Paraninfo

MF0982_3 - Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección

Editorial: Paraninfo
Autor: ANA CABELLO GANUZA, ROSA GUTIÉRREZ MAÑAS, ALFREDO JUAN GRAU GRAU
Clasificación: Certificados Profesionales > Administración y Gestión
Tamaño: 17 x 24 cm.
Páginas: 300
ISBN 13: 9788428363815
ISBN 10: 8428363811
Precio sin IVA: 20,19 Eur
Precio con IVA: 21,00 Eur
Fecha publicacion: 08/04/2024

Sinopsis

La comunicación es, en el ámbito de la empresa, uno de los pilares que sustentan las diversas actividades que se realizan en el seno de cualquier organización. Es por ello que debe ser entendida como un recurso o una herramienta que hay que gestionar, y las empresas deben cuidar todas las comunicaciones que se generen a fin de conseguir un adecuado clima de trabajo a nivel interno y la proyección de una imagen favorable de cara al exterior.
Este libro pretende ofrecer una visión integral del proceso de comunicación en la empresa.
Para ello ofrece una revisión de contenidos básicos y generales relacionados con la empresa y la comunicación, para pasar a revisar de manera pormenorizada los diferentes tipos y vías de comunicación estrechamente relacionados con el ámbito empresarial: la comunicación presencial, la comunicación no presencial y la comunicación telefónica.
Asimismo, se tratan aspectos relacionados con la comunicación como son el protocolo social y el tratamiento de conflictos.
El texto contiene explicaciones y actividades prácticas planteadas desde una perspectiva lo más adaptada posible a la realidad laboral actual, haciendo uso de Internet como fuente de información y herramienta de trabajo. Se incluyen también ejercicios de autoevaluación, cuyas soluciones están disponibles en www.paraninfo.es.
Los contenidos de esta obra hacen referencia al MF0982_3 *Administración y gestión de las comunicaciones de*

la dirección, transversal a los certificados profesionales *Asistencia a la dirección* (regulado por el RD 1210/2009 de 17 de julio y modificado por el RD 645/2011 de 9 de mayo) y *Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas* (regulado por el RD 645/2011 de 9 de mayo), ambos pertenecientes a la familia de Administración
y gestión.

Ana Cabello Ganuza, Alfredo Juan Grau Grau y **Rosa María Gutiérrez Mañas** ejercen como profesionales en el mundo de la empresa y como docentes en la Comunidad Valenciana
y en Suiza.

Indice

1. La asistencia a la dirección en los procesos de información y comunicación de las organizaciones

1.1. La empresa y su organización

1.1.1. Concepto y fines de la empresa

1.1.2. Elementos de la empresa: tierra, trabajo, capital, clientes, proveedores, actividades, medios de producción, productos

1.1.3. Las funciones de la empresa: dirección, financiera, productiva, comercial, administrativa-contable, gestión de recursos humanos y de I+D+I

1.1.4. Clasificación de las empresas según: tamaño, propiedad del capital, coste de la producción, sector económico al que pertenecen, su forma jurídica y según el ámbito geográfico de su actividad. Las transnacionales

1.2. La organización empresarial

1.2.1. La organización de la empresa en la historia

1.2.2. Principios de organización empresarial

1.2.3. Organización interna de las empresas. Departamentos

1.2.4. La organización informal de la empresa

1.2.5. La representación de la empresa por medio de organigramas. Sus diferentes tipos

1.2.6. Identificación de la estructura organizativa y la cultura corporativa

1.2.7. Evaluación de los criterios de organización: puntos fuertes y débiles. Las necesidades de mejora

1.3. La dirección en la empresa

1.3.1. Niveles de mando, alta dirección, media y mandos intermedios u operativos

1.3.2. Personalidad y comportamiento del directivo. Temperamento

1.3.3. Tipos de autoridad: formal, real, tradición, carisma, coacción, propiedad, acuerdo

1.3.4. Funciones de la dirección: dirección, planificación, organización, ejecución y control

1.3.5. Estilos de mando: dirección y/o liderazgo. El directivo autocrático, el paternalista, el participativo o democrático, el burocrático y el laissez faire

1.3.6. Dirección por objetivos (DPO)

1.3.7. Adaptación de la asistencia al sistema de mando

1.3.8. Deontología del secretariado. Principios éticos empresariales. Código deontológico

1.4. Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección

1.4.1. Relaciones ascendentes: el asistente y el directivo

1.4.2. Relaciones descendentes: el asistente y el equipo humano administrativo a su cargo

1.4.3. Relaciones complementarias: el asistente y otros directivos. Relaciones externas

1.5. Funciones del servicio del secretariado

1.5.1. Del secretariado personal de dirección. Autoestima y asertividad

1.5.2. Tipos de servicio del secretariado: del área económica, productiva, científica, jurídica y el de la Administración pública

Autoevaluación

Bibliografía

2. El proceso de la comunicación

2.1. El proceso de la comunicación

2.1.1. Elementos del proceso

2.1.2. Tipos de comunicación

2.1.3. La comunicación informal: beneficios, problemas y sus causas. Los rumores

2.1.4. Efectos de la comunicación

2.1.5. Obstáculos o barreras para la comunicación

2.1.6. Decálogo de la comunicación

2.2. La comunicación en la empresa. Su importancia

2.2.1. Tipos de relaciones: laborales y humanas

2.2.2. Tratamiento de la información. Los plazos y el coste. Lo confidencial y lo restringido

2.2.3. La relación entre la organización y comunicación en la empresa. Centralización y descentralización

2.2.4. La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones

Autoevaluación

Bibliografía

3. Comunicaciones presenciales

3.1. Formas de comunicación oral en la empresa

3.2. Precisión y claridad en el mensaje

3.3. Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva

3.3.1. Locuacidad, el tono, el ritmo, la claridad, la concisión y la coherencia

3.3.2. La empatía

3.3.3. La asertividad

3.3.4. El feedback, retroalimentación

3.3.5. La escucha activa. Técnicas

3.4. La conducción del diálogo

3.5. La comunicación no verbal. Funciones

3.5.1. El paralenguaje

3.5.2. La mirada

3.5.3. La expresión facial

3.5.4. La postura

3.5.5. Los gestos

3.5.6. La proxemia

3.5.7. La apariencia personal

3.6. La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales

Autoevaluación

Bibliografía

4. El protocolo social

4.1. Normas generales de comportamiento: saber ser, saber estar, saber funcionar

4.2. Presentaciones y saludos

4.2.1. La importancia del saludo

4.2.2. Cómo se hacen las presentaciones

4.3. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones. Cortesía y puntualidad

4.4. Utilización de técnicas de imagen personal. Indumentaria, elegancia y movimientos

Autoevaluación

Bibliografía

5. Comunicaciones no presenciales

5.1. Normas generales en las comunicaciones no presenciales

5.1.1. Pautas de realización

5.1.2. Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos

5.1.3. Técnicas y normas gramaticales

5.1.4. Normas de aplicación de siglas y abreviaturas

5.2. Herramientas para la corrección de textos

5.3. Normas específicas en las comunicaciones no presenciales

5.3.1. Redacción de documentos profesionales

5.3.2. Documentos internos

5.3.3. Documentos externos

5.3.4. Documentos básicos de la empresa privada

5.3.5. Documentos mercantiles

5.3.6. Documentos entre la empresa y la Administración

5.3.7. Lenguaje y redacción publicitaria. Características

5.3.8. La carta

5.3.9. La carta comercial

5.4. La correspondencia

5.4.1. Gestión del correo de entrada

5.4.2. Gestión del correo de salida

5.4.3. Servicios de correos

5.4.4. Comunicaciones interiores

5.4.5. Confidencialidad

5.5. Comunicaciones urgentes

5.6. El fax. Utilización y formatos de redacción

5.7. El correo electrónico

5.7.1. Contratación de direcciones de correo

5.7.2. Configuración de la cuenta de correo

5.7.3. Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo

5.7.4. La correspondencia y el correo electrónico
5.7.5. El peligro de infección por algún tipo de virus. Criterios de seguridad
5.7.6. La firma digital
5.8. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas. Prestigio inherente
5.9. Instrumentos de comunicación interna en una organización
5.10. Las reclamaciones y su gestión
5.11. Legislación vigente sobre protección de datos
5.11.1. La Constitución Española de 1978
5.11.2. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y garantía de los derechos digitales
Autoevaluación
Bibliografía

6. Comunicación telefónica
6.1. El proceso de comunicación telefónica
6.2. Partes intervinientes en la comunicación telefónica
6.2.1. Tipos de interlocutores
6.2.2. Tratamiento adecuado
6.3. Prestaciones habituales para las empresas
6.4. Medios y equipos
6.5. Componentes de la atención telefónica
6.6. Realización de llamadas efectivas
6.7. Recogida y transmisión de mensajes
6.8. Filtrado de llamadas
6.9. Gestión de llamadas simultáneas
6.10. Tratamiento de distintas categorías de llamadas
6.11. El protocolo telefónico
6.12. Servicios que precisan de conexión telefónica
6.13. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas
Autoevaluación
Bibliografía

7. Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos
7.1. El conflicto como problema en la empresa
7.2. Funciones del conflicto
7.3. Causas de los conflictos. Nivel individual. Nivel grupal
7.4. Tipos de conflictos
7.5. Agresividad humana y conflicto
7.6. Resolución de conflictos. Etapas en la resolución: revelación o manifestación, clasificación o definición del conflicto, análisis o evaluación, intento
de solución, recapitulación y evaluación posterior
7.7. Factores determinantes en la resolución de conflictos

7.8. Relación previa en las partes
7.9. Naturaleza del conflicto
7.10. Características de las partes
7.11. Estimaciones de éxito
7.12. Prevención de conflictos
7.13. Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos-empatía, asertividad, escucha activa, influencia, liderazgo, canalización del cambio y diálogo
Autoevaluación
Bibliografía

Ediciones Paraninfo S.A. Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel. (+34) 914 463 350 Fax
info@paraninfo.es www.paraninfo.es