



1. Identificación

1.1. De la asignatura

Curso Académico	2025/2026
Titulación	GRADO EN TURISMO
Nombre de la asignatura	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN
Código	3390
Curso	PRIMERO
Carácter	OBLIGATORIA
Número de grupos	2
Créditos ECTS	6.0
Estimación del volumen de trabajo	150.0
Organización temporal	2º Cuatrimestre
Idiomas en que se imparte	Español

1.2. Del profesorado: Equipo docente

GIL CORBALAN, NIEVES

Docente: **PRESENCIAL, PRESENCIAL, ONLINE, ONLINE**

Coordinación de los grupos:

Coordinador de la asignatura

Categoría

ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL

Área

ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

Departamento

ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS Y FINANZAS

Correo electrónico / Página web / Tutoría electrónica

nievesgc@um.es Tutoría electrónica: **Sí**

Teléfono, horario y lugar de atención al alumnado

Duración:	Día:	Horario:	Lugar:
C1	Jueves	19:30-20:30	868887895, Facultad de Economía y Empresa B1.0.069 (C0/06 Asociados Organización de Empresas)

Observaciones:
Se requiere cita previa

GIL CORBALAN, NIEVES

Docente: **PRESENCIAL, PRESENCIAL, ONLINE, ONLINE**

Coordinación de los grupos:

Coordinador de la asignatura

Categoría

ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL

Área

ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

Departamento

ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS Y FINANZAS

Correo electrónico / Página web / Tutoría electrónica

nievesgc@um.es Tutoría electrónica: **Sí**

Teléfono, horario y lugar de atención al alumnado

Duración:	Día:	Horario:	Lugar:
C1	Jueves	19:30-20:30	868887895, Facultad de Economía y Empresa B1.0.069 (C0/06 Asociados Organización de Empresas)

Observaciones:
Se requiere cita previa

2. Presentación

La necesidad de comunicarse es inherente al ser humano y a todas las actividades que realiza. Además, en el mundo empresarial y del comercio la comunicación es un factor clave y que va a condicionar su presente y su futuro. Teniendo en cuenta todo ello, el propósito de esta asignatura será analizar el proceso de comunicación en diversos ámbitos.

En un primer bloque, se analizará la comunicación verbal y no verbal, destacando los aspectos a tener en cuenta en la comunicación oral y escrita y la importancia de cada una de ellas a nivel empresarial y/o profesional. El segundo bloque se centrará en la Comunicación Comercial de la empresa, en particular en la venta personal como un tipo de comunicación interpersonal. El objetivo es proporcionar al alumno las herramientas y habilidades comunicativas que le permitan optimizar la relación con los clientes

La guía docente de la asignatura se presenta con total flexibilidad, de tal modo que la dinámica del proceso formativo marcará las posibles modificaciones a realizar en cualquier elemento de la misma.

3. Condiciones de acceso a la asignatura

3.1. Incompatibilidades

No constan

3.2. Requisitos

No constan

3.3. Recomendaciones

Al tratarse de una asignatura de primer curso no existe ninguna otra asignatura previa que se vincule a la misma Sin embargo, para mejorar el aprendizaje se espera que el alumno/a haya consolidado los conocimientos y habilidades a nivel de expresión oral y escrita, en castellano, acordes a una formación universitaria

4. Competencias

4.1. Competencias básicas

- CB1: Que los estudiantes hayan demostrado 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
- CB2: Que los estudiantes sepan 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
- CB3: Que los estudiantes tengan la capacidad de 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
- CB4: Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado
- CB5: Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía

4.2. Competencias de la titulación

- CGT1: Capacidad de análisis y síntesis.
- CGT2: Capacidad de organización y planificación.
- CGT3: Comunicación oral y escrita en lengua nativa.
- CGT5: Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio.
- CGT6: Capacidad de gestión de la información.
- CGT7: Resolución de problemas

- CGT8: Toma de decisiones.
- CGT9: Trabajo en equipo.
- CGT10: Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar.
- CGT11: Trabajo en un contexto internacional
- CGT12: Habilidades en las relaciones interpersonales.
- CGT13: Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad
- CGT14: Razonamiento crítico
- CGT15: Compromiso ético.
- CGT16: Aprendizaje autónomo.
- CGT17: Adaptación a nuevas situaciones.
- CGT18: Creatividad
- CGT19: Liderazgo.
- CGT20: Conocimiento de otras culturas y costumbres.
- CGT21: Iniciativa y espíritu emprendedor
- CGT22: Motivación por la calidad
- CGT23: Sensibilidad hacia temas medioambientales
- CE6: Tener una marcada orientación al servicio del cliente.
- CE10: Gestionar los recursos financieros.
- CE11: Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.
- CE12: Dirigir y gestionar los distintos tipos de organizaciones turísticas.
- CE13: Manejar técnicas de comunicación.
- CE24: Analizar y utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.
- CE26: Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas.

4.3. Competencias transversales y de materia

No constan

5. Contenidos

5.1. Teoría

Bloque 0: LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

Tema 1: Técnicas de Comunicación

Concepto y elementos de la comunicación. El proceso de comunicación en la empresa. Tipos de comunicación. Barreras a la comunicación. Niveles de comunicación. Usos de las tecnologías para la comunicación.

Tema 2: La Comunicación Oral

Formas de comunicación oral. Elementos de la comunicación oral. Soportes de la comunicación oral. Reuniones, entrevistas y presentaciones.

Tema 3: La Comunicación No Verbal

Elementos de la comunicación no verbal. Componentes no orales o corporales. Componentes orales o paralingüísticos.

Tema 4: La Comunicación Escrita

Características y normas de la comunicación escrita. Tipos de cartas y otros documentos. Documentos relacionados con la gestión de personal: cartas de presentación, curriculum vitae y otros. Documentos relacionados con el ciclo comercial en las empresas turísticas. La comunicación escrita vía on-line.

Bloque 1: LA COMUNICACIÓN COMERCIAL Y TÉCNICAS DE VENTA EN LA EMPRESA TURÍSTICA

Tema 5: La Comunicación Comercial

Concepto y tipos de comunicación comercial.

Tema 6: Fundamentos de la Venta

Definición y naturaleza de la venta personal. Planificación y organización del personal. Importancia de la relación con el cliente en las organizaciones turísticas. Técnicas de venta.

Tema 7: La Venta Relacional

Concepto y contenido de la venta relacional. Conocimiento del cliente: información y gestión de las relaciones. Habilidades sociales, persuasión y técnicas favorecedoras de la comunicación.

Tema 8: El Proceso Comercial

Presentación de las ventas. El proceso de negociación. Tratamiento de quejas y reclamaciones. Seguimiento y fidelización del cliente.

5.2. Prácticas

■ Práctica 1: Comentario de Viñetas

A través de diversas viñetas o imágenes se analizarán e interpretarán los gestos realizados por los personajes que aparecen en ellas teniendo en cuenta el contexto en el que se desarrolla la acción.

Relacionado con:

- Tema 1: Técnicas de Comunicación
- Tema 3: La Comunicación No Verbal

■ Práctica 2: Confección de Cartas Comerciales u otros documentos relacionados con la actividad profesional-empresarial

Se elaborarán diversos documentos utilizados habitualmente en las empresas y otros de trascendencia empresarial, profesional o personal.

Relacionado con:

- Tema 1: Técnicas de Comunicación
- Tema 4: La Comunicación Escrita

■ Práctica 3: Presentación y Exposición de una noticia de actualidad

Se realizará una presentación y exposición de una noticia escogida por el alumno. El tema será de actualidad y preferentemente relacionado con el turismo.

Relacionado con:

- Tema 1: Técnicas de Comunicación
- Tema 2: La Comunicación Oral
- Tema 3: La Comunicación No Verbal
- Tema 4: La Comunicación Escrita

■ **Práctica 4: Estudio de casos**

Se analizarán casos relacionados con la venta relacional a través de los cuales se puedan conocer aspectos como la gestión de las relaciones con clientes, proceso de negociación, manejo de objeciones, resolución de quejas y reclamaciones y programas de fidelización, entre otros.

Relacionado con:

- Tema 4: La Comunicación Escrita
- Tema 5: La Comunicación Comercial
- Tema 6: Fundamentos de la Venta
- Tema 7: La Venta Relacional
- Tema 8: El Proceso Comercial

■ **Práctica 5: Seminarios y Conferencias**

Asistencia a alguna de las conferencias o jornadas realizadas en la Facultad de Turismo o en otros centros y que sean consideradas de interés.

Esta práctica nos permitirá ver en directo el uso de las herramientas de comunicación y las habilidades o defectos del orador.

Relacionado con:

- Tema 1: Técnicas de Comunicación
- Tema 2: La Comunicación Oral
- Tema 3: La Comunicación No Verbal
- Tema 4: La Comunicación Escrita
- Tema 5: La Comunicación Comercial
- Tema 6: Fundamentos de la Venta
- Tema 7: La Venta Relacional
- Tema 8: El Proceso Comercial

6. Actividades Formativas

Actividad Formativa	Metodología	Horas	Presencialidad
AF1: Exposición teórica (Clase magistral)	Exposición teórica, clase magistral, proyección..., dirigida al gran grupo, con independencia de que su contenido sea teórico o práctico. Junto a la exposición de conocimientos, en las clases se plantean cuestiones, se aclaran dudas, se realizan ejemplificaciones, se establecen relaciones con las diferentes actividades prácticas que se realizan y se orienta la búsqueda de información.	29.0	100.0
AF2: Tutoría ECTS o trabajos dirigidos.	Seminarios. Trabajo de los alumnos de profundización en una temática concreta, que puede integrar conocimientos teóricos y prácticos, realizado en grupos reducidos y supervisado por el profesor, concluyendo con la elaboración y presentación escrita de un informe, que, en algunos casos, puede hacerse público mediante exposición oral por parte de los alumnos y debate. Tutorías (individuales o grupales) que servirán para orientar en los trabajos individuales dirigidos y contrastar los avances en la adquisición de competencias.	5.0	100.0
AF3: Resolución de problemas / Aprendizaje orientado a proyectos	Actividades prácticas de ejercicios y resolución de problemas, estudio de casos, aprendizaje orientado a proyectos, exposición y análisis de trabajos, debates, simulaciones, etc. Suponen la realización de tareas por parte de los alumnos, dirigidas y supervisadas por el profesor, con independencia de que en el aula se realicen individualmente o en grupos reducidos.	15.0	100.0
AF4: Prácticas con ordenadores / Aula de informática	Actividades de los alumnos en aulas de informática, realizadas en grupos reducidos o individualmente, dirigidas al uso y conocimiento de TIC, supervisadas por el profesor.	10.0	100.0
AF5: Trabajo autónomo del alumno.	Trabajo autónomo del estudiante	90.0	0.0
AF7: Evaluación.		1.0	100.0
Totales		150,00	

7. Horario de la asignatura

<https://www.um.es/web/estudios/grados/turismo/2025-26#horarios>

8. Sistemas de Evaluación

PRESENCIAL

Identificador	Denominación del instrumento de	Criterios de Valoración	Ponderación
---------------	---------------------------------	-------------------------	-------------

evaluación

SE1	Examen oral y escrito.	<p>Prueba objetiva test Se debe superar el 40% del test para sumar con la prueba escrita</p> <p>Prueba teórico-práctica: 2-3 preguntas de aplicación práctica</p> <p>Criterios de evaluación: Corrección y precisión de respuestas Claridad expositiva Estructuración de ideas Correcta ortografía y adecuada expresión Planificación y organización del tiempo</p> <p>Es necesario obtener una nota mínima del 50% del examen final para sumar el resto de instrumentos de evaluación (prácticas evaluables obligatorias + procedimiento de observación)</p>	65.0
-----	------------------------	--	------

SE2	Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales	<p>Prácticas evaluables obligatorias:</p> <p>Se valora la capacidad del alumno para resolver los ejercicios planteados correctamente aplicando los conocimientos adquiridos, así como, la correcta interpretación de los mismos y la propuesta de decisiones adecuadas basadas en esta información</p> <p>Las prácticas evaluables obligatorias deben realizarse en las fechas programadas en la ficha de la asignatura, sin que sea posible su entrega posterior, salvo casos excepcionales debidamente justificados</p> <p>Criterios de evaluación: Estructuración adecuada e Inclusión de todos los aspectos requeridos Capacidad de análisis y síntesis Corrección en su realización Claridad expositiva Empleo adecuado del lenguaje Originalidad y creatividad</p>	15.0
-----	---	--	------

SE3	Procedimientos de observación del trabajo del estudiante	<p>Presentación de prácticas, estudios de casos, exposiciones y realización de las tareas propuestas en clase se considera actividad obligatoria. Ponderación 10%. En la que se valora: capacidad de análisis y síntesis, originalidad y creatividad.</p> <p>Asistencia y participación en clase. Ponderación 10%</p>	20.0
-----	--	---	------

ONLINE

Identificador	Denominación del instrumento de evaluación	Criterios de Valoración	Ponderación
SE1	Examen oral y escrito.	<p>Prueba objetiva test: Se debe superar el 40% del test para sumar con la prueba escrita</p> <p>Prueba teórico-práctica: 2-3 preguntas de aplicación práctica</p> <p>Criterios de evaluación: Corrección y precisión de respuestas. Claridad expositiva. Estructuración de ideas. Correcta ortografía y adecuada expresión. Planificación y organización del tiempo.</p> <p>Es necesario obtener una nota mínima del 50% del examen final para sumar el resto de instrumentos de evaluación (prácticas evaluables obligatorias + procedimiento de observación)</p>	65.0

SE2	Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales	<p>Los proyectos de presentación obligatoria programados forman parte de la evaluación continua. Se realizarán y entregarán online a través del Aula Virtual.</p> <p>Las prácticas evaluables obligatorias deben realizarse en las fechas programadas en la ficha de la asignatura, sin que sea posible su entrega posterior, salvo casos excepcionales debidamente justificados</p> <p>Criterios de evaluación: Estructuración adecuada e Inclusión de todos los aspectos requeridos. Capacidad de análisis y síntesis. Corrección en su realización. Claridad expositiva. Empleo adecuado del lenguaje. Originalidad y creatividad.</p>	15.0
SE3	Procedimientos de observación del trabajo del estudiante	<p>Presentación de prácticas, estudio de casos, seguimiento y comprobación de los trabajos y actividades propuestas y de la adquisición de competencias se consideran actividades obligatorias (Ponderación 15%). En la que se valora: capacidad de análisis y síntesis, originalidad y creatividad Participación (5%) a través de foros y actividades en el aula virtual</p> <p>Se valorará la participación en foros y otras actividades. Ponderación 5%</p>	20.0

9. Fechas de exámenes

<https://www.um.es/web/estudios/grados/turismo/2025-26#examenes>

10. Resultados del Aprendizaje

Distinguir los distintos tipos de clientes así como sus necesidades y expectativas

Aplicar técnica y estrategias de comunicación en las empresas turísticas

Utilizar técnicas de ventas de productos turísticos ·

11. Bibliografía

Bibliografía básica

- Díez Freijeiro, Sara (2005): Técnicas de Comunicación. Ideas propias editorial.
- Küster, I; Román, S (2006): Venta personal y dirección de ventas: la fidelización del cliente. Thomson.

Bibliografía complementaria

- Martín Rojo, Inmaculada y Gaspar González, Ana Isabel (2010): "Administración de los recursos humanos en las empresas turísticas". Ed. Pirámide, Madrid
- Sancho Frías, José Amador (2002): Comunicación y Comportamiento del Consumidor. Innovación y Cualificación

- [ICE, Técnicas de Comunicación Oral, Colección de Desarrollo Personal y Laboral, 2010](#)
- [Pease, Allan \(2010\). Comunicación no Verbal "El lenguaje del Cuerpo".](#)

12. Observaciones

Se realizará una evaluación continua a lo largo del curso a través de las pruebas teórico-prácticas establecidas. La calificación está constituida por la suma de las notas del Examen Final, los Proyectos de Presentación Obligatoria, y los Procedimientos de Observación. **Para la suma de todos los instrumentos de evaluación es necesaria una nota mínima de 5 sobre 10 en el EXAMEN FINAL.**

Las calificaciones obtenidas en los Proyectos de Presentación Obligatoria (Resolución de Problemas y Realización y Exposición de trabajos) y los Procedimientos de Observación se mantendrán únicamente en las convocatorias a que tenga derecho el alumno durante el mismo curso lectivo. Así, las calificaciones por evaluación continua del curso anterior quedan caducadas, y por tanto eliminadas, debiendo iniciar de nuevo el estudiante el proceso de evaluación continua.

Los sistemas SE2 y SE3, excepto la participación, tienen carácter obligatorio. Esto se debe tener en cuenta al aplicar el Art 8.6 (REVA; 25/10/2019)

Los exámenes se realizarán de manera presencial.

Todas las tareas evaluables deben realizarse y entregarse a través de los medios y dentro de los plazos establecidos en cada caso, SOLO SE ADMITIRÁ SU ENTREGA FUERA DE PLAZO POR CAUSAS DE CARACTER EXCEPCIONAL Y DOCUMENTALMENTE JUSTIFICADAS.

Esta guía es tanto para la modalidad presencial como online. En los apartados de actividades formativas y evaluación se han creado dos grupos, modalidad presencial y de modalidad online.

La bibliografía básica está disponible en la biblioteca de la Facultad de Turismo.

ACTIVIDADES FORMATIVAS-GRUPO ONLINE->VOLUMEN DE TRABAJO 150 HORAS (1 HORAS PRESENCIALES + 149 HORAS TRABAJO AUTÓNOMO) CON EL SIGUIENTE DETALLE:

- **AF1: Exposición teórica->**Actividades de clase expositivas a través de los contenidos facilitados a través del AV, foros para el debate y videoconferencias: 9 HORAS-0% PRESENCIALIDAD
- **AF2: Tutorías individuales y trabajos dirigidos por el profesorado->**para el alumnado online las tutorías se realizarán a través de videoconferencias, correo electrónico y portafolio electrónico: 7,5 HORAS-0% PRESENCIALIDAD
- **AF3: Resolución de problemas y estudios de casos a través del AV->**actividades de prácticas evaluables facilitadas a través del AV para evaluación de la adquisición de las competencias: 10 HORAS-0% PRESENCIALIDAD
- **AF4: Prácticas con ordenadores:** 12,5 HORAS-0% PRESENCIALIDAD
- **AF5: Trabajo autónomo del alumno: **110 HORAS-0% PRESENCIALIDAD
- **AF7: Evaluación->**Prueba de evaluación final: 1 HORA-100% PRESENCIALIDAD

APLICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Esta asignatura se encuentra vinculada de forma directa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 9 "Industria, Innovación e Infraestructura" y 10 "Reducción de las Desigualdades"

NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

Aquellos estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales podrán dirigirse al Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV - <https://www.um.es/adyv>) para recibir orientación sobre un mejor aprovechamiento de su proceso formativo y, en su caso, la adopción de medidas de equiparación y de mejora para la inclusión, en virtud de la Resolución Rectoral R-358/2016. El tratamiento de la información sobre este alumnado, en cumplimiento con la LOPD, es de estricta confidencialidad.

REGLAMENTO DE EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES

El artículo 8.6 del Reglamento de Evaluación de Estudiantes (REVA) prevé que "salvo en el caso de actividades definidas como obligatorias en la guía docente, si el o la estudiante no puede seguir el proceso de evaluación continua por circunstancias sobrevenidas debidamente justificadas, tendrá derecho a realizar una prueba global".

Se recuerda asimismo que el artículo 22.1 del Reglamento de Evaluación de Estudiantes (REVA) estipula que "el o la estudiante que se valga de conductas fraudulentas, incluida la indebida atribución de identidad o autoría, o esté en posesión de medios o instrumentos que faciliten dichas conductas, obtendrá la calificación de cero en el procedimiento de evaluación y, en su caso, podrá ser objeto de sanción, previa apertura de expediente disciplinario".