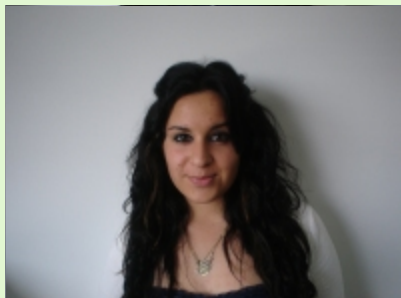


La información en la empresa: el bien máspreciado.



Caso práctico



Jaime y Alba ya son trabajadores de PROCOS S.L. Están muy contentos y a todos sus familiares y amigos les comentan la suerte que han tenido de encontrar un trabajo tan poco tiempo después de terminar el Ciclo de Grado Medio de Técnico en Gestión Administrativa. Bueno, suerte o no tanto, a fin de cuentas siempre se esforzaron en ser los mejores alumnos.

Como su jefe les comentó durante el proceso de acogida en la empresa, van a rotar por los distintos departamentos de la empresa para completar su proceso de integración en la misma.

Su primer destino es por tanto la sección de Administración. Así, van a poder ver la empresa desde un punto generalista, puesto que aunque esta sección no tiene unas funciones específicas, sí pasan por él la mayor parte de las comunicaciones.



Materiales formativos de FP Online propiedad del Ministerio de Educación y Formación Profesional.

[Aviso Legal](#)

1.- Trasmisión de la información: comunicación oral y paralingüística.



Caso práctico



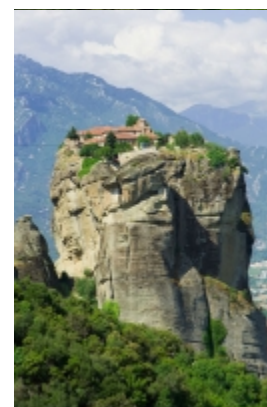
Jorge y Jaime han salido a recoger el correo a la oficina de Correos y Telégrafos que hay en el polígono. Mientras, Alba está repasando la carpeta de Entrada de Correspondencia del año pasado para ver que todas las entradas son correlativas y se corresponden con el libro registro de Entrada.

Suena el teléfono y ella lo descuelga. Es Pedro Javier, el director de la empresa que quiere hablar con Jorge, el encargado de la sección de Administración. El tono de Pedro Javier es mucho más serio que de costumbre y cuando Alba le ha dicho que Jorge había salido a Correos, Pedro Javier sólo le ha dicho que le llame lo antes posible. A Alba le ha extrañado que no le haya querido decir qué es lo que quería. Alba no sabe que aunque en la empresa haya un buen clima de trabajo, hay cierta información que solo deben conocer ciertas personas.

Observa la imagen de la izquierda, supongo que ellos sí tenían problemas de comunicación ¿no crees? Como debes suponer, en el ámbito de la empresa, la comunicación como proceso de intercambio de información, es el elemento vital, por eso decimos de ella que es el bien máspreciado. La comunicación puede analizarse en el mundo de la empresa de múltiples formas y atendiendo a distintos criterios:

1. En función del **medio** elegido tenemos:

- ✓ Oral o Verbal, a través de la palabra, por ejemplo: ¡Javier, pásame el informe que está encima de tu mesa!.
- ✓ Escrita, a través de un código escrito comprensible para todos los intervinientes en la comunicación, por ejemplo: En la presente carta, les informamos que las tarifas para el año que viene se incrementarán un 10%.
- ✓ 🙌 Paralingüística, como comunicación que llega al receptor a través de la observación de los gestos del emisor, por ejemplo: vaya mirada que te ha echado




el encargado, yo de ti empezaría ya con el trabajo.

2. En función del **ámbito** en el que se desarrolla:

✔ Externa, permitiendo:

- ◆ Conocer los gustos de nuestros clientes, de este modo produciremos aquello que más les guste en relación calidad/precio y nuestros productos o servicios serán exitosos.
- ◆ Comunicarnos con los agentes externos, como bancos, administraciones, proveedores, etc.

✔ Interna, al objeto de:

- ◆ Trasladar órdenes o instrucciones más o menos precisas y en los momentos adecuados. Además permite la toma de decisiones y el trabajo en equipo.
- ◆ Crear una  estructura informal entre los miembros de la organización, que ayuda a cohesionarla y a crear un buen clima de trabajo.




Ejercicio resuelto

PROCOS S.L es una empresa pequeña con una filosofía clara: "el mejor servicio para el cliente". La información se considera una pieza clave para conseguir esta filosofía. Pon ejemplos en el ámbito interno y externo de situaciones comunicativas. Indica además si se realiza a través de la comunicación oral, escrita o paralingüística.

Mostrar retroalimentación

En el ámbito interno:

- ✔ El departamento de almacén remite una  hoja de requisición al departamento de compras para que adquiera 500 unidades más de colonia "Elite". Comunicación escrita.
- ✔ Estefanía, de la Sección de Contabilidad habla con su jefe para que le de un permiso para el próximo día 15 para ir al oculista. Comunicación oral.

En el ámbito externo:

- ✔ Un cliente se ha puesto en contacto con nosotros a través del correo electrónico de la empresa para comunicar que se le han facturado dos lotes de productos en lugar de uno. Comunicación escrita.

- ✔ Alba telefona a un proveedor para que le indique el lugar de su nuevo almacén. Comunicación oral.
- ✔ Javier ha llegado muy trajeado al trabajo. A las 11 horas tiene una reunión muy importante con una multinacional y quiere causar buena impresión. Comunicación paralingüística.

1.1.- La comunicación interpersonal.

Después de lo visto ¿hasta qué punto crees que es importante la trasmisión de información en la empresa? Por supuesto, es una de las cuestiones más importantes y no solo es importante el qué se transmite sino el cómo se transmite. Acuérdate de aquello de que las formas también son importantes, independientemente del medio elegido.



1. Teniendo en cuenta si la comunicación se efectúa **dentro o fuera de la estructura jerárquica de la empresa**, hablamos de:

- ✓ **Comunicación Formal:** Es la propia organización la que establece las vías de comunicación siguiendo los niveles jerárquicos y los protocolos establecidos. Se emplea para transmitir órdenes e instrucciones, o cuestiones relacionadas con el trabajo.
- ✓ **Comunicación Informal:** Es la que surge espontáneamente entre los miembros de una empresa movidos por la necesidad de comunicarse, sin seguir los cauces oficiales, lo cual permite agilizar muchos trámites, y en ocasiones permite obtener información adicional.

2. En el **ámbito interno** de la empresa, las comunicaciones se suceden continuamente, aunque podemos distinguir tres tipos bien diferenciados **en función de la dirección** de la misma:

- ✓ **Comunicación vertical:** Ascendente o descendente, entre individuos de niveles distintos dependientes entre sí.
 - ◆ Será *ascendente* si la información discurre hacia arriba en la estructura jerárquica de la empresa (desde los empleados o mandos intermedios hacia la dirección). Ejemplos: Encuestas, sondeos de opinión, buzones de sugerencias, reuniones con subordinados, etc.
 - ◆ Será *descendente* si la información fluye hacia abajo (desde la dirección o mandos intermedios hasta los empleados de niveles inferiores). Ejemplos: Circulares, tabloneros de anuncios, folletos de bienvenida, manuales de empresa, entrevistas, conferencias, etc.
- ✓ **Comunicación horizontal:** entre individuos del mismo nivel jerárquico de una organización o de un mismo departamento. Tiene gran importancia a efectos de coordinación. Ayuda a resolver problemas y tomar decisiones en las que deben intervenir varios departamentos. Ejemplos: Trabajo en equipo o reuniones de trabajo, notas de departamento, comunicados internos.
- ✓ **Comunicación diagonal:** entre individuos de niveles distintos no dependientes.

Esta **multidireccionalidad** de la comunicación dentro de la organización permite flexibilizar, agilizar y coordinar las tareas que han de realizar sus miembros para conseguir los objetivos marcados.


3. Según el **código que se utilice en el mensaje**, puede haber:

- ✓ **Oral**, si se transmite mediante la voz, de manera que el receptor oye el mensaje y permite aclarar dudas de forma inmediata, mediante la retroalimentación.
Ejemplo: entrevistas, reuniones, debates...
- ✓ **Escrita**, si se transmite por medio de la escritura, de manera que el receptor lee el mensaje y permite su posterior lectura, en caso de olvido, de manera que es difícil de tergiversar.
Ejemplo: carta comercial, informes, memorándum, avisos o anuncios...
- ✓ **Comunicación No Verbal**, es la que se realiza a través de signos no lingüísticos muy variados, como movimientos del cuerpo, gestos, el aspecto de una persona, su forma de vestir. Suele acompañar a la comunicación oral, por lo que permite matizar o enfatizar lo expresado de forma oral. A veces puede restar credibilidad al mensaje oral si no coincide con éste.
Ejemplo: en la entrevista de trabajo hemos de cuidar nuestro aspecto, higiene, forma de saludar, de sentarnos, evitar los tics...



Citas para pensar

René Descartes: "Daría todo cuanto sé por la mitad de lo que ignoro".

En el **ámbito externo** la  comunicación interpersonal no es menos importante, ¿no crees? A fin de cuentas, sin nuestros proveedores o clientes no podríamos cumplir nuestra misión. Ellos permiten por ejemplo que el proceso de compra - venta se lleve a cabo. Además de ellos, hay otros actores del entorno como bien recordarás.



Ejercicio resuelto

Teniendo en cuenta la **multidireccionalidad de la comunicación en la empresa** y utilizando el organigrama de **PROCOS S.L.**, recrea **tres conversaciones en el ámbito interno con cada tipo de comunicación, trazando líneas de distintos colores para representarlas.**

Mostrar retroalimentación



Clases de conversaciones en la empresa.

Conversación	Intervienen	Tipo de comunicación	Recreación de la conversación.
1	Dirección y Sección de Contabilidad.	Vertical Ascendente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pedro Javier, ¿te ha llegado la resumen del libro diario del mes pasado?. ✓ No lo sé Estefanía, aún no he abierto el correo electrónico.
2	Departamento de RR.HH y Sección de Ventas	Diagonal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sonia, ¿has comprobado los días de baja del mes pasado?. En la nómina creo que no están bien computados. ✓ Ya lo sé Carmen, me equivoqué al meter los datos en el

Conversación	Intervienen	Tipo de comunicación	Recreación de la conversación.
			programa.
3	Dptos. Económico-Financiero y Comercial	Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> ✔ Javier, aún no he recibido la previsión de Compras para el trimestre que viene. ✔ Mañana te los paso sin falta.

1.2.- La comunicación oral.

La comunicación oral en la empresa es tan importante como en cualquier otro ámbito de la vida o incluso más. ¿A caso no recordáis a algún agente comercial que os llamó la atención por su poder de convicción a través del uso de la palabra y los gestos?

La comunicación oral en la empresa puede desarrollarse de dos formas:

- ✓ **Presencialmente**, a través del desarrollo de reuniones o conversaciones. Ejemplos son las entrevistas personales, reuniones con proveedores o clientes, gestiones en organismos públicos, reuniones internas para la toma de decisiones, etc.
- ✓ **Remota**, gracias a las nuevas tecnologías se puede mantener conversación oral con personas que están a muchos kilómetros de distancia, ejemplos son las llamadas telefónicas o las videoconferencias. Estas últimas han tenido un gran auge puesto que permiten ahorro de costes y tiempos con el solo uso de una cámara web y conexión a internet.



Reflexiona

Aimery de Narbone: "Si yo no comunico, otros ocuparán mi espacio; si no hablo de mi mismo, otros lo harán por mí, lo harán menos bien que yo, y, si no quiero estar en situación de desmentir, hace falta que tome la iniciativa". (1990).



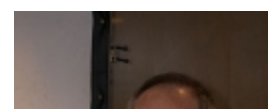
Debes conocer


En el siguiente enlace podrás ampliar los conocimientos sobre diferentes técnicas de comunicación y aprender algunos consejos que te serán útiles en tu vida profesional.



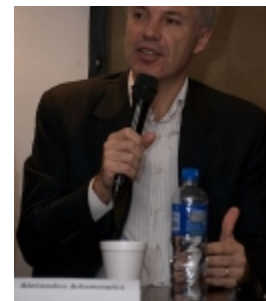
[Técnicas de comunicación eficaz.](#)

En la vida, la escucha atenta es una virtud que muy pocas personas tienen. Es más común hablar y hablar y hablar...sin escuchar. En la



empresa, la  escucha activa nos proporciona una posición ventajosa, puesto que del análisis de lo que alguien dice se puede leer entre líneas su pensamiento, política de actuación, etc.

La **escucha activa** consiste en una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido. Se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.



Características de la escucha activa:

- ✓ Muestran una buena predisposición para el diálogo.
- ✓ Saben mantener la atención sostenida en el tiempo.
- ✓ Sienten curiosidad por lo que explica su interlocutor.
- ✓ Suelen tener una buena inteligencia emocional.
- ✓ Muestran una actitud afable y cercana.

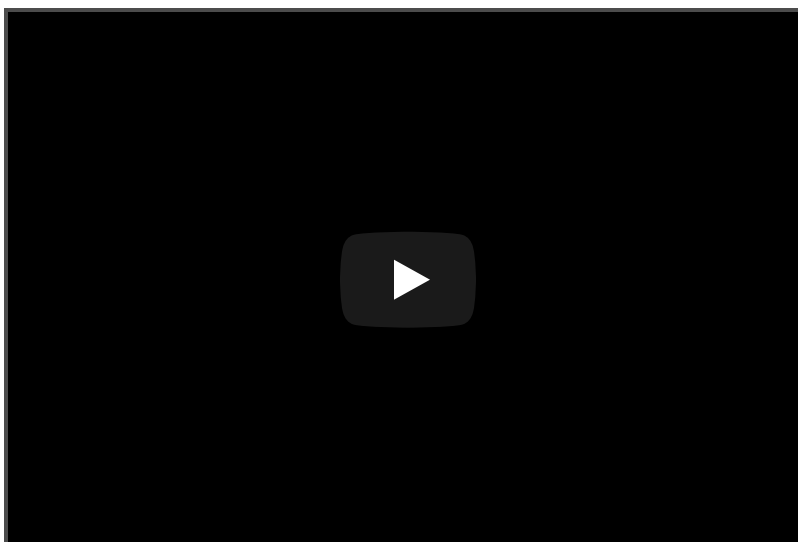
La escucha activa dentro de la comunicación presencial es utilizada en la empresa en sus dos vertientes:

En el ámbito interno

En el ámbito externo

Es muy común cometer errores en la escucha activa, errores que imposibilitan que la comunicación oral pueda ser todo lo enriquecedora que hubiera podido ser. A continuación te muestro un vídeo donde se habla de los seis errores de la escucha activa.

La escucha activa




[Resumen textual alternativo](#)



Para saber más

Hemos visto en el vídeo anterior cómo una escucha no adecuada nos hace perder más del 70% de la información que el emisor envía. A continuación te muestro un enlace donde puedes ver un cuadro comparativo entre la escucha adecuada de la no adecuada. Trata de analizar cómo influye una y otra en las comunicaciones en la empresa. ¿Sueles cometer tú alguno de estos errores?

 [La escucha activa](#)

1.3.- La comunicación oral telefónica: técnicas de recepción de mensajes orales.

¿Cuántas veces crees que coge el teléfono el encargado de la centralita en la empresa? Tantas que hasta han tenido que modificar el auricular para convertirlo en un elemento más liviano que incorpora auriculares y micrófono independiente.



La comunicación oral telefónica es un elemento fundamental en el trabajo cotidiano del administrativo. Aquí, igual que en el caso del apartado anterior, la escucha activa cobra un papel fundamental, pero además, existen una serie de técnicas que debemos dominar, en concreto:

- ✓ Atención inicial, desarrollo y final de la llamada.
- ✓ Técnicas de recepción de mensajes orales a través del documento "nota de aviso".

Veamos con dos ejercicios resueltos cómo atender correctamente una llamada telefónica.



Ejercicio resuelto

Suena el teléfono y Jaime se dirige decidido a cogerlo. Antes de descolgar repasa mentalmente el protocolo de actuación ante llamadas telefónicas. ¿Recuerdas cuál es?

Mostrar retroalimentación

- ✓ Buenos días, PROCOS S.L., le atiende Jaime, ¿en qué puedo ayudarle?
- ✓ Hola, mi nombre es Josefa Marín Alonso, llamaba para hablar con el responsable de recursos humanos.
- ✓ Si claro, permanezca a la escucha que le voy a transferir la llamada.
- ✓ Muchas gracias, ha sido muy amable.
- ✓ Gracias a usted, buenos días.

Como hemos visto en la conversación anterior:

- ✓ La primera frase supone la atención inicial, es una frase de saludo, cortesía e información sobre el lugar al que llama y la persona que le atiende.
- ✓ Los siguientes diálogos suponen la trama de la conversación o desarrollo de la misma.
- ✓ Por último, con una fórmula de despedida como la indicada en la última línea de diálogo se despide la conversación.

Recuerda que el tono, volumen, intensidad, etc. deben mostrar siempre la imagen de la empresa, profesional, activa y correcta.



Ejercicio resuelto

En este segundo ejercicio resuelto vamos a trabajar con un documento denominado "nota de aviso", el cual se utiliza para aquellos casos en los que quien debería atender la llamada no se encuentra en su puesto.

Suena el teléfono y Jaime se dirige decidido a cogerlo. Antes de descolgar coge un modelo de nota de aviso y decide dirigir la conversación para cumplimentar todos los apartados de este documento. ¿Cómo sería esa conversación?

Mostrar retroalimentación

- ✓ Buenos días, PROCOS S.L., le atiende Jaime, ¿en qué puedo ayudarle?
- ✓ Hola, mi nombre es Josefa Marín Alonso, llamaba para hablar con el responsable de recursos humanos.
- ✓ Lo siento pero ha salido. Volverá en unos momentos. ¿Puedo comunicarle algo a su regreso?
- ✓ Sí claro. Mi número de teléfono es el 600.11.11.11, ¿podría decirle que le he llamado en relación a la revisión médica anual? Dígale que es urgente.
- ✓ Si por supuesto, tomo nota.
- ✓ Muchas gracias, ha sido muy amable.
- ✓ Gracias a usted, buenos días.

La utilidad de la nota de aviso es poder dejar constancia del mensaje. ¡Es bueno no dejarlo todo en manos de la memoria!. En ambos casos, la persona que atiende el teléfono, debe ser una persona asertiva, extrovertida, diligente, con buen humor y un amplio conocimiento de la empresa.

1.4.- La comunicación paralingüística.



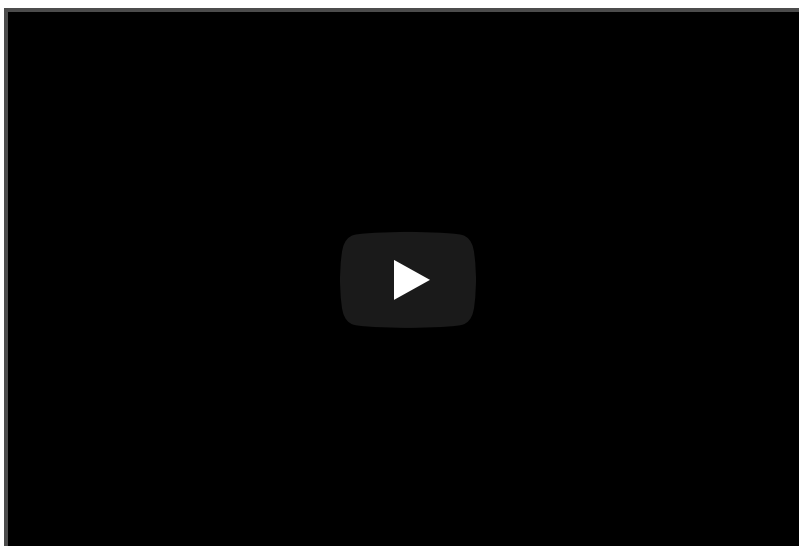
Siempre se ha dicho que el lenguaje más universal es el lenguaje de signos. No importa que no sepas inglés, francés, español o alemán, con signos todos nos entendemos... aunque con mayor dificultad.

En el mundo de la empresa el lenguaje paralingüístico es vital. Habrás visto muchas veces anuncios de venta de aparatos de gimnasia revolucionarios, de esos que te hacen adelgazar frente al televisor, observa al vendedor... sus gestos, su vestimenta, el peinado, todo está muy estudiado para llegar al público objetivo que habrá de adquirir esos productos y muchas veces será el lenguaje paralingüístico el que dirá más de su mensaje que sus propias palabras.

En este tipo de lenguaje, tan importante como la actitud que exterioriza la persona lo es su indumentaria. La forma en que nos vestimos o peinamos dice mucho de nosotros mismos. Lógicamente, en cuestión de indumentaria, será más formal cuando tratemos con más gente, tanto en el ámbito interno como externo.

En el siguiente enlace te muestro un video de uno de los maestros de la comunicación gestual o paralingüística, me refiero a Mr. Bean. Observa cómo sin palabras se puede transmitir información, sensaciones, sentimientos, etc.

Mr. Bean Department Store.



[Resumen textual alternativo](#)



Debes conocer

Relación entre Kinésica, proxémica y paralingüística en la comunicación:

[Kinésica](#)[Proxémica](#)[Paralingüística](#)

Kinésica

El término “kinésica”, proviene de la misma raíz griega de “cinética”, es decir, “κίνησις” (movimiento), también recibe el nombre de lenguaje corporal (inclinar la cabeza, levantar las cejas, guiñar los ojos, levantar el dedo pulgar en señal de aprobación, la posición de los ojos y la mirada, es decir, las percepciones auditivas y táctiles con sus respectivas reacciones e interrelaciones).

Proxémica

La palabra “proxémica” proviene del latín “proximus” (“prope” = cerca y “ximus” = como máximo) y fue acuñada por el antropólogo estadounidense Edward T. Hall, para describir las distancias medibles entre las personas mientras éstas interactúan entre sí. Este término hace referencia al empleo y a la percepción que el ser humano tiene de su propio espacio físico, de su intimidad personal; de cómo y con quién lo utiliza.

Paralingüística

La palabra “paralingüística” es un constructo, compuesto del griego “παρα” (para, junto a), el latín “lingua” (lengua o idioma) y el sufijo “ico” (relacionado con).

Esta poderosa disciplina se ocupa de estudiar los asuntos relacionados con la construcción del lenguaje humano, entre ellos los signos orales, auditivos, táctiles o visuales. Estas variaciones no lingüísticas (donde su esencia se constituye por la presencia de sonidos y ausencia de palabras), junto con las otras variables que conforman la comunicación, generan la sinergia necesaria para elaborar el mensaje que será transmitido y entendido por los interlocutores.



Ejercicio resuelto

Una vez que has comprendido la importancia de la comunicación paralingüística en la empresa, describe cómo deberían ser la indumentaria y actitud de los siguientes trabajadores de PROCOS S.L teniendo en cuenta las funciones que realizan dentro de la empresa.

Mostrar retroalimentación

Una tabla similar a esta podría ser la solución que estás buscando.

La comunicación paralingüística en PROCOS S.L.

Nombre	Posición en el organigrama	Funciones habituales	Actitud	In
Pedro Javier	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de decisiones. ✓ Negociar con proveedores y clientes importantes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dialogante. ✓ Perfeccionista. ✓ Ordenado. ✓ Emprendedor. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓
Alba	Sección de Administración	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de la documentación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asertiva. ✓ Ordenada. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓
Jorge	Sección de Administración	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de la documentación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asertiva. ✓ Ordenada. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓


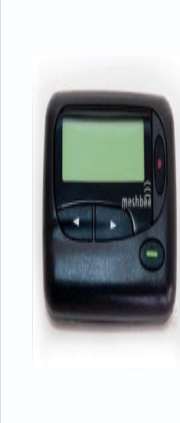

Nombre	Posición en el organigrama	Funciones habituales	Actitud	In
Sonia	Departamento RR.HH	✔ Gestión laboral.	✔ Asertiva. ✔ Dialogante. ✔ Cercana.	✔



1.5.- Aparatos y medios de comunicación en la empresa.

Ya hemos visto cómo la empresa es un hervidero de comunicaciones que trasladan información entre departamentos y hacia el entorno que la rodea.

La comunicación, como hemos visto, puede realizarse a través de distintos lenguajes, pero no siempre estamos cerca de la persona con la que queremos comunicar. Por ello, son muchos los aparatos o medios de comunicación que se encuentran en la empresa y que debes conocer para utilizarlos adecuadamente. Entre otros:

Aparatos de comunicación en la empresa.

Aparato	Imagen	Descripción	Principal ventaja
Interfono		Red y aparato telefónico utilizado para las comunicaciones internas entre despachos de un mismo edificio.	No tiene coste de transmisión.
Buscapersonas		Dispositivo sencillo que incluye una pantalla de cristal líquido, una alerta vibratoria y/o sonora y botones de control. Utilizan señales radio lo cual los hace más seguros que las redes de telefonía móvil, sobre todo a la hora de enviar mensajes a zonas sin cobertura.	Funciona donde los móviles no tienen cobertura.
Teléfono fijo y móvil		Dispositivo de telecomunicación diseñado para transmitir señales acústicas por medio de señales eléctricas a distancia. La telefonía móvil es la comunicación inalámbrica a través de ondas electromagnéticas. A partir del siglo XXI, los teléfonos móviles han adquirido funcionalidades que van mucho más allá de limitarse a	Está muy extendido, coste bajo. En el S.XXI los teléfonos smartphone poseen nuevas funcionalidades: comunicación escrita, cámara de fotos, grabación, video, MMS, SMS, GPS, descargas, bluetooth, internet, ...

Aparato	Imagen	Descripción	Principal ventaja
		sólo llamar, traducir o enviar mensajes de texto.	
Fax		Sistema que permite transmitir a distancia por la línea telefónica escritos o gráficos.	Funciona con la línea del ordenador y hace fotocopias y se obtiene el "reporter" del envío.
Ordenador		Máquina electrónica que recibe y procesa datos según las instrucciones recibidas para convertirlos en información útil.	Permite enviar o recibir elementos multimedia.

Aunque los aparatos difieren de unas marcas a otras, su funcionamiento es muy similar, solo hace falta un poco de tiempo y ser un poco "enreda" para aprender sus funcionalidades más comunes.



Debes conocer

Puedes ver en este enlace las funcionalidades del **smartphone**:

 [Tecnología móvil para el estudio.](#)



Ejercicio resuelto

Teniendo en cuenta las tres situaciones siguientes que ocurren en PROCOS S.L, indica qué tipo de aparato de comunicación utilizarías en cada una de ellas:

1. Pedro Javier quiere remitir un informe confidencial a un posible socio.
2. Alba tiene que comunicar urgentemente la elaboración de un pedido al departamento de Almacén puesto que éste es urgente.
3. Jaime quiere remitir un catálogo a un cliente que dice no tener

ordenador por tenerlo estropeado pero sí tiene teléfono / fax.

Mostrar retroalimentación

Utilizaría los siguientes aparatos o medios de comunicación:

1. El ordenador personal puesto que si el archivo del informe está protegido nadie podrá tener acceso a él salvo el destinatario.
2. El interfono puesto que la comunicación Departamento Administración - Sección Almacén es directa. Además el coste es 0 €.
3. El fax puesto que así pueden llegarle las imágenes de nuestros productos.

1.6.- Aprendemos trabajando: el pedido.

Una vez que ya hemos conocido el funcionamiento de PROCOS S.L a través de la Unidad 1 y de conocer los procesos de comunicación e información en la empresa, llega el momento de empezar a trabajar en la gestión de la misma.



Lo primero que vamos a repasar son los datos de partida, es decir, conocer qué tenemos para poder empezar a realizar nuestra función, que no es otra que ejercer la actividad que PROCOS S.L se había propuesto. La venta de productos cosméticos y de belleza implica por un lado una sucesión de pedidos de clientes que hay que servir y cobrar y por otro adquirir productos a nuestros proveedores según los vayamos necesitando. Realizar la gestión del personal y la gestión de financiación e inversión económica necesaria para cumplir nuestro objetivo son tareas no menos arduas e importantes para la buena marcha de la empresa.


El balance de comprobación a fecha 05/10 es el siguiente:

[Balance de situación a fecha 05/10 \(Anexo I\).](#)

Además, a lo largo del mes de noviembre se han producido los siguientes movimientos:

Acciones ocurridas en PROCOS S.L durante el mes de noviembre

Día	Descripción	Gestión a realizar	Gestión resuelta
1	<p>Realizamos un pedido a nuestro proveedor ALMACENES DEL NORESTE S.A. de los siguientes artículos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 30 uds. PF-01 ✓ 25 uds. PF-04 ✓ 45 uds. CC-01 <p>(El compra es un 40% menor al precio que figura en catálogo, IVA no incluido)</p>	<p>✓ Realiza una carta comercial de pedido.</p>	
		<p>✓ Realiza el pedido en una plantilla de hoja de cálculo.</p>	

Dia	Descripción	Gestión a realizar	Gestión resuelta
		<p>✔ Regístralo y asígnale un número de salida.</p>	
		<p>✔ Remítelo por correo electrónico.</p>	<p>EMAIL ENVIANDO EL PEDIDO</p>



Recomendación

Recuerda que para poder realizar la gestión de nuestra empresa PROCOS S.L, deberás recuperar la información facilitada a lo largo de unidades anteriores, ¡seguro que teniéndolo todo a mano te resultará más fácil!

2.- La Comunicación escrita.



Caso práctico

Uno de los fuertes de Alba es la mecanografía. Su madre le apuntó de pequeña en una academia y ahora es la admiración de todos cuantos le ven delante del teclado. Pero saber mecanografiar no lo es todo, la redacción, la claridad en las ideas, la brevedad... es algo que se aprende con la práctica, así que Jaime y Alba son prontos a la hora de sentarse a redactar cartas.



Como bien sabrás a estas alturas, la principal ventaja de la comunicación escrita es que deja constancia del mensaje, el cual se puede consultar con el paso del tiempo, además es más difícil que haya malentendidos.

En la empresa la comunicación escrita se utiliza con mucha frecuencia, siempre realizada con procesadores de texto que permiten corregir el texto durante su elaboración y así lograr una imagen corporativa de calidad.




Son muchos los tipos de documentos que se elaboran en la empresa y cada uno de ellos tiene un nombre distinto, perteneciendo al ámbito interno y externo.

Una vez generado el documento, el canal de remisión del mismo hasta el destinatario puede ser diverso, como el correo electrónico, el correo tradicional, mensajería privada, etc. Cada canal tiene sus ventajas e inconvenientes que se deben sopesar para su elección.



Para saber más

En el mercado hay multitud de manuales para la confección de documentos administrativos tipo. Como ejemplos te ofrecemos los siguientes enlaces para que puedas algunos interesantes de los muchos que hay.

 [Manual documentos administrativos.](#)



[Ejemplos de cartas comerciales.](#)

2.1.- La comunicación escrita en la empresa: documentos administrativos.

¿Recuerdas cuál era la mayor ventaja de la comunicación escrita?. ¿Cuándo tienes que comunicar el alta en la Seguridad Social de un nuevo trabajador lo haces con una llamada telefónica?. Como ves, hay ocasiones en que cierta información debe ser elaborada a través de la comunicación escrita, puesto que su principal ventaja es que deja constancia de lo comunicado.



La comunicación escrita en la empresa tiene una doble vertiente:

- ✓ **Comunicaciones internas:** Que son aquellos documentos donde emisor y destinatario o destinatarios están en la propia empresa. Ejemplo de ello sería un Aviso de una campaña de vacunación o una hoja de requisición de material de oficina.
- ✓ **Comunicaciones externas:** Aquellos documentos donde o bien el emisor o bien el destinatario está fuera de la empresa (esto es, en el entorno de la misma).




Autoevaluación

Relaciona cada documento con el uso al que está destinado.

Ejercicio de relacionar

Documento	Relación	Utilidad
Solicitud	<input type="checkbox"/>	1. Documento que notifica algo a una generalidad de personas.
Hoja de requisición	<input type="checkbox"/>	2. Documento que requiere del departamento de compras la adquisición de materiales.
Aviso	<input type="checkbox"/>	3. Documento a través del cual pedimos algo a lo que creemos tener derecho.
Memoria	<input type="checkbox"/>	4. Documento protocolario por el que el gerente o director invita a unas personas a un evento concreto.

Documento	Relación	Utilidad
Saluda		5. Documento tanto de ámbito interno como externo que informa sobre la evolución de una o varias variables.

Enviar

Recuerdas cómo era cada uno de ellos ¿verdad?

Supongo que te habrá llegado más de una vez alguna carta a tu buzón de publicidad con tus datos personales. En la comunicación con clientes es muy común el envío masivo de correspondencia para tratar algunos asuntos como ofertas de productos, nuevas empresas que operan por tu zona, como una nueva cristalería o juguetería e incluso el famoso "ha sido usted seleccionado para recibir un premio de 1.000.000 de €".

Este tipo de comunicación comercial recibe el nombre de Cartas Circulares. ¿Recuerdas en qué casos ocurría?. Efectivamente, podían surgir distintas situaciones como:

- ✓ Notificar los cambios de datos de la empresa, como el número de teléfono, responsables, dirección postal, etc.
- ✓ Remisión de ofertas, catálogos y comunicar promociones.
- ✓ Aquella otra información que deba ser comunicada a una generalidad de clientes.

Gracias a la informatización de los procesos comunicativos en la empresa, esta labor se convierte en un juego de niños a través de la opción combinación de correspondencia de cualquier procesador de textos. Los pasos para combinar correspondencia los vamos a ver a través del siguiente ejercicio resuelto.



Ejercicio resuelto

La empresa PROCOS S.L, ha cambiado la dirección de correo electrónico, siendo:

- ✓ **Procoss1@procos.com - antigua dirección.**
- ✓ **Procoss1@procos.es - nueva dirección.**

La empresa tiene informatizados los datos de sus clientes en una base de datos por lo que el administrativo va a proceder a elaborar cartas circulares para todos los clientes de su base de datos y comunicar el hecho. ¿Sabrías qué pasos tiene que dar para poder realizar esta comunicación utilizando las herramientas ofimáticas?

Mostrar retroalimentación

[Ejercicio Resuelto de combinación de correspondencia \(Anexo II\).](#)

2.2.- El uso de Internet y el correo electrónico.

Es de suponer que el alumnado del siglo XXI como tú, utiliza internet diariamente, para consultar el periódico, ver si algún amigo te ha enviado algún correo interesante, consultar tu cuenta corriente, etc. En la empresa pasa exactamente lo mismo, ¡incluso ver las mejores jugadas de tu equipo de fútbol los lunes por la mañana!

Internet se ha convertido en una herramienta necesaria y lo es en una doble vertiente:

- ✓ Para la remisión y recepción de documentos necesarios para la gestión integral de la empresa.
- ✓ Para la venta on-line, incrementando con ello el público objetivo que puede adquirir nuestros productos. Es por tanto el mejor escaparate.

Para poder informatizar una empresa, debemos incorporar dos tipos de elementos:

- ✓ Elementos del Hardware: que son todos los elementos físicos de tipo informático, como puede ser la CPU, la pantalla, etc.
- ✓ Elementos del Software: que son los programas que permiten trabajar con el ordenador, por ejemplo el sistema operativo, el paquete ofimático, etc.
- ✓ Conexión a red Internet o intranet: para poder realizar gestiones de forma telemática.
- ✓ Dominio donde ubicar la página web de la empresa.



Ejercicio resuelto

La empresa PROCOS S.L, acomete la informatización de la empresa orientada hacia la venta on-line. Enumera los elementos del Hardware y Software que necesitaría para ello.

Mostrar retroalimentación

Elementos necesarios para la venta on-line.

Elementos del Hardware:	Elementos del Software:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ E.P.I.s conectados en red. ✓ Router para la señal de 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dominio en Internet, donde ubicar su página web.

Elementos del Hardware:	Elementos del Software:
<p>internet.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Impresoras/fotocopiadoras. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Página web, donde exhibir sus productos y gestionar la venta on-line. ✓ Correo electrónico corporativo, donde atender las comunicaciones.

Los gestión de la página web suele realizarse de dos formas:

- ✓ Utilizar los servicios de una empresa de Software que, además de elaborar la página, realiza el mantenimiento de la misma teniéndola siempre actualizada (información, artículos, precios, etc).
- ✓ Contratar un administrativo con perfil informático, el cual puede hacer labores múltiples relacionadas con sus conocimientos. Es por tanto un "comodín" en la empresa.

Son multitud las empresas que se han lanzado a la venta on-line, puesto que la relación coste/beneficio es muy favorable. A continuación te muestro un enlace de una conocida empresa de venta de productos textiles por catálogo que además dispone de página web. Pon atención al proceso de compra, desde que el cliente elige el producto que le interesa, cómo lo agrega al "carro", selecciona la talla, paga con la tarjeta y se genera su pedido.



La comunicación escrita ha sufrido una revolución en los últimos años ¿no crees?. Atrás han quedado las cartas, los sellos, los sobres, ir a Correos... aunque era buena excusa para tomar algún que otro café. La generalización del uso del **correo electrónico y chats**, tanto en las empresas como a nivel particular, ha hecho que tanto clientes como proveedores y todos los demás entes que conforman el entorno, ha permitido comunicaciones fluidas.

Además se da la particularidad que se pueden remitir archivos multimedia, donde un documento puede ir acompañado de una imagen, sonido, etc, por lo que la comunicación se ha enriquecido notablemente.



Citas para pensar

Refranero popular: "Una imagen vale más que mil palabras".

2.3.- La mensajería instantánea y los navegadores.

Otra forma de comunicación escrita es la mensajería instantánea. Seguramente por este nombre no aciertes bien a saber a qué me estoy refiriendo pero si te digo la palabra "chat" seguramente ya no tendrás ninguna duda.

El programa informático que soporta la mensajería instantánea es ofrecida por la mayoría de los proveedores de dominios en internet. También hay otros en el mercado que van desde los más sencillos de utilizar hasta otros que incorporan utilidades como la videoconferencia. Son muy útiles en la empresa puesto que te permiten mantener una conversación dinámica con tus clientes.

Las **diferencias** entre la mensajería instantánea y el correo electrónico son:


- ✓ La primera desarrolla la comunicación en tiempo real mientras que el segundo presenta una comunicación diferida.
- ✓ Dependiendo del programa de mensajería instantánea que se utilice, puede que no sea posible enviar archivos adjuntos.
- ✓ En la mensajería instantánea no se cuida tanto la formación de palabras, es una comunicación espontánea, casi como si hablaras a través del teclado.
- ✓ El propio programa de mensajería te puede avisar si el receptor (el cual deberá estar incluido en tu lista de contactos) está "conectado" en ese momento.



Para saber más

La mensajería instantánea, en inglés IM, no es algo nuevo, de hecho, dio sus primeros pasos en la década de los 70 del siglo pasado. Si quieres conocer más sobre su funcionamiento examina la información del siguiente enlace:

 [Mensajería instantánea.](#)

Lógicamente, para poder acceder y buscar información en la red, el equipo informático de la oficina debe tener instalado un navegador web, que no es más que un software que permite búsquedas avanzadas tanto en una red de área local como en la red internet ( World Wide Web). Los buscadores más conocidos son el Google, Mozilla, Netscape e Internet Explorer.



Ejercicio resuelto

Dada la siguiente imagen, describe cuáles son los elementos destacados de un navegador como este.



Mostrar retroalimentación

1. Barra de menús.
2. Barra de búsqueda.
3. Idioma.

2.4.- Aprendemos trabajando: la nómina.


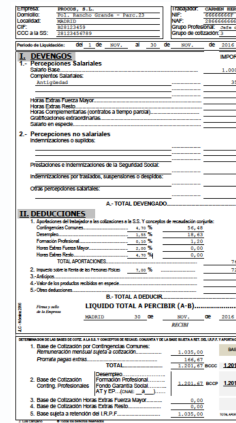
Una de las gestiones más importantes que realiza el departamento de personal, desde el punto de vista del trabajador claro, es el abono de los salarios. Supongo que entiendes por qué.

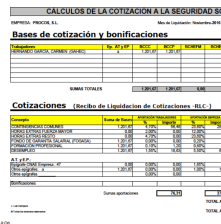
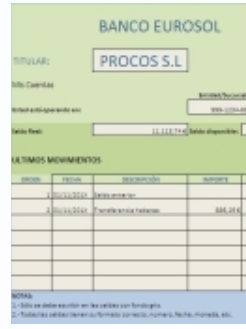
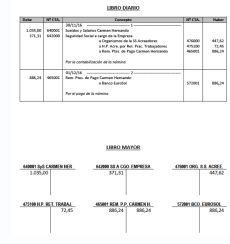


Ejercicio resuelto

A continuación vamos a realizar a modo de ejemplo el de una trabajadora para que observes el proceso. Este se repetiría por cada uno de los trabajadores en plantilla.

Además, a lo largo del mes de noviembre se han producido los siguientes movimientos:

Día	Descripción	Gestión a realizar	Gestión resuelta
2	<p>Abono de nóminas a trabajadores.</p> <p>Realizaremos a modo de ejemplo la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre trabajadora: Carmen Hernando García (Jefa sección de ventas). ✓ Categoría profesional: Administrativo. ✓ Grupo profesional: 3 ✓ Salario base: 1.000 € ✓ Gratificaciones extraordinarias: dos de Salario base cada una. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar el justificante de abono del salario correspondiente al mes de noviembre. ✓ Para realizar correctamente la nómina debes conocer, entre otros aspectos, las Tablas salariales, Tipos de cotización, SMI, Tarifas de Primas de A.T. y E.P. que te mostramos a continuación. <p> Tarifas de Primas de A.T. y E.P.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Antigüedad: 3 años. (35€ por cada trienio). ✓ IRPF: 7%. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realización de los cálculos de la cotización a la Seguridad Social y recibos de la liquidación de las cotizaciones a la Seguridad Social. 	 <p>Recibos de la Seguridad Social (SS):</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibo Liquidación Cotizaciones. Recibo Nominal de Trabajadores.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar transferencia bancaria a través del Banco EuroSol. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar transferencia bancaria a través del Banco EuroSol. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contabilizar la nómina y el pago de la misma. (suponiendo que el primer asiento contable es el 567). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contabilizar la nómina y el pago de la misma. (suponiendo que el primer asiento contable es el 567). 	

Mostrar retroalimentación

En el apartado "gestión resuelta" encontrarás la solución a las cuestiones planteadas.

3.- La Comunicación Interna.



Caso práctico

Jorge lleva unas semanas muy estresado. Según parece está arreglando una documentación de una herencia y además tiene los exámenes parciales de la escuela de idiomas.

Pedro Javier, que le ha notado su estado de nerviosismo le ha propuesto que se coja dos días de asuntos propios.

Cuando Jorge llega a la oficina, se encuentra con que hay una gran cantidad de documentos perfectamente registrados pero sin distribuir, no en vano, él es el que tiene que decir la última palabra y Jaime y Alba no se han atrevido a hacer nada sin la autorización de Jorge.

Muchos de estos documentos provienen de la relación con el exterior, pero otros muchos provienen de los distintos departamentos y secciones de la propia empresa.



¿Qué tal andáis de comunicación dentro de vuestra familia?. Siempre se ha dicho que mientras se come no se ve la televisión ¿sabes por qué?. Para que un grupo se mantenga cohesionado necesita reforzar los lazos comunicativos.

La comunicación interna, independientemente de la modalidad escogida (oral o verbal, escrita o paralingüística) hace referencia a transmisión de mensajes entre los individuos de una misma organización.


Si seguimos el caso de nuestra empresa PROCOS S.L., podemos ver que a través de su organigrama las comunicaciones fluyen en todas direcciones y logran coordinar de mejor modo la estructura para la consecución de sus fines, tanto generales como específicos de cada departamento o sección.



Para saber más

En los últimos años, las nuevas técnicas de RR.HH no limitan la comunicación interna a una visión simplista del mero hecho de transmitir mensajes entre los individuos de una organización, sino que han dado un paso más allá trayendo a primer plano la importancia de la comunicación interna como mecanismo de unión, flexibilización, eficiencia dentro de la organización. El texto "La comunicación interna" inicia así: "La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido."

Léelo y extrae tus propias conclusiones.

 [Comunicación interna.](#)

3.1.- La comunicación con empleados.

Como recordarás, el sentido y fin último de la empresa era la consecución de los objetivos marcados. Los objetivos de la empresa eran variados en función de cual fuera su finalidad, distinguiendo entre la maximización del beneficio, la consecución de fines sociales, el interés general, etc.

En el caso de PROCOS S.L, el fin no era otro que el de obtener un rendimiento económico suficiente que le permitiera seguir operando en el mercado, poder realizar más inversiones y crecer y por último, satisfacer las expectativas de sus socios y de sus trabajadores.

Para la consecución de los objetivos, la comunicación interna es la herramienta fundamental. Difícilmente se podrán conseguir los objetivos si entre los departamentos y secciones no existe una comunicación fluida que permita:

- ✓ Conocer la opinión de los distintos grupos de trabajo sobre la evolución del negocio.
- ✓ Hacer llegar las órdenes a aquellos que han de cumplirlas.
- ✓ Poder tomar las decisiones adecuadas en el momento oportuno en función de la evolución del negocio.
- ✓ Motivar al equipo humano.
- ✓ Retener a los mejores en un entorno donde el cambio es la norma.



Autoevaluación

De entre las siguientes situaciones que ocurren cotidianamente en PROCOS S.L, marca aquellas que hagan referencia a la Motivación del equipo humano.

- Jorge, tráeme el libro de salida para comprobar una cosa.

- Sonia, me parece excelente el proceso de selección de la vacante de Ventas.

- Qué suerte, y mañana a disfrutar de tus vacaciones.

- La memoria de resultados es muy visual, concreta y bien estructurada.
Os felicito.

Mostrar retroalimentación

Solución

1. Incorrecto
2. Correcto
3. Incorrecto
4. Correcto

En algunas empresas se ha puesto de moda el portal del empleado, dentro de la propia página web de la empresa u organismo. A través de un código usuario y una clave de acceso, el empleado puede entrar en una sesión personalizada, donde puede consultar documentos internos, cumplimentarlos, enviar comunicaciones a los distintos órganos e incluso ¡consultar su borrador de la declaración de la Renta!.



3.2.- Aprendemos trabajando: recibos bancarios.

A primeros de mes ¡siempre llegan las sorpresas!. Los recibos bancarios de nuestros acreedores se cargan en cuenta y si no estamos muy atentos podemos quedarnos en números "rojos".

Para que esto no sea así, debes entrar en banca on-line y observar diariamente los movimientos de nuestros bancos, de este modo podrás realizar movimientos oportunos para que siempre haya dinero y no se tengan que devolver los recibos. Anota las fechas de cargos de recibos, remesas de efectos, etc, de este modo ¡nunca tendrás que echarte las manos a la cabeza!.

A lo largo del mes de noviembre se han producido los siguientes movimientos:

Acciones ocurridas en PROCOS S.L dura

Día	Descripción	Gestión a realizar
3	Ha llegado el recibo del agua por importe de 100 €.	Comprobar que se ha cargado en la cuenta con dicho recibo.
5	Ha llegado el recibo de la luz por importe de 250 €.	Comprobar que se ha cargado en la cuenta con dicho recibo.

Dia	Descripción	Gestión a realizar
7	Ha llegado el recibo del alquiler del local por importe de 475 €.	Comprobar que se ha cargado en la cuenta c/ dicho recibo.
11	Ha llegado el recibo del teléfono fijo e internet por importe de 200 €.	Comprobar que se ha cargado en la cuenta c/ dicho recibo.



Reflexiona

Si en lugar de disponer del servicio de banca a distancia tuviéramos que acercarnos al "banco" cada vez que quisiéramos consultar el estado de cuentas ¿cuánto tiempo valioso perderíamos?.

4.- La Comunicación Externa.



Caso práctico




Muchas son las comunicaciones que llegan desde el exterior a PROCOS S.L., claro que como dice Jaime "unas vienen y otras van" porque los distintos departamentos de PROCOS S.L también emiten documentación hacia el exterior. Llamadas telefónicas, cartas comerciales, correos electrónicos... y todos deben ser cuidadosamente analizados para desecharlos o para remitirlos al destinatario

oportuno. Como bien dice Jorge "nosotros somos el centro de operaciones" y todos se echan a reír.

Hay una palabra mágica en el mundo de la empresa que define una filosofía de "hacer" empresa... me estoy refiriendo a la palabra "Imagen". ¿Sabes por qué?.

Según la R.A.E., la Imagen es la "representación viva y eficaz de una intuición". Uno es algo más que la imagen que proyecta al exterior, pero si estarás de acuerdo en que la imagen es la impronta, la primera apariencia. Si conseguimos crear o desarrollar nuestra idea de negocio tras una imagen atrayente, tendremos mucho ganado.



¿Crees que el proceso comunicativo es definitivo o que por el contrario no finaliza nunca?. Efectivamente, un intercambio de información da como resultado un nuevo conocimiento que pone en marcha de nuevo el proceso comunicativo. Es lo que se denomina "Efecto  Feed-back".

En nuestro caso, las comunicaciones con el exterior nos van a proporcionar nueva información que deberá ser analizada para la nueva toma de decisiones.

Es importante que aprendas a conocerte a tí mismo. ¿Eres tímido, te da reparo coger el teléfono, no eres capaz de fijar la mirada durante una conversación?. No te preocupes, estas habilidades son conocidas como habilidades sociales y se aprenden poco a poco, también se adquieren con la edad. Hay multitud de páginas con información al respecto, consulta alguna para mejorar tus

habilidades sociales y comunicativas.

4.1.- La comunicación con proveedores.

Seguimos hablando de comunicación. Los proveedores son en toda empresa un "hueso" duro de roer. No en vano, ellos tienen las mismas premisas que nosotros pero en sentido contrario. Ellos también utilizan su mejor imagen y quieren obtener el mayor beneficio de ello. Nosotros en cambio, al tener una visión encontrada, trataremos de ofrecer lo mínimo por lo mismo, te pondré un ejemplo, ¿si tuvieras que vender tu preciosa moto te conformarías con lo mismo que pagarías si la quisieras comprar?.



En la comunicación con proveedores, después de una primera toma de contacto, trataremos de negociar las denominadas Condiciones Comerciales. Será por tanto una negociación estudiada y decisiva que realizará, generalmente, el departamento de compras tras haber sondeado el mercado y haber realizado una selección de proveedores previa.

Las Condiciones Comerciales deben aclarar quién paga (proveedor o cliente) los siguientes conceptos:

Ejemplos de condiciones comerciales entre cliente - proveedor.

Portes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Debidos (paga el cliente). ✓ Pagados (paga el proveedor). 	Seguro de la mercancía	Ante posibles eventualidades durante el transporte.
Lugar de entrega	Suele ser el almacén del cliente, aunque éste puede establecer uno distinto.	Plazo de entrega	De las mercancías solicitadas.
Forma de pago	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Al contado - en el mismo momento. ✓ Aplazado - en un momento posterior a la entrega de la factura. 	Calidad	Según estándares de fabricación.

Estas negociaciones suelen plasmarse en un contrato o al menos figurar por escrito para evitar posteriores malentendidos. Asociada a la comunicación entre empresas, surge la denominada comunicación comercial.



Ejercicio resuelto

La empresa PROCOS S.L está disconforme con su proveedor habitual "Almacenes del Noroeste S.A.", puesto que últimamente han llegado los pedidos fuera del plazo de entrega convenido, que era de cuatro días hábiles.

Gema, encargada de la Sección de Compras, le indica a Alba que redacte una carta comercial con fecha 12/11 para tratar de aclarar cuál es el problema ante los retrasos continuados. Después Gema la revisará para que todo esté correcto.

Los datos de "Comercial del Noreste S.A". son:

- ✓ Dirección: Polígono Industrial "Azalgr", parcela 78.
- ✓ C.P. 46006 de Valencia (Valencia).
- ✓ A la atención de Margarita Puertas.

Mostrar retroalimentación

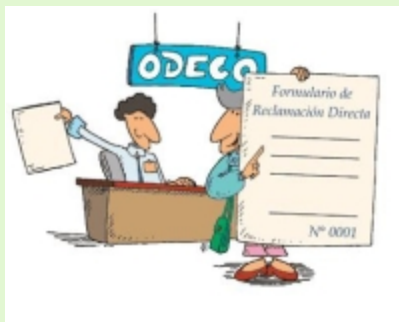
En el siguiente enlace te muestro el resultado del ejercicio, tras haber elaborado una carta comercial de reclamación.

[Carta comercial de reclamación \(Anexo III\).](#)

4.2.- Comunicación con clientes.



Caso práctico




Jaime ha recibido una llamada de un cliente muy alterado. Según parece, realizó un pedido a través de internet, en la página web de PROCOS S.L y al parecer le han cargado 30€ de portes cuando no debían haberle cobrado nada porque su pedido superaba los 200€, tal y como se indicaba en el apartado de portes.

El cliente insiste en que de no solucionarlo en el plazo de 48 horas pondrá una hoja de reclamaciones. Alba se ha asustado y durante la conversación telefónica ha tratado de ser todo lo amable y educada que ha podido. Cuando colgó el teléfono corrió a contarle lo sucedido a Pedro Javier.

Las comunicaciones con los clientes son las más delicadas de todas cuantas comunicaciones se procesan en la empresa. Del grado de satisfacción de éstos depende que se realicen nuevas compras y sobre todo se fidelice a la marca. Por ello, las personas que están "cara" al cliente o público, como se suele decir, deben tener unas dotes personales y profesionales determinadas. No todo el mundo vale para relacionarse con clientes.

Dotes necesarias para la relación con clientes.

Dotes Personales	Dotes Profesionales
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buena presencia (que es distinto a ser guapo o guapa). ✓  Asertividad. ✓ Extrovertido o extrovertida. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento de la empresa (organigrama, responsables, etc). ✓ Noción clara de los procesos comerciales. ✓ Cumplimiento exacto del deber.



Reflexiona


Imagina que estuvieras a cargo de la centralita de la empresa PROCOS S.L. Trata de recordar mentalmente los datos generales de la empresa (domicilio, teléfono, e-mail, organigrama de la empresa, las personas que ocupan sus puestos con nombres y apellidos, procesos que desarrolla la empresa, jefes de departamento, etc. ¿Crees que son necesarios estos conocimientos para las personas que mantienen comunicación con el exterior?

Un aspecto importante en la comunicación con clientes, además de todo lo indicado hasta ahora, es el trato de las reclamaciones. Es interesante que la empresa cuente con un protocolo de actuación ante reclamaciones, de este modo se habrán ensayado previamente los pasos a dar por los encargados de gestionar las reclamaciones antes de que se produzcan. No olvides que 🗑️ reclamación, queja y sugerencia son cosas distintas.

Algunas empresas han creado androides programados para la atención al cliente, ¡de este modo es más fácil seguir los protocolos de actuación comentados anteriormente!



4.3.- El Servicio de Atención a Clientes.

¿Has escuchado hablar alguna vez del Servicio de atención a clientes en las empresas?. Seguro que sí. Todas las empresas, cuidando su imagen externa, han puesto en marcha este tipo de servicios, los cuales se suelen incardinar en el departamento de Ventas, de este modo se pueden atender mejor las  gestiones post-compra.



El Servicio de Atención al Cliente es el Servicio que se encarga de gestionar las posibles dudas, quejas, sugerencias de los clientes que efectuaron una compra. Todas las grandes empresas, independientemente del sector en el que operen, cuentan en su organigrama con un servicio de este tipo.

El Servicio de Atención al Cliente está compuesto por un personal experto en la atención al cliente que suele tener:

- ✓ Conducta asertiva.
- ✓ Dotes de convicción.
- ✓ Buena presencia.
- ✓ Conocimiento del producto/servicio, de las condiciones de la empresa y capacidad o competencia para solucionar los problemas.
- ✓ Capacidad para la resolución de problemas al conocer los procesos internos y externos de la empresa, el mercado, la competencia, etc.


Los clientes actuales son cada vez más exigentes. Antes de decantarse por nuestros productos, realizan comparativas de calidad /precio en un entorno cada vez más competitivo y solo después de estudiar las ofertas, generalmente a través de internet, deciden decantarse por uno u otro producto.

Observa en la imagen dónde está situado el Servicio de Atención al Cliente de Mercadona S.A dentro de su mapa web.



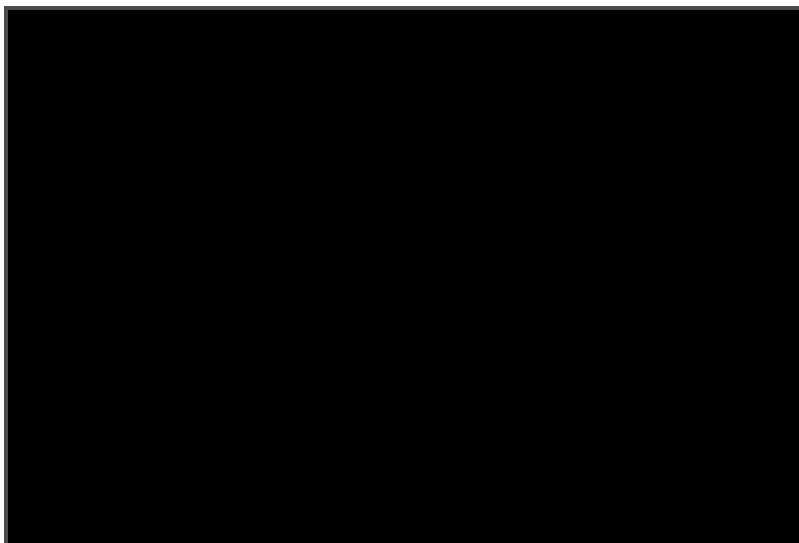
Para saber más

Además, te muestro un enlace donde podrás ver las preguntas más frecuentes que se plantean al Servicio de Atención al Cliente.

 [Servicio de atención al cliente de Mercadona](#)

Las personas que trabajan en el Servicio de Atención al Cliente, deben tener un único lema "he de ayudar al cliente" en lugar de decir "es la política de la empresa". A continuación te muestro un vídeo donde podemos ver claramente cómo utilizando esta filosofía todo es más fácil.

Vídeo sobre el servicio de atención al cliente.



[Resumen textual alternativo](#)

4.4.- Aspectos legales en la Atención al Cliente.

¿Si tú tuvieras una empresa, qué sería el cliente para ti?. Efectivamente, sería alguien al que cuidar, asesorar, aconsejar, entender, etc. En algunas ocasiones, las empresas, generalmente grandes empresas, utilizan su posición de dominio para realizar prácticas "abusivas" hacia sus clientes. Cobros indebidos, poca información, utilización inadecuada de los datos de los clientes, etc. son solo algunos ejemplos de ello.



Al operar a través de Internet, el grado de indefensión del cliente en algunos momentos puede llegar a frustrarle, puesto que no hay una persona física con quien discutir el problema que ha surgido en algún momento de la relación comercial. La administración pública, al tratar de ser fiel al mandato constitucional, han creado organismos de consumo y permitido la aparición de asociaciones de consumidores para paliar esta indefensión.

Normativa y organismos en la protección a los consumidores.


Legislación	Organismos
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Artículos 51 - 54 de la Constitución Española. ✓ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. ✓ Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia. ✓ Ley 3/1991 de Competencia desleal. 	<p>Públicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Instituto Nacional de Consumo. ✓ Consejerías de Consumo. ✓ Oficinas Municipales de información al Consumidor. ✓ Juntas Arbitrales de Consumo. <p>Privados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asociaciones de Consumidores y usuarios.

Imaginemos una transacción comercial donde los clientes, al realizar su pedido on-line, facilitan sus datos bancarios... además de su domicilio, número de teléfono, etc. ¿Qué pasaría si esos datos cayeran en manos malintencionadas? Un periódico digital comenta la noticia del robo de una base de datos de la empresa SONY.



Debes conocer

El artículo 7 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal nos habla de los datos especialmente protegidos, evitando así su uso indiscriminado por parte de las empresas.

 [Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.](#)



Para saber más

En el siguiente enlace puedes ver asociaciones de consumidores:

 [Asociaciones de consumidores de Canarias](#)



Ejercicio resuelto

Este es el decálogo de la Declaración Universal de los derechos de los clientes. ¿Podrías recrear una situación para cada uno de ellos?

Decálogo de los derechos de los clientes.

Orden	Derechos	Situación
1	El cliente tiene derecho a no saber.	
2	El cliente tiene derecho a hacer sugerencias y verlas convertidas en realidad.	
3	El cliente tiene derecho a preguntar, a desconfiar, a replicar y a comparar.	

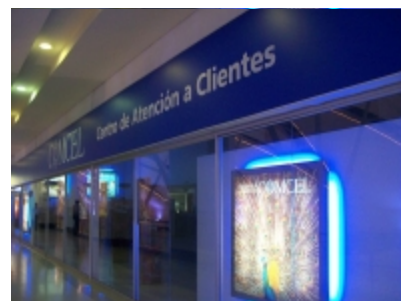
Orden	Derechos	Situación
4	El cliente tiene derecho a no perder su valioso tiempo.	
5	El cliente tiene derecho a ser bien atendido antes, durante y MUCHO DESPUÉS de la venta.	
6	El cliente tiene derecho a no crearse falsas expectativas.	
7	El cliente tiene derecho a ser atendido por personal experto.	
8	El cliente tiene derecho a esperar y a obtener soluciones prontas.	
9	El cliente tiene derecho a ser defendido hasta por la misma empresa.	
10	El cliente tiene derecho a relajarse, a sentirse cómodo.	

Mostrar retroalimentación

[Ejercicio resuelto de la Declaración Universal de los derechos de los Clientes \(Anexo IV\).](#)

4.5.- Bases de datos en la Atención a Clientes.

¿Cómo gestionar todo el volumen de información / documentación que está en poder de la empresa?. Recuerda que el primer paso cuando se elaboraba una comunicación era registrarla con número de salida. Igualmente cuando se recibía, se le asignaba un número de entrada.



Ambos números pueden ser obtenidos como ya vimos a través de dos mecanismos, o bien a través de asientos registrales en Libros Registros de Entrada o Salida manuales o bien informáticos gracias a la creación de una sencilla base de datos.

Con las bases de datos podemos tener controlados todos los ámbitos de la empresa, nuestros trabajadores, la documentación, nuestros proveedores, nuestros clientes, etc.

Precisamente de estos últimos trataremos en este apartado.

El cliente es el actor principal por excelencia. Conocer sus datos personales es importante para establecer futuras comunicaciones. Gracias al uso de las nuevas tecnologías, las bases de datos nos permiten controlar este ingente volumen de información y utilizarlo en un momento determinado para un uso concreto. ¿Quién no ha recibido en su hogar publicidad con nuestros datos personales?



Ejercicio resuelto

Crea una base de datos con los clientes de PROCOS S.L y realiza una consulta para conocer el teléfono de la PELUQUERÍA SOL.

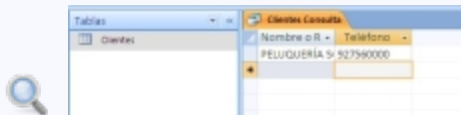
Clientes habituales.

Denominación	DNI/CIF	Dirección	Teléfono
Salón LLONGUERAS Tenerife - Peluquería y Uñas	B-124223123	El Corte Inglés, Av. Tres de Mayo, 7, 38003 Santa Cruz de Tenerife	922 53 55 76
PELUQUERÍA SOL	43.345.667-H	C/ Margallo, 13 10.004 - Cáceres	927-56.00.00

Denominación	DNI/CIF	Dirección	Teléfono
PELUQUERÍA UNISEX	23.564.324-T	C/ Lunas, 34 06.800 - Mérida Badajoz	924-34.34.34
DISTRIBUCIONES MANTUR S.L	B-2112312	C/ Monterrubio, 67 37.002 - Salamanca	923-44.44.44

Mostrar retroalimentación

A continuación te muestro una imagen ampliable como solución de otra consulta similar a la que deberíamos realizar.




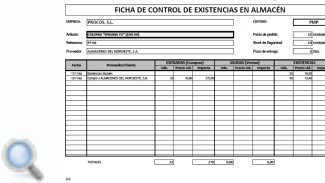

4.6.- Aprendemos trabajando: el Albarán.


La **gestión de almacenes** es un concepto ligado a la gestión de stocks, se trata de la gestión física de los productos almacenados. La gestión de almacenes comprende, por tanto: La ubicación de los productos en un almacén. Los flujos de materiales dentro del almacén y los métodos para el movimiento de productos.

La gestión del almacén es sumamente importante en las empresas comerciales, no en vano conocer las existencias en cada momento nos permitirá realizar los pedidos en el tiempo y volumen adecuados. Por eso es tan importante que la fichas control de almacén de cada producto estén actualizadas y sean veraces.

Si todo marcha según lo previsto, después de haber formulado el pedido, y en el tiempo convenido, llegará el mismo al almacén acompañado de un documento que ya te será familiar... el albarán.

Acciones ocurridas en PROCOS S.L durante el mes de noviembre

Día	Descripción	Gestión a realizar	Gestión resuelta
12	Se ha recibido el albarán nº 345 pedido nº 123 de nuestro proveedor ALMACENES DEL NORESTE S.A, dicho albarán corresponde al pedido nº 123 realizado por PROCOS S.L.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Complimentar Ficha de almacén del artículo PF-01. (Saldo existencias anterior de 39 unidades por un importe de 803,4 €, método PMP). 	
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Complimentar Ficha de almacén del artículo PF-04. (Saldo existencias anterior de 25 unidades por un importe de 400 €, método PMP). 	
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Complimentar Ficha de almacén del artículo CC-01. (Saldo existencias anterior de 90 unidades por un importe de 405 €, método PMP). 	

Día	Descripción	Gestión a realizar	Gestión resuelta																				
		<p>✓ Comprobar el albarán generado en la operación y firmarlo por ser correcto.</p>	 <p>The screenshot shows a form titled 'ALBARÁN' with the following sections:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre y Domicilio: ALBARÁN DEL MUEBLES S.A. (C/POPE, 4-5600000, Telf: 94-552000, Domicilio: Polígono Industrial "Las Alcañales", parcela 7B, Fax: 94-552001, Localidad: VALENCIA, Email: albaran@muebles.com.es, CIF: A-00000000, Fecha: 24/03/2010, Albarán número: 001_0001, Fecha: 24/03/2010) DESTINATARIO: Muebles y Morea Suelo CLIENTE: FURDOR S.L. (C/POPE, 4-5600000, Telf: 94-552000, Domicilio: Polígono Industrial "Las Alcañales", parcela 7B, Fax: 94-552001, Localidad: VALENCIA, Email: albaran@muebles.com.es, C.I.F.: 00000000, Fecha: 24/03/2010) CONDICIONES: Forma de pago: crédito por pagar, Plazo de entrega: 7 días, Forma de pago: transferencia bancaria, base de cálculo: 0% Tabla de Items: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Código</th> <th>Cantidad</th> <th>Descripción del artículo</th> <th>Precio</th> <th>Importe</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>001</td> <td>10</td> <td>Poltrona "SOL" 2010-01</td> <td>20</td> <td>200</td> </tr> <tr> <td>002</td> <td>20</td> <td>Poltrona "SOL" 2010-02</td> <td>10</td> <td>200</td> </tr> <tr> <td>003</td> <td>20</td> <td>Poltrona "SOL" 2010-03</td> <td>10</td> <td>200</td> </tr> </tbody> </table> 	Código	Cantidad	Descripción del artículo	Precio	Importe	001	10	Poltrona "SOL" 2010-01	20	200	002	20	Poltrona "SOL" 2010-02	10	200	003	20	Poltrona "SOL" 2010-03	10	200
Código	Cantidad	Descripción del artículo	Precio	Importe																			
001	10	Poltrona "SOL" 2010-01	20	200																			
002	20	Poltrona "SOL" 2010-02	10	200																			
003	20	Poltrona "SOL" 2010-03	10	200																			

5.- Organización de la información en la empresa.



Caso práctico




Alba está un tanto ociosa y le pregunta a Jorge si hay algo que hacer. Jorge se sorprende porque la gente no suele hacer este tipo de preguntas, a fin de cuentas teniendo internet siempre hay algo que hacer ¿no?.

Jorge lleva unos días preocupado porque a él si se le está amontonando el trabajo encima de su mesa y los documentos que ya han cumplido su función deben ser archivados convenientemente. Jorge le pregunta a Alba si se atreve a hacerlo ella sola, pues es una labor que aún no ha realizado. Alba dice que sí y comienza a trasladar papeles a una mesa vacía para ver cada uno con detalle, comprobar que han terminado su recorrido y archivarlo según qué casos.

La información se genera en grandes cantidades en el seno de la empresa. Supongo que en tu casa paso lo mismo y si no haz la prueba. Empieza a poner todas las cartas que te llegan en un único sitio, apilándolas una encima de otra. Verás cómo pronto empieza a parecerse a la torre de Pisa.

Toda información debe ser discriminada: útil o no útil. Aún la información útil no lo es permanentemente, sino que después de un tiempo y de servir para algo en concreto deja de ser útil. Después tenemos dos opciones:



- ✓ La información que deba ser conservada, deberá seguir un "recorrido" que cumpla las normas establecidas por el encargado del archivo sobre cómo hacerlo, para que pueda ser localizada fácilmente a medio y largo plazo.
- ✓ La información  purgada debe serlo totalmente para evitar que datos sensibles puedan llegar al exterior.



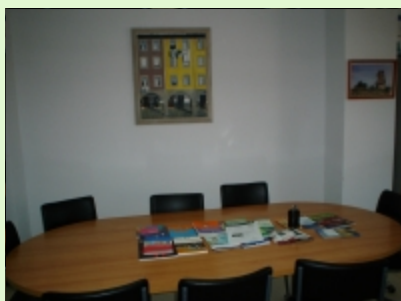
Reflexiona

¿De qué sirve conservar grandes volúmenes de información si esta no está organizada de algún modo?. Decíamos que la información es el bien máspreciado para la empresa, puesto que de su análisis podemos tomar decisiones de actuación. Si esta información está desordenada no puede ser analizada, por lo que todo su valor se pierde.

5.1.- Sistemas de gestión y tratamiento de la información.



Caso práctico



Alba ha finalizado de colocar todos los documentos ¡ahora la mesa ya está limpia!. Ha sido una labor ardua. Para no equivocarse, además de leer el "asunto" de cada documento, se ha fijado en la fecha y número de entrada. Una vez que ya tiene los documentos colocados por temas, ha procedido a coger cada carpeta del tema en cuestión y ha introducido en ella por orden correlativo en algunos casos o por orden

cronológico en otros, todos los documentos. Antes de cerrar cada carpeta, se ha cerciorado de que todos los documentos que contiene siguen el mismo orden. Después ha colocado cada carpeta en el armario en el mismo lugar de donde la extrajo, así no hay ninguna alteración y todo queda como estaba... aunque un poquito más lleno.

Cuando termina va a la mesa de Jorge y dice ¿hay algo más que hacer?

Como bien sabes, la documentación llega a la empresa de dos formas:

- ✓ Formato papel.
- ✓ Informatizada.

Tanto en uno como en otro caso, para poder proceder a la clasificación y ordenación de los documentos, deberemos seguir los siguientes pasos:

Clasificación y ordenación de documentos.

Documento en Formato Papel	Documento en formato digital
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1º Paso: Abrir el sobre y comprobar en su caso que trae los anexos que dice tener. ✓ 2º Paso: Colocar el sello de Entrada / Salida en la parte superior del 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1º Paso: Abrir el correo electrónico y cada uno de los mensajes que estén en la bandeja de entrada. ✓ 2º Paso: Discriminar en cada caso si el correo recibido contiene información

Documento en Formato Papel	Documento en formato digital
<p>documento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 3° Paso: Rellenar el sello de Entrada / Salida con el número correlativo según el libro de Entrada / Salida y la fecha. ✓ 3° Paso: Registrarlo en el libro de Entrada /Salida. ✓ 4° Paso: Hacer las copias oportunas. ✓ 5° Paso: Remitirlo hacia los Departamentos (documento de entrada) o hacia el exterior (documento de salida). 	<p>útil o no útil.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 3° Paso: Los correos con información no útil serán eliminados. ✓ 3° Paso: Los correos con información útil serán descargados a la carpeta de entrada. ✓ Registrarlo en el libro de Entrada /Salida. ✓ 5° Paso: Remitirlo vía correo electrónico hacia los Departamentos (documento de entrada) o hacia el exterior (documento de salida).



Debes conocer

El Libro Registro de Correspondencia se puede adquirir en las papelerías y tiene un formato determinado compuesto por filas y columnas que albergarán los campos de interés de cada documento y una fila para cada registro. Con la informatización de los procesos de gestión de la documentación, el Libro Registro de Correspondencia se elabora a través de una Base de Datos, con una Tabla para el Libro Registro de Entrada y otra Tabla para el Libro Registro de Salida. Gracias a esto, se pueden realizar Consultas de distintos campos para encontrar el documento preciso de una forma más rápida. A continuación te muestro un enlace a una Base de Datos que contiene el Libro Registro de Correspondencia de PROCOS S.L.



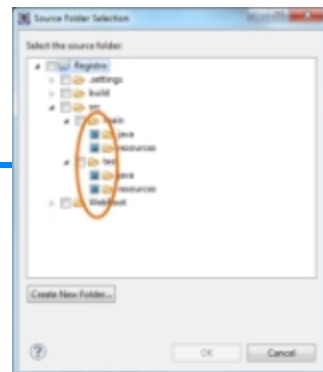
[Base de Datos del Libro Registro de Correspondencia de Entrada/Salida.](#)

(0.59 MB)

A la izquierda te muestro una imagen de cómo deben quedar "guardados" los archivos informáticos, dentro de carpetas y subcarpetas relacionadas con el asunto del documento. Recuerda que donde no hay orden... hay desorden.

5.2.- El departamento de Administración.

¿Recuerdas cuáles eran las funciones del departamento o sección de administración?. El departamento de administración es una especie de "saco" donde van a parar aquellas funciones que no asume un departamento más específico. Como bien sabes, no todas las empresas son grandes empresas.



Por ejemplo, si en una pequeña empresa no hay departamento, sección o encargado del personal, el departamento de administración realizará las funciones propias de éste, como pueden ser seleccionar candidatos, realizar el contrato, nóminas, etc.

En cuanto al tratamiento de la información que es lo que nos ocupa, el departamento de administración es el que canaliza la documentación de entrada / salida desde los departamentos generadores hasta el entorno al que se dirige, pasando por el departamento de registro para el control oportuno de la documentación.



Ejercicio resuelto

Analiza, desde el punto de vista de PROCOS S.L y teniendo en cuenta su organigrama, cual serían las tareas cotidianas que realiza la Sección de Administración.

Mostrar retroalimentación

En este momento, donde trabajan en el mismo Jorge, Jaime y Alba, las tareas serían las siguientes:

- ✓ Jorge: como jefe de la Sección de Administración, realiza una función de supervisión sobre sus subordinados, además establece comunicación vertical con su jefe de departamento y con los otros miembros de la empresa. Con respecto a la documentación, supervisa qué entra desde el entorno y lo remite a los departamentos interesados después de registrar los documentos en los libros de entrada y hacer las copias oportunas.

También recibe los documentos de los departamentos y se encarga de registrarlos en el libro de salida de correspondencia, poner los sellos oportunos, comprobar el asunto, los sellos, firmas, fecha de salida y si anexa aquellos documentos que dicen anexar.

El medio de remisión de documentación dependerá si el documento se ha generado a través del formato papel o si ha sido digitalizado. En el primer caso, se remitirá a través de Correos y Telégrafos o bien una empresa de mensajería privada y en el segundo caso a través del correo electrónico corporativo.

- ✔ Jaime y Alba: Realizan aquellas tareas descritas en los párrafos anteriores bajo la supervisión de Jorge, ya que es el responsable último. Son por tanto tareas más rutinarias, como registrar, ensobrar, comprobar, etc.



Diariamente, alguna persona del departamento de administración/registro debe recoger a una hora determinada la correspondencia de salida y dejar la de entrada en cada departamento. La figura del auxiliar administrativo no es nueva, como puedes ver en la imagen de la izquierda. ¿En el caso de PROCOS S.L sabes quién lo haría?. Efectivamente, Jaime o Alba.



Reflexiona

Es muy común en los organismos públicos oficiales, la figura del **conserje** o **bedel**, que es la persona encargada de tareas varias, entre ellas la de recogida y distribución interna de la correspondencia de las distintas áreas o secciones que componen la organización.

Los departamentos suelen tener en una mesa cercana a la puerta dos bandejas, con el rótulo "para enviar" y "documentación de entrada" respectivamente. De este modo, aunque no haya nadie en ese momento en la oficina, la persona encargada de realizar la recogida depositará en esas bandejas la documentación.

5.3.- El registro de la documentación.

¿Recuerdas lo que decía el Código de Comercio respecto a la documentación?. Para que la información sea útil, debe estar accesible al instante. Para ello debe estar colocada según las normas de clasificación y ordenación que el encargado de registro haya dictaminado.

Para facilitar el control de la documentación, se impuso desde muy antiguo el registro de los documentos. Los **elementos que intervienen en el registro** de los documentos, tanto informáticos como en soporte tradicional papel y ya sean de entrada o de salida son:

- ✓ Sello: que puede ser de entrada o salida y en él figuran la fecha de registro y el número de registro. Este sello se suele colocar en la parte superior del documento.
- ✓ Libro registro de documentación: igualmente de entrada o salida y puede ser un libro convencional o estar informatizado a través de una Base de Datos. Los campos los fija la empresa según su criterio.

De esta forma, libro y documento quedan casados con el número común de registro, al coincidir tanto en el sello como en el libro.



Ejercicio resuelto

Dibuja un SELLO de Entrada de correspondencia y el rayado de su correspondiente libro. A continuación registra en dicho libro los siguientes documentos:

- ✓ Día 13/11 se recibe carta comercial de la Empresa Boloñesa S.L, en la que se anexa pedido nº 78.
- ✓ Día 14/11 se recibe notificación del Ayuntamiento por el que se requiere el pago de una sanción.

Mostrar retroalimentación

Sello de
entrada 1.

FECHA	NÚM.
13/11	45

Sello de
entrada 1.

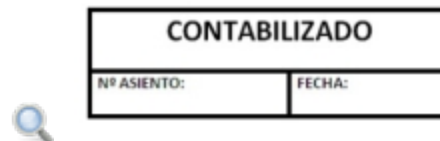
FECHA	NÚM.
14/11	46

Modelo de Libro Registro de Correspondencia de e


NÚMERO	FECHA	REMITENTE	ASUNTO	ANEXO	DPTO. DESTINO
45	13/11	Boloñesa S.L	Pedido productos	SI	Dpto. Ventas
46	14/11	Ayuntamiento	Rdo. Pago sanción	NO	Dpto. Económico financiero

5.4.- Utilización de sellos.

Habrás visto en multitud de ocasiones distintos sellos plasmados en distintos documentos. Tanto en las empresas públicas como en los organismos públicos, hay una serie de sellos que se utilizan frecuentemente con distinta finalidad. El sello permite plasmar alguna palabra o proceso en un documento de forma clara y legible, ahorrando tiempo y normalizando las tareas.



Tipos de sellos más utilizados en la empresa o administración pública.

Nombre	Finalidad	Localización orientativa
Membrete	Membrete de la empresa donde figura generalmente, además del logotipo, el nombre o razón social, número de teléfono, número de fax, C.I.F., domicilio, etc.	Parte superior izquierda.
Entrada	Llevar un control numérico y fechado de todos los documentos que tienen entrada en el Departamento o Sección de Registro.	Parte superior derecha.
Salida	Llevar un control numérico y fechado de todos los documentos que tienen salida desde el Departamento o Sección de Registro hacia el exterior.	Parte superior derecha.
Fecha	Indicar la fecha de realización del documento o bien de la entrada o salida en el departamento.	Parte superior derecha o inferior izquierda.
 Diligencia	Indica una frase al uso, en función de lo que se quiera hacer constar el funcionario que la realiza.	No determinada.
Es copia	Permite distinguir la "Copia" del documento de su original, de tal modo que el documento asignado con "ES COPIA" será el que se conservará en la empresa.	Centrada en la parte superior.
Contabilizado	Una vez que el documento a contabilizar lo ha sido, se pone este sello para distinguirlo de aquellos que aún no lo han sido. Se suele poner el sello de fecha para conocer la fecha en que fue	Centrado en la parte superior.

Nombre	Finalidad	Localización orientativa
	contabilizado.	
Firma	Es la representación gráfica de la rúbrica del encargado de signar un documento.	Debajo de la antefirma.
Firmado	Nombre y apellidos de la persona responsable de firmar el documento en cuestión.	Debajo de la rúbrica.



Reflexiona

El sello no es nuevo. La historia del mismo se remonta a las antiguas civilizaciones de la Mesopotamia y el Antiguo Egipto (sellos cilíndricos). Usados como sello personal para lacrar o signar correspondencia y documentos, eran de confección artesanal en piedra o metal.

Con el desarrollo de la prensa y la producción de tipos móviles, el sello se fue popularizando, lo que permitió su producción en masa.

Las versiones más modernas incluyen ya una almohadilla con tinta en su interior. También hay otras variantes que permiten mayor seguridad y limpieza, además de fácil portabilidad.




Autoevaluación

A continuación te muestro algunas imágenes de sellos que se utilizan habitualmente en la empresa. ¿Sabrías relacionarlos con su función?. Relaciona cada sello con su función concreta.

Ejercicio de relacionar

Sello	Relación	Utilidad
Membrete	<input type="checkbox"/>	1. Nombre y apellidos de la persona responsable de firmar el documento en cuestión.
Firmado	<input type="checkbox"/>	2. Membrete de la empresa donde figura generalmente, además del logotipo, el nombre o

Sello	Relación	Utilidad
		razón social, número de teléfono, número de fax, C.I.F ., domicilio, etc.
Firma		3. Es la representación gráfica de la rúbrica del encargado de signar un documento.

Enviar

El uso de sellos es muy útil para el administrativo, puesto que de un "golpe" podemos identificar documentos que ya han pasado por procesos concretos, como contabilizado, registro o confidencial.

5.5.- Digitalización de la información.

Con la llegada del Siglo XXI, el conocido como de la "revolución tecnológica y de la información" queda atrás un formato que nos ha acompañado durante muchos siglos... el papel.

¿Eres consciente de las toneladas de papel que se han venido utilizando diariamente para plasmar la información?

Digitalizar es la acción de convertir en digital información analógica. En otras palabras, es convertir cualquier señal de entrada continua (analógica) en una serie de valores numéricos.

Conozcamos algo más del proceso de digitalización de documentos en la empresa.

Digitalización de documentos.

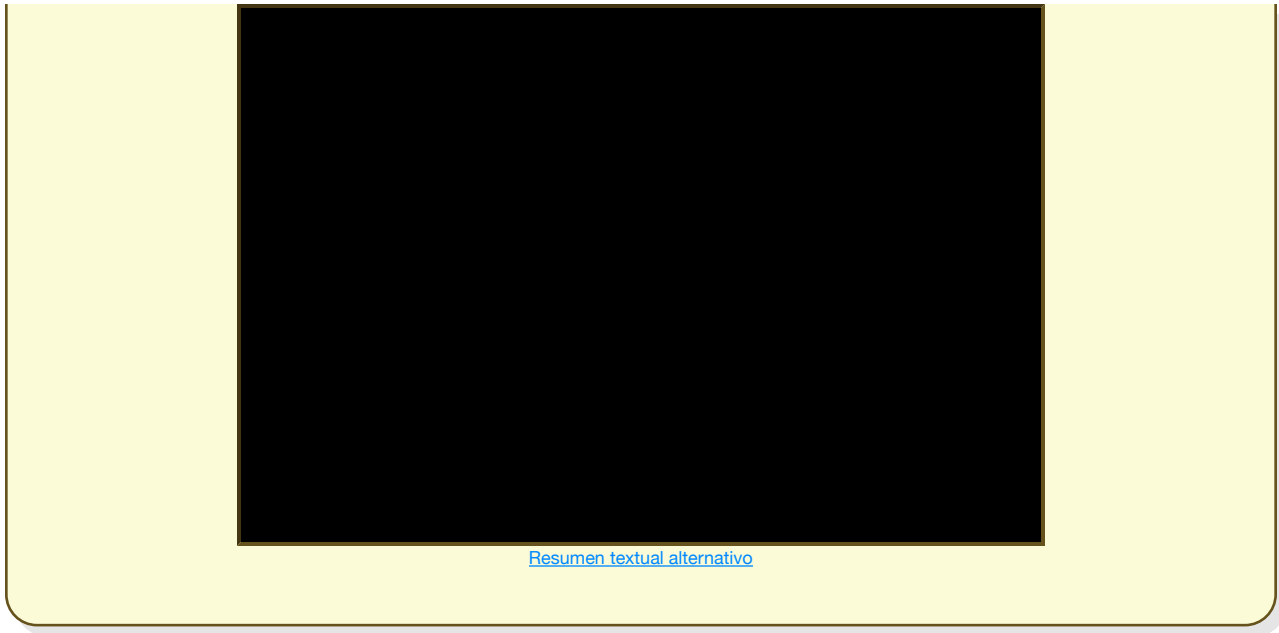
Elementos necesarios para la digitalización de documentos	Ventajas del documento digital
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Escáner o Fotocopiadora con función de escaneado masivo. ✓ Unidad de almacenamiento masivo (como pueden ser discos duros externos). ✓ Software instalado en el EPI para la función de escaneado. Suele adjuntarse junto con el hardware del escáner. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reducción de coste de almacenamiento del documento papel. ✓ Fácil conservación a lo largo del tiempo. ✓ Expurgo más sencillo. ✓ Ahorro de costes (0 papel, 0 espacios físicos, etc). ✓ Fácil localización del documento. ✓ Fácil remisión del mismo tanto dentro como fuera de la empresa a través del correo electrónico.



Para saber más

A continuación te muestro un video sobre cómo se digitaliza un expediente en la Administración Pública. Observa las distintas etapas del proceso que se muestran en el vídeo.

Proceso de digitalización de expedientes.





Ejercicio resuelto

Alba, al abrir el correo esta mañana ha visto que ha llegado la factura del gas. Como la política de la empresa es el tratamiento integral de la documentación a través de recursos ofimáticos, va a proceder a digitalizarla y guardar el archivo generado por ejemplo en la carpeta "facturas acreedores" subcarpeta "gas". Al archivo generado lo va a renombrar con el nombre de "consumo_gas_noviembre". ¿Qué pasos daría para ello?

Mostrar retroalimentación

Paso 1º: Introducimos el documento a escanear en el escáner, boca abajo, ajustándolo a la esquina inferior derecha.

Paso 2º: Pulsamos el botón "escanear" del aparato siguiendo en todo momento las instrucciones de uso del mismo.

Paso 3º: En la pantalla del ordenador se activará el software del escáner y tras la lectura del mismo con el desplazamiento de la lámpara del aparato y unos segundos de espera, obtendremos en la carpeta de destino el documento escaneado, siendo el resultado el de la fotografía adjunta.



5.6.- Técnicas de organización de la documentación: localización de documentos.

Con tanto documento distinto, ¿cómo podemos localizarlo una vez que ya ha sido archivado?. Bueno, la respuesta es clara. Como hemos visto, gracias a la existencia del Libro Registro de Correspondencia podemos acceder a él, consultar sus distintos campos, el asunto del que trataba, la fecha en que llegó, etc.

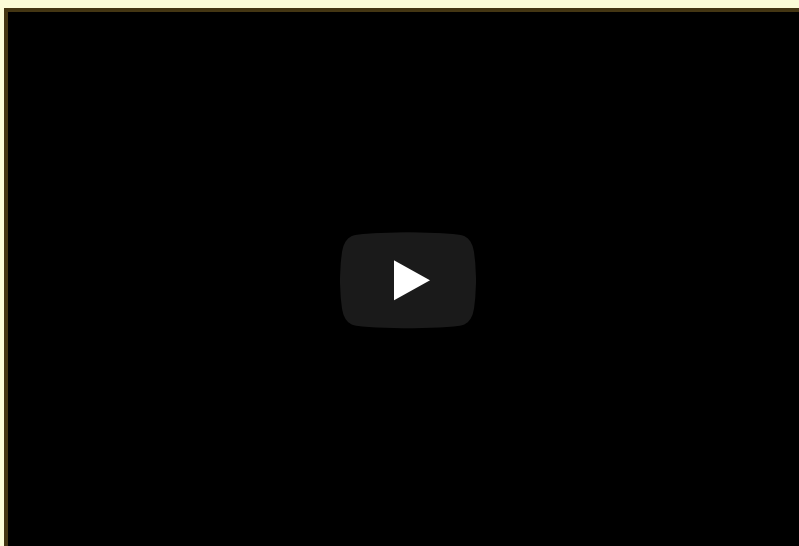
Gracias a la informatización de la documentación en la empresa, se han ahorrado costes de personal, tiempos de búsqueda, espacio físico de almacenaje, etc. Cuando las empresas son muy grandes esto se ve de una manera más clara.



Para saber más

Hay empresas que se dedican a la gestión integral de la documentación de otras empresas. Gracias a sistemas informatizados de gestión de documentación, la empresa previo pago del coste del sistema, puede poner en marcha estos sistemas y gestionar su documentación de una forma más eficiente. A continuación te muestro un vídeo donde se puede ver cómo funcionan este tipo de sistemas de gestión de documentación.

En qué consiste la gestión documental.



[Resumen textual alternativo](#)



¿Recuerdas el formato en el que podían llegar los documentos a la empresa?. Efectivamente, en formato tradicional papel o digitalizados como un archivo. Para localizarlo, y una vez consultada la base de datos o en su caso el Libro Registro de Correspondencia, accedemos a la carpeta A-Z que lo contenga, la cual tendrá en el lomo una leyenda con el contenido de la misma o bien a una carpeta digital almacenada en el disco duro donde estará ubicado el documento que queremos consultar.

Hemos de recordar que si el formato era papel y retiramos el documento para su consulta, debemos dejar una anotación en su lugar recordando quien lo retiró, la fecha de retirada y la fecha prevista de devolución. De otro modo corremos el riesgo de que dicho documento se extravíe y desconozcamos el modo de recuperarlo.

Cuando la empresa es grande, la gestión de la documentación está encargada a la Sección de Archivo, cuyos trabajadores marcarán las normas de cesión de los documentos, cumplimentando en su caso una ficha para la retirada de documentos que contendrá la información descrita en el párrafo anterior.



Ejercicio resuelto

La empresa PROCOS S.L tiene informatizados los procesos de gestión de la documentación. Comenta los pasos que seguirías para recuperar la factura nº 123 de fecha 12/11 por importe de 1.500 € del proveedor "Almacenes del Noreste".

Mostrar retroalimentación

La resolución a este ejercicio resuelto se ha elaborado a través de una presentación.

Presentación "localizar factura nº 123".

CÓMO LOCALIZAR DOCUMENTOS

FACTURAS
RECIBIDAS

Localizamos la factura nº123 de fecha 12/01 por importe de 1500 € del proveedor "Almacenes del Noroeste"

00:00 00:30

[DESCARGA DE PRESENTACIÓN](#)
[Resumen textual alternativo](#)

5.7.- Aprendemos trabajando: La Factura.

Llega el fin de mes y muchos proveedores nos remiten sus facturas. Como es lógico, todas ellas han de ser atendidas conforme a lo convenido, así que procedemos a darles el trámite oportuno.



Ejercicio resuelto




El día 28 de noviembre se recibe la factura del proveedor **ALMACENES DEL NORESTE S.A.** ¿Qué operaciones conlleva ese sencillo acto de abrir un sobre de correo?

Mostrar retroalimentación

Suponiendo que la factura referida hubiera llegado por correo ordinario, las operaciones que conllevaría abrir el sobre de correo y extraer del él la factura serían las que se indican a continuación.

Acciones ocurridas en PROCOS S.L durante el mes de noviembre

Día	Descripción	Gestión a realizar	Gestión resuelta
28	Se recibe Factura nº 343 de nuestro proveedor ALMACENES DEL NORESTE S.A, correspondiente al Albarán nº 345 de fecha	Recepcionar la Factura.	

Dia	Descripción	Gestión a realizar	Gestión resuelta
	12/11	<p>Pagar la factura a través de transferencia bancaria del banco EuroSol.</p>	
		<p>Contabilizar la operación.</p>	
		<p>Registrar la factura en el libro correspondiente y Archivarla.</p>	

6.- El archivo.



Caso práctico



Casi todas las estancias de la empresa están "forradas" con estantes donde se guarda mucha información, en carpetas de distintos modelos. Todas esas carpetas hacen referencia a información relevante para el departamento o Sección en cuestión. En la sección de Administración, donde Jaime y Alba trabajan no es una excepción, justo al contrario, se podría

decir que es el "búnker" de la empresa.

Recuerdo la primera vez que trabajé en una oficina, fue en una mañana soleada del mes de marzo donde mi primera misión fue... ordenar el archivo. ¿Conoces alguna manera mejor de empezar tu trabajo de Técnico Administrativo?

El archivo es un elemento esencial en la empresa, no en vano ocupa muchos recursos personales y materiales para cumplir su función.




Reflexiona

El archivo tiene dos acepciones, en primer lugar puede ser entendido como el lugar físico donde se conservan los documentos. En una segunda acepción, podría decirse que el archivo es el conjunto ordenado de documentos que una empresa, organismo o institución conserva para ser consultados y obtener la información precisa en cada momento.

Hoy en día estos "amigos" de la fotografía de la izquierda han dejado atrás la visión de un archivo repleto de estantes y carpetas está dejando de ser habitual. Con el uso de las nuevas tecnologías el archivo queda reducido a su expresión mínima. Los tipos de archivos que podemos encontrar en una oficina son:



- ✔ **Archivo convencional**, que utiliza el papel como soporte de la información y que precisa de un lugar físico, con sistemas de acceso restringido y sistemas de prevención de incendios que permita además la rápida localización de los documentos. Estanterías abiertas o armarios cerrados y distintas carpetas colgantes o clasificadoras donde se conservarán los documentos. En los lomos de las carpetas pondremos información sobre los documentos que contiene, por ejemplo Facturas emitidas o devengadas y soportadas o deducibles del año 2022.
- ✔ **Archivo informático**, que contiene la documentación bajo el soporte de archivos o ficheros informatizados, generalmente elaborados en procesadores de texto, pero también en hojas de cálculo, bases de datos, etc. Para el correcto funcionamiento de este tipo de archivos utilizaremos EPIs, sistemas operativos, programas informáticos que permitan visualizar el archivo en cuestión y  unidades de almacenamiento masivo de información que contendrán copias de seguridad que permitirán disponer de la información en caso de la pérdida del documento original.

6.1.- Sistemas de archivo.



Recuerda que lo importante en un archivo es que el mismo permita acceder de una forma fácil, rápida y segura a la información que se precisa en cada momento. Si bien el código de comercio nos recuerda esta finalidad, no obliga a llevar un sistema archivístico determinado, sino que deja al libre albedrío del responsable del archivo la organización del mismo.

Los documentos tienden a ser agrupados por elementos comunes. Así los podemos clasificar atendiendo a un asunto común, como pueden ser "Facturas", al nombre del cliente, a la fecha de confección, etc. Una vez que hemos clasificado los documentos atendiendo a este elemento común, procederemos a ordenarlos atendiendo a una clasificación que llamaremos secundaria.

Veámoslo mejor a través del siguiente ejercicio resuelto.



Ejercicio resuelto

El día 12/12 la sección de Administración de la empresa PROCOS S.L ha recibido los siguientes documentos:

- ✓ Carta comercial de reclamación por un envío realizado.
- ✓ Currículum Vitae de D. Javier Santos García.
- ✓ Pedido nº 239/20XX de la empresa "AMUR, S.L".
- ✓ Carta comercial de informe del Banco EuroSol.
- ✓ Pedido nº 24/20XX de la empresa "Peluquería del Oeste, S.L"
- ✓ Currículum Vitae de Dña. Magdalena Marchan Garrido.
- ✓ Recibo de la luz por importe de 123,13 €.

Una vez que todos los documentos han sido remitidos a los departamentos de su interés y han finalizado su recorrido, Jaime va a proceder a clasificar y ordenar estos documentos para archivarlos. ¿Cuáles serían en tu opinión los pasos que debería dar Jaime para realizar esta tarea?

Mostrar retroalimentación

Los pasos que sigue son:

Paso 1: Agrupa los documentos comunes, esto es en primer lugar los

pedidos, después las Cartas comerciales, después el recibo de la luz y por último los Currículum Vitae.

Paso 2: Cogemos las carpetas:

- ✔ "Currículum Vitae".
- ✔ "Recibos de la luz.
- ✔ "Pedidos recibidos.
- ✔ "Catálogos".

Paso 3: Introducimos cada documento en su carpeta correspondiente. Por ejemplo, en la carpeta Recibo de la luz, una vez contabilizado por la sección de contabilidad, se abre la carpeta y se introduce en la parte superior, quedando de tal modo que los documentos más recientes quedan en el primer lugar en la carpeta.



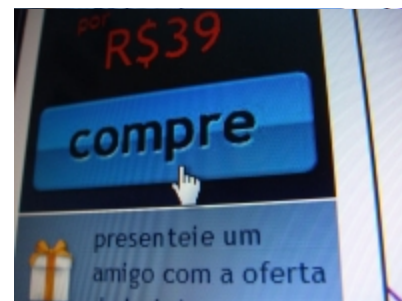
Reflexiona

¿Cuál crees que ha sido la revolución que han producido los elementos de las fotografías sobre la forma de gestionar los archivos y la información en la empresa?

Primeramente todos los archivos se gestionaban y organizaban en espacios físicos adecuados para tal fin, pero en la actualidad el **servidor de archivos** ha venido siendo el modelo de gestión de documentos más implantado en las empresas. Ha cubierto la necesidad de **disponer de un almacenamiento de ficheros centralizado al que los empleados pueden acceder para compartir carpetas y ficheros.**

6.2.- El equipo básico del archivo y los criterios para la selección de información.

¿Te imaginas que tú fueras el responsable de adquirir el equipo necesario para dotar a una sala con los elementos necesarios para crear el archivo de la misma? A la hora de equipar un archivo con los elementos necesarios que garanticen la seguridad, confidencialidad y custodia de los documentos, debemos fijarnos en cual va a ser la gestión de la documentación, esto es, si se va a utilizar el soporte tradicional o papel o si por el contrario vamos a utilizar soporte informático. Además, tendremos en cuenta si el archivo va a realizarse en la empresa de una forma centralizada para todos los departamentos o descentralizado en cada departamento.



En Internet puedes encontrar muchas empresas que se dedican a la venta de mobiliario tanto para la oficina como para el archivo, donde puedes encontrar distintos tipos de armarios archivadores, con ruedas, de seguridad, etc. ¡Con un solo click puedes adquirir todo aquello que necesitas!

Equipo básico del archivo.

Soporte tradicional: papel	Soporte informático
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mobiliario: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Estanterías. ◆ Armarios metálicos. ◆ Armarios metálicos con cierre de seguridad. ◆ Archivadores para carpetas sobre raíles. ✓ Carpetas: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Carpeta clasificadora. ◆ Carpeta A-Z. ◆ Carpetas suspendidas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hardware: <ul style="list-style-type: none"> ◆ EPI. ◆ Impresora. ◆ Escáner. ◆ Modem. ✓ Software: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Sistema Operativo. ◆ Paquete ofimático. ◆ Programas de propósito general. ◆ Programas a medida o específicos.

Como puedes suponer, el volumen de información que diariamente entra en la empresa es muy importante. Toda información es útil para el mayor conocimiento del mercado, los nuevos productos, ofertas, nuevos proveedores... pero claro, abarcar toda la información sería imposible. Por ello, es muy importante seleccionar aquella información útil de aquella otra que aún no dejando de ser útil, es menos útil.

Esto, que dicho así es muy engorroso, podemos aclararlo con un ejemplo. Mira, si llegan dos

cartas comerciales, una solicitándonos un pedido y otra remitiéndonos información sobre las nuevas tarifas de telefonía móvil de una compañía que no es la nuestra ¿a cuál crees que hay que darle más importancia?. Efectivamente, a la carta del cliente. Así haremos con todo el volumen de información que "caiga" en nuestras manos a través de los distintos medios de comunicación en la empresa.

La **priorización de la información** que llega a la empresa se establece del siguiente modo:

1. Comunicaciones de organismos o entidades oficiales.
2. Comunicaciones de nuestros clientes.
3. Comunicaciones de nuestros proveedores.
4. Comunicaciones de clientes potenciales.
5. Comunicaciones de proveedores/acreedores potenciales.
6. Otras comunicaciones de interés.



Autoevaluación

De las siguientes comunicaciones, indica aquella que sea a tu juicio la más prioritaria.

- Se recibe una carta comercial del proveedor COLONIAS DEL SUR S.L donde nos remiten su catálogo para el año que viene.
- Se recibe una carta certificada de la Delegación de Hacienda.
- Se recibe un correo electrónico con el currículum de un posible candidato.
- Se recibe el pedido nº 23 de nuestro cliente "Peluquería Lucer".

No es correcto.

Efectivamente, ¡los organismos oficiales no pueden esperar!

No es así.

Incorrecto.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto

4. Incorrecto

6.3.- El acceso a la información: filtros para garantizar la confidencialidad de la información.

Igual que en las autovías, no todo el mundo tiene acceso a todos los lugares y documentos dentro de la empresa. El acceso al archivo debe estar restringido, es algo evidente. De otro modo, la funcionalidad del mismo quedaría comprometida.

En una empresa, la documentación puede dividirse en distintos niveles de "importancia", desde la más general hasta la más sensible en función de la información confidencial que incorpora.

Es importante que las personas encargadas del archivo, sea este centralizado, descentralizado o mixto, implementen filtros de acceso a la misma al objeto de preservar la información confidencial que los documentos incorporan.



Medidas de seguridad para el acceso a información sensible.

Acceso al local	Guarda de seguridad. Puerta blindada
Acceso a las carpetas o archivadores	Armarios de seguridad metálicos con cerradura especial.
Sistemas de protección del local	Antirrobo Anti-incendio Cámaras de seguridad
En documentos digitales	Protección de documentos con claves de acceso al: Sistema operativo. Al archivo concreto (existe la posibilidad de dar acceso para la lectura del mismo sin posibilidad de modificar su contenido).

Cuando no todas las personas pueden tener acceso a la información que incorpora un documento, ya sea este en formato tradicional papel o digital, se dice que dicho documento es confidencial.



Para saber más

A continuación te muestro un vídeo donde se explica bien a las claras el sentido de la palabra "confidencial".

Vídeo sobre la confidencialidad en la empresa.



[Resumen textual alternativo](#)

Es útil indicar la palabra "**confidencial**" en aquellos documentos que tengan información restringida. Cuando dicha información proviene de un archivo digital, éste puede ser protegido para que solo puedan abrirlo aquellas personas que realmente tengan permiso para ello.

Anexo I.- Balance de situación.

Balance de Situación de PROCOS S.L a fecha 05/10

ACTIVO	IMPORTE	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	IMPORTE
A) ACTIVO NO CORRIENTE		A) PATRIMONIO NETO	
I. Inmovilizado intangible.		A-1) Fondos propios.	
206. Aplicaciones informáticas....	33.880,96	I. Capital.	77.546
280. Amortización Acumulada del inmovilizado intangible	1.200	100. Capital social.....	60.000
	(800)	112. Reserva legal.....	500
II. Inmovilizado material.		113. Reserva voluntaria.....	17.046
213. Maquinaria.....	15.000		
216. Mobiliario.....	12.000		
217. Equipos para el proceso de información.....	3.000		
218. Elementos de transporte.....	15.000		
281. Amortización Acumulada del inmovilizado material	(11.519,04)	B) PASIVO NO CORRIENTE	0
B) ACTIVO CORRIENTE		C) PASIVO CORRIENTE	
I. Existencias.		IV. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar.	1.000
300. Mercaderías.....	44.665.04	400. Proveedores.....	1.000
II. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar.			
430. Clientes.....	28.725		
VI. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes.			
572. Bancos e instituciones de crédito cuenta corriente vista, euros.....	2.000		
572001. Banco Eurosol.....	13.940,04		
572002. Banco Montedólar.....	12.000,00		
.....	1.940,04		
TOTAL ACTIVO (A+B)	78.546	TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)	78.546

Anexo II.- Ejercicio resuelto de combinación de correspondencia.

Pasos para la combinación de correspondencia en procesadores de texto.

Paso 1: Redacta la carta circular en el procesador de textos, que denomina "carta_circular_correonuevo" incorporando los datos de los clientes en el lugar del destinatario a través de campos con los encabezados que aparezcan en su base de datos.

Paso 2: Una vez confeccionada la carta circular, elige la opción "combinación de correspondencia" que estará en un lugar u otro de la barra de menús según el procesador de textos que se utilice.

Paso 3: Seguimos el asistente de combinación de correspondencia, que nos va indicando:

- ✓ Documento de origen sobre el cual combinar correspondencia, en nuestro caso "carta_circular_correonuevo".
- ✓ Tabla de la base de datos sobre la que se extraerán los datos a combinar, en nuestro caso Tabla "Clientes".
- ✓ Incorporamos los campos necesarios, en nuestro caso:
 - ◆ Campo 1: Nombre.
 - ◆ Campo 2: Apellido 1
 - ◆ Campo 3: Apellido 2.
 - ◆ Campo 4: Domicilio.
 - ◆ Campo 5: C.P.
 - ◆ Campo 6: Localidad.
 - ◆ Campo 7: Provincia.
- ✓ Se genera un documento destino con las cartas circulares individualizadas, ocupando una hoja de procesador de texto cada una de ellas.

Paso 4: Imprimimos el documento destino para obtener las cartas circulares a clientes, las cuales quedarán redactadas en un nuevo documento una detrás de otra.

Anexo III.- Carta comercial de reclamación.

PRODUCTOS COSMÉTICOS, S.L.

Pol. Ind. Rancho Grande, Parcela 23
28080 MADRID

Tfno.: 911 234 567 - Fax: 912 342 342 - procossl@procos.com

PROCOS

A/A: Margarita Puertas

ALMACENES DEL NOROESTE, S.A.

Polígono Industrial "Azalguir", Parcela 78
49006 – VALENCIA (Valencia)

Valencia, a 12 de noviembre de 2021

Asunto: PROBLEMAS EN LOS PLAZOS DE ENTREGA.

Estimada Srta.:

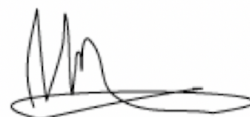
Me pongo en comunicación con usted para hacerle saber que últimamente han llegado los pedidos fuera del plazo de entrega convenido, que era de cuatro días hábiles.

Este hecho no es nuevo, puesto que ya ha ocurrido en otras ocasiones, creando a mi empresa problemas de aprovisionamiento y servicio en el almacén.

Ruego tenga este hecho en cuenta para futuras entregas, al objeto de que todo vuelva a la normalidad.

Atentamente,

PROCOS, S.L.



Fdo.: Gema Pereira Naharro
Jefa Dpto. de Compras

Anexo IV.- Declaración Universal de los derechos de los Clientes.






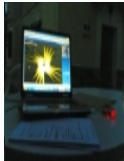





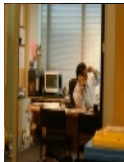
Ejercicio resuelto sobre el Decálogo de los derechos de los clientes.













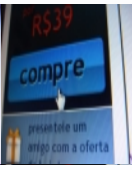

Orden	Derechos	Situación
1	El cliente tiene derecho a no saber.	Un cliente desconoce los términos del envío del paquete y solicita que se le informe.
2	El cliente tiene derecho a hacer sugerencias y verlas convertidas en realidad.	Un cliente nos comunica una sugerencia para hacer más ágil la tramitación de envíos de productos.
3	El cliente tiene derecho a preguntar, a desconfiar, a replicar y a comparar.	Un cliente nos pregunta sobre la garantía de los productos que ha recibido en su casa y replica ante el hecho de que solo sea por dos años.
4	El cliente tiene derecho a no perder su valioso tiempo (tan valioso como el de la compañía).	Un cliente solicita el cambio de su domicilio en nuestra base de datos de clientes y desea que se haga con prontitud.
5	El cliente tiene derecho a ser bien atendido antes, durante y MUCHO DESPUÉS de la venta.	Un antiguo cliente nos hace una consulta sobre productos que adquirió el año pasado.
6	El cliente tiene derecho a no crearse falsas expectativas.	Un cliente cree que la garantía es de 7 años y le indicamos que solo le cubrirá por dos años.
7	El cliente tiene derecho a ser atendido (y comprendido) por personal experto.	El cliente desconoce el funcionamiento de un producto y el técnico de almacén le explica cómo hay que manipularlo.
8	El cliente tiene derecho a esperar y a obtener soluciones prontas.	Un cliente desea que nos pongamos en contacto con él y le indiquemos la forma en la que puede ejercer una reclamación y la persona a quien se la ha de remitir.

Orden	Derechos	Situación
9	El cliente tiene derecho a ser defendido hasta por la misma empresa.	Un cliente manipulando un producto nuestro ha sufrido quemaduras. La propia empresa emprende una investigación para esclarecer los hechos y procede a reclamar ante el fabricante del producto.
10	El cliente tiene derecho a relajarse, a sentirse cómodo.	Un cliente mantiene una conversación amigable con el departamento comercial sobre las ventajas de los productos que comercializamos.

Anexo.- Licencias de recursos.

Licencias de recursos utilizados en la Unidad d

Recurso (1)	Datos del recurso (1)	Recurso (2)	
	<p>Autoría: Dido3.</p> <p>Licencia: Creative Commons Genérica de Atribución/Compartir-Igual 3.0.</p> <p>Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Meteora_Agios_Triadas_IMG_7632.jpg?uselang=es</p>		<p>Autoría:</p> <p>Licencia:</p> <p>Procedencia: /wiki/Fil</p>
	<p>Autoría: Beatrice Murch.</p> <p>Licencia: Creative Commons Attribution 2.0 Generic.</p> <p>Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Alejandro_Adamowicz_-_Terra.jpg</p>		<p>Autoría:</p> <p>Licencia: 2.0 Gen</p> <p>Procedencia: /wiki/Fil Madrid.</p>
	<p>Autoría: Sunteku.</p> <p>Licencia: Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported, 2.5 Generic, 2.0 Generic and 1.0 Generic.</p> <p>Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Mimoweb2.jpg</p>		<p>Autoría:</p> <p>Licencia: 3.0 Unp</p> <p>Procedencia: /wiki/Fil _140721</p>
	<p>Autoría: http://www.mecasoftpro.com.</p> <p>Licencia: Creative Commons Attribution 3.0 Unported.</p> <p>Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Logo_mecasoftpro.jpg</p>		<p>Autoría:</p> <p>Licencia:</p> <p>Procedencia: /wiki/Fil</p>
	<p>Autoría: Jean Körp.</p> <p>Licencia: public domain.</p> <p>Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Buz%C3%B3n_de_Correos_en_Andorra.jpg</p>		<p>Autoría:</p> <p>Licencia:</p> <p>Procedencia: /wiki/Fil</p>
	<p>Autoría: Dilema.</p> <p>Licencia: Creative Commons Attribution 3.0 Unported.</p> <p>Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Juan_Escarr%C3%A9_2.jpg</p>		<p>Autoría:</p> <p>Licencia: 2.0 Gen</p> <p>Procedencia: /wiki/Fil</p>

Recurso (1)	Datos del recurso (1)	Recurso (2)	
	<p>Autoría: AULAMIR.COM Licencia: Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported, 2.5 Generic, 2.0 Generic and 1.0 Generic. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Reclamacion.jpg</p>		<p>Autoría: Licencia: 3.0 Unp Procedencia: /wiki/Fil</p>
	<p>Autoría: xα£đ~~~es. Licencia: Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Los_Molinos-Comcel.JPG</p>		<p>Autoría: Licencia: 3.0 Un Generic Procedencia: /wiki/Fil</p>
	<p>Autoría: Javichu el jefe. Licencia: public domain. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Javichu_el_jefe_torre_de_Pisa.jpg</p>		<p>Autoría: Licencia: 3.0 Unp Procedencia: /wiki/Fil</p>
	<p>Autoría: Alban19. Licencia: Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Documentos_por_pagar.svg</p>		<p>Autoría: Licencia: Procedencia: /wiki/Fil</p>
	<p>Autoría: Heligd. Licencia: Creative Commons CC0 1.0 Universal Public Domain Dedication. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Despachos.jpg</p>		<p>Autoría: Licencia: Procedencia: /wiki/Fil %C3%</p>
	<p>Autoría: FrancoGG. Licencia: Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:FilesAndFolders.png</p>		<p>Autoría: Licencia: 3.0 Unp Procedencia: /wiki/Fil</p>
	<p>Autoría: Henrique Mares. Licencia: Creative Commons CC0 1.0 Universal Public Domain Dedication. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Comprar_Compras_Coletivas.JPG</p>		<p>Autoría: Licencia: Procedencia: /wiki/Fil %C3%</p>

Recurso (1)	Datos del recurso (1)	Recurso (2)	
Ejercicios y Casos prácticos	Autoría: J. Luís Campano.		

