quinquenios** | 1 |
| **Nº de Sexenios** | 0 |
| **Nº de Sexenios de transferencia** | 0 |
| **Nº de evaluaciones positivas Docentia** | 0 |
| | |
| **Nombre y apellidos** | ESPERANZA MARCOS MARTÍNEZ |
| **Correo electrónico** | esperanza.marcos@urjc.es |
| **Departamento** | Economía Financiera y Contabilidad |
| **Campus de impartición** | Madrid - Vicálvaro |
| **Categoría** | Catedrático/a de Universidad |
| **Titulación académica** | Doctor |

| | |
|---|---|
| **Responsable de asignatura** | No |
| **Horario de tutorías** | Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico |
| **Nº de Quinquenios** | 6 |
| **Nº de Sexenios** | 5 |
| **Nº de Sexenios de transferencia** | 0 |
| **Nº de evaluaciones positivas Docentia** | 6 |
| | |
| **Nombre y apellidos** | MARÍA BELÉN SAN MIGUEL ATANCE |
| **Correo electrónico** | belen.sanmiguel@urjc.es |
| **Departamento** | Economía Financiera y Contabilidad |
| **Campus de impartición** | Madrid - Vicálvaro |
| **Categoría** | Profesor/a Asociado/a |
| **Responsable de asignatura** | No |
| **Horario de tutorías** | Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico |
| **Nº de Quinquenios** | 0 |
| **Nº de Sexenios** | 0 |
| **Nº de Sexenios de transferencia** | 0 |
| **Nº de evaluaciones positivas Docentia** | 0 |
| | |

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 17:07 | Hash: b88c8664b68d66ddeb336ada7e15e9e6.