

MF0975\_2: Técnicas de recepción y comunicación

Elaborado por: Isidro Galisteo Pradillo

Edición: 5.0

**EDITORIAL ELEARNING S.L.**

ISBN: 978-84-16275-44-1 • Depósito legal: MA 1719-2014

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

# Presentación

## Identificación del Módulo Formativo

Bienvenido al Módulo Formativo **MF0975\_2: Técnicas de recepción y comunicación**. Este Módulo Formativo pertenece al Certificado de Profesionalidad **ADGG0208: Actividades administrativas en la relación con el cliente**, de la familia profesional de Administración y gestión.

## Presentación de los contenidos

La finalidad de este Módulo Formativo es enseñar al alumno a recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas. Para ello, se estudiarán en primer lugar los procesos de comunicación, la comunicación interpersonal, la comunicación telefónica y la recepción de visitas en las organizaciones y la Administración pública. A continuación, se analizará la elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales y el registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica.

## Objetivos

Al finalizar este módulo formativo aprenderás a:

- Identificar la estructura funcional de organizaciones tipo y de la Administración Pública, distinguiendo los flujos de información en las comunicaciones orales o escritas, de forma presencial, telemática o electrónica, y sus medios de canalización.
- Aplicar las técnicas de comunicación oral, presencial o telemática, transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales de organizaciones e interlocutores tipo.
- Aplicar el proceso de recepción, acogida y registro de visitas en situaciones tipo desarrollando las habilidades de comunicación convenientes en cada una de las fases.
- Aplicar técnicas de comunicación escrita en la redacción y cumplimentación de información y documentación, oficial o privada, mediante la utilización de medios ofimáticos y electrónicos.
- Aplicar las técnicas de registro público y privado, y distribución de la información y documentación, facilitando su acceso, seguridad y confidencialidad.

# Índice

## UD1. Procesos de comunicación en las organizaciones y Administración Pública

1.1. Tipología de las organizaciones por.....	13
1.1.1. Sector de actividad.....	14
1.1.2. Tamaño .....	16
1.1.3. Forma jurídica de constitución y otras .....	17
1.2. Identificación de la estructura organizativa empresarial .....	22
1.2.1. Horizontal .....	24
1.2.2. Vertical .....	26
1.2.3. Transversal .....	29
1.3. Identificación de la estructura funcional de la organización.....	31
1.3.1. Estructura departamental .....	38
1.3.2. El organigrama de la empresa: su elaboración .....	41
1.4. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica .....	47
1.5. Canales de comunicación: tipos y características .....	55

1.6. La Administración pública: su estructura organizativa y funcional ...	62
1.7. Técnicas de trabajo en grupo .....	65
1.7.1. Relaciones jerárquicas .....	68
1.7.2. Relaciones funcionales .....	69
1.8. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.....	70
1.9. Normativa vigente en materia de: .....	77
1.9.1. Seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación.....	78
1.9.2. Protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico .....	80

## UD 2. Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas

2.1. La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas .....	99
2.2. Técnicas de comunicación oral .....	105
2.2.1. Habilidades sociales .....	107
2.2.2. Protocolo .....	113
2.3. La comunicación no verbal .....	116
2.4. La imagen personal en los procesos de comunicación: .....	127
2.4.1. Actitudes.....	130
2.4.2. Usos.....	133
2.4.3. Costumbres .....	134
2.5. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor: .....	138
2.5.1. Empatía.....	139
2.5.2. Principios básicos de la asertividad .....	142

### UD3. Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas

3.1. Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos ...	163
3.2. Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.....	170
3.3. Funciones de las relaciones públicas en la organización .....	175
3.4. Proceso de comunicación en la recepción .....	181
3.4.1. Acogida .....	182
3.4.2. identificación .....	183
3.4.3. Gestión .....	184
3.4.4. Despedida .....	186
3.5. Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes.....	187
3.5.1. Escucha activa, empatía y otras .....	188
3.5.2. Aplicación de técnicas correctivas.....	195
3.6. Formulación y gestión de incidencias básicas.....	196
3.7. Normativa vigente en materia de registro .....	205

### UD4. Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas

4.1. Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales .....	221
4.2. Manejo de centralitas telefónicas.....	225
4.3. La comunicación en las redes intranet e Internet.....	228
4.4. Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información .....	237
4.5. La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica....	242

4.6. La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica.....	246
4.6.1. Recepción.....	248
4.6.2. Identificación .....	251
4.6.3. Justificación de ausencias .....	252
4.6.4. Peticiones, solicitudes e inscripciones .....	253
4.7. Destrezas en la recepción y realización de llamadas .....	255
4.8. Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas .....	259

## UD5. Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales

5.1. Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos .....	269
5.2. Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos: .....	279
5.2.1. Normas ortográficas, sintácticas y de léxico socioprofesionales.....	280
5.2.2. Uso de abreviaturas comerciales y oficiales .....	294
5.3. Técnicas de comunicación escrita.....	297
5.3.1. Identificación de documentos .....	299
5.3.2. Mensajes por correo electrónico o correo postal .....	304
5.4. Cartas comerciales.....	309
5.5. Soportes para la elaboración y transmisión de información según .....	319
5.5.1. Canales de comunicación.....	320
5.5.2. Objetivos.....	323
5.6. Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales .....	324
5.6.1. Formatos.....	325



5.6.2. Criterios de realización .....	339
5.6.3. Verificación .....	340
5.6.4. Control de errores.....	342
5.7. Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación .....	343
5.8. Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas .....	348

## UD6. Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica

6.1. Organización de la información y documentación.....	361
6.1.1. Objetivos.....	362
6.1.2. Finalidad.....	363
6.1.3. Técnicas a aplicar .....	364
6.2. Correspondencia y paquetería .....	378
6.2.1. Tipología .....	379
6.2.2. Tratamiento.....	380
6.2.3. Verificación de datos.....	383
6.2.4. Subsanación de errores .....	384
6.2.5. Accesos.....	385
6.2.6. Consulta .....	386
6.2.7. Conservación .....	388
6.3. Recepción de la información y paquetería .....	389
6.3.1. Herramientas: servicio de correos, mensajería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, chats, áreas de FAQ o herramientas similares .....	390
6.3.2. Revisión periódica de estas comunicaciones .....	393
6.3.3. Distribución por canales adecuados .....	394

6.4. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas.....	396
6.5. Actuación básica en las Administraciones Públicas: .....	398
6.5.1. Nociones básicas del Procedimiento Administrativo Común .....	399
6.5.2. Procedimiento básico del Registro Público.....	403
6.6. Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen .....	407
6.7. Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica .....	412
 Glosario .....	 423
 Soluciones .....	 429

# UD1

Procesos de comunicación en  
las organizaciones y Administra-  
ción Pública

- 1.1. Tipología de las organizaciones por
  - 1.1.1. Sector de actividad
  - 1.1.2. Tamaño
  - 1.1.3. Forma jurídica de constitución y otras
- 1.2. Identificación de la estructura organizativa empresarial
  - 1.2.1. Horizontal
  - 1.2.2. Vertical
  - 1.2.3. Transversal
- 1.3. Identificación de la estructura funcional de la organización
  - 1.3.1. Estructura departamental
  - 1.3.2. El organigrama de la empresa: su elaboración
- 1.4. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica
- 1.5. Canales de comunicación: tipos y características
- 1.6. La Administración Pública: su estructura organizativa y funcional
- 1.7. Técnicas de trabajo en grupo
  - 1.7.1. Relaciones jerárquicas
  - 1.7.2. Relaciones funcionales
- 1.8. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa
- 1.9. Normativa vigente en materia de
  - 1.9.1. Seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación
  - 1.9.2. Protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico

## 1.1. Tipología de las organizaciones por

El ser humano es un ser social, siendo muy importante para el desarrollo social del mismo tanto la organización como la comunicación.



Una **organización** es, según la real academia de la lengua española, una asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

---

Las organizaciones, que son estructuras sociales, están ideadas para que, a través de la gestión del talento humano, conseguir unas metas previamente establecidas. Generalmente, las organizaciones suelen estar divididas en otras partes que se encuentran relacionadas entre sí, cumpliendo cada una de estas partes unas funciones específicas.

Las organizaciones nacen de la necesidad humana de cooperar, por lo que es fundamental que exista una cooperación entre las personas que forman parte de ella, para la obtención de sus fines personales, debido a sus limitaciones físicas, biológicas, psicológicas y sociales, y que en esta cooperación cada uno de los miembros de la organización conozca el papel que debe cumplir y la forma en que sus funciones se relacionan unas con otras.

Una estructura de organización ayuda a que esta cooperación sea más productiva y menos costosa, por lo que debe estar diseñada de manera que sea perfectamente clara las funciones y responsabilidades de todos los miembros de la misma. Con ello se consigue eliminar las dificultades y lograr un sistema

de comunicación y de toma de decisiones que refleje y promueva los objetivos de la organización.

Para la existencia de una organización es necesario que las personas integrantes de la misma tenga la capacidad de comunicación entre ellas y que actúen conjuntamente para la consecución de un objetivo común.

El funcionamiento de una organización se rige mediante normas que tienen como objetivo la disposición y coordinación de los recursos disponibles, ya sean materiales, humanos o financieros. Esas normas deben ser respetadas y seguidas por todos los miembros de la organización.

Las organizaciones no son iguales diferenciándose por, entre otras cosas, por el sector en el que desarrolla su actividad, el tamaño de la misma, y su forma jurídica, por lo que tenemos la tipología de las organizaciones que son los diferentes tipos, sistemas o estructuras de organizaciones que existen.



*Los seres humanos necesitamos las organizaciones para nuestro desarrollo*

### 1.1.1. Sector de actividad

Una tipología que nos podemos encontrar a la hora de estudiar la estructura de una organización es la actividad que desarrolla la misma, sobre todo cuando nos referimos a organizaciones empresariales. En este caso, podemos clasificar a las organizaciones de la siguiente manera:

Sector primario	Forman parte del mismo todas aquellas organizaciones que desarrollan actividades económicas relacionadas con la transformación de los recursos naturales en productos primarios no elaborados. Estos productos son utilizados, generalmente, con posterioridad como materia en la producción industrial.
Sector secundario	Se encuentran las organizaciones empresariales que transforman la materia prima, generalmente extraída o producida por el sector primario, en productos de consumo o bienes de equipo.
Sector terciario	Engloba a las organizaciones empresariales cuyas actividades se encuentran relacionadas con la prestación de servicios.

Otra clasificación alternativa a la anterior, nos permite clasificar a las organizaciones empresariales según su actividad en:

Industriales	Son organizaciones empresariales cuya actividad principal es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas. Se pueden clasificar en extractivas, que se dedican a la explotación de recursos naturales, manufactureras, que transforman las materias primas en productos terminados, como bienes de consumo final, para satisfacer directamente las necesidades de los consumidores, o bienes de capital o equipo, para otras industrias, y, por último, agropecuarias, que realizan la explotación de la agricultura y la ganadería.
Comerciales	Son organizaciones cuya función es la de intermediación entre el productor y el consumidor, realizando la compra-venta de productos. Las podemos clasificar en mayoristas, que se encargan de realizar la venta de productos a otras empresas que son minoristas, minoristas o detallistas, que realizan las ventas de los productos al consumidor final, y comisionistas, que realizan funciones de intermediación, percibiendo por la misma una comisión.
Servicios	Son las organizaciones que se dedican a la prestación de servicios, pudiendo tener fines lucrativos o no. Este tipo de organización puede prestar sus servicios en transporte, turismo, instituciones financieras, servicios públicos, servicios profesionales, educación, sanidad o comunicación.

### 1.1.2. Tamaño

Otra clasificación habitual que se realiza de las organizaciones tiene como referencia el tamaño de las mismas. Esta clasificación puede variar ya que no suele existir una unanimidad acerca de establecer cuando una organización se considera grande o pequeña. Esto se debe al no existir un criterio único para la medición del tamaño de una organización.

En este tipo de clasificación suelen usarse distintos criterios como el volumen de ventas, el capital propio, el número de trabajadores, beneficios, etc.

El criterio más utilizado para la clasificación según el tamaño es según el número de trabajadores. Siguiendo este criterio, nos podemos encontrar con la siguiente clasificación:

Microempresa	Son organizaciones que poseen 10 o menos trabajadores, donde, normalmente, la propiedad es individual, que utilizan sistemas de producción de tipo artesanal, con maquinaria y equipos elementales y reducidos, y donde el director o propietario suele realizar directamente las funciones de gestión.
Pequeña empresa	Son organizaciones que tienen entre 11 y 49 trabajadores, con una estructura algo más compleja que las microempresas, donde el director o propietario necesita un apoyo en las funciones de gestión.
Mediana empresa	En este grupo nos encontramos aquellas organizaciones que tienen entre 50 y 250 trabajadores, divididas en áreas, donde las funciones de gestión se encuentran definidas con sus responsabilidades.
Gran empresa	Son todas aquellas organizaciones que poseen más de 250 trabajadores, con grandes infraestructuras, con una división mayor por distintas áreas, que en ocasiones sus estructuras se encuentran con diferentes niveles.

Otra forma de clasificación según el tamaño de la organización es la que se realiza para cumplir con una de las obligaciones de una organización como es la llevanza de una contabilidad. En España, existen, principalmente, dos planes de contabilidad que se deben seguir en la elaboración de la contabilidad como son el plan general de contabilidad y el plan general de contabilidad para pequeñas y medianas empresas. Una empresa se acoge a uno u otro en función del cumplimiento de dos de los tres siguientes criterios, durante dos ejercicios consecutivos: 2,85 Millones de euros de activos, 5,7 millones de euros de cifra de negocio y 50 empleados.



### 1.1.3. Forma jurídica de constitución y otras



La forma jurídica es un aspecto fundamental en cualquier tipo de organización.

Cuando hablamos de forma jurídica nos referimos a la identificación legal de la organización, aspecto importante, sobre todo, en sus relaciones con otras organizaciones, administración, clientes y proveedores.

Una vez que se ha realizado un plan de la organización y se ha estudiado su viabilidad, se realiza una de las decisiones más importantes de cualquier organización como es decidir cuál va a ser la forma jurídica que la organización adoptará.



Cada organización adoptará la forma jurídica que mejor se adapte a las características de la misma.

Para la elección de la forma jurídica, aunque cada organización posee unas características y necesidades específicas, existen unos criterios generales que nos ayudarán en la toma de decisión sobre la forma jurídica a adoptar. Algunos de los criterios o aspectos que se suelen evaluar son los siguientes:

Número de socios	En función del número de promotores una organización puede constituirse en un tipo de sociedad u otro. Cuando el número de socios es una persona suele constituirse como persona física, aunque también es posible que sea una sociedad, mientras que cuando son varios socios la forma jurídica será una sociedad.
Actividad de la empresa	La actividad puede determinar la forma jurídica, ya que hay determinadas actividades que requieran un tipo de forma jurídica concreta.

Necesidades económicas del proyecto	Según la forma jurídica, la obligación de aportación económica será distinta.
Responsabilidad de los socios	En función de la responsabilidad que deseen asumir los socios se elegirá una forma jurídica, pudiendo ser ilimitada o limitada al capital aportado.
Nivel de complejidad de los trámites	La complejidad o simplicidad en los trámites puede determinar la elección de una forma jurídica.
Tributación (impuestos)	La forma jurídica puede determinar cómo se realizará la liquidación de impuestos, generalmente será a través del IRPF para autónomos, sociedades civiles y comunidades de bienes, y a través del Impuesto de Sociedades para las sociedades mercantiles.

Existen una serie de cuestiones que nos pueden ayudar a la hora de tomar la decisión de la forma jurídica de una organización como:

- ¿Cuántos socios van a formar la organización?
- ¿Qué actividad va a realizar la organización?
- ¿La actividad a realizar requiere una forma jurídica concreta para la organización?
- ¿De qué dinero se dispone para la puesta en marcha y desarrollo de la organización?
- ¿Qué responsabilidad desean asumir los socios?
- ¿De qué plazo se dispone para la constitución de la organización?
- ¿Cuál es la forma de tributación más ventajosa para la organización y sus socios?
- ¿Qué poder desean los socios tener dentro de la organización?
- Etc.

Generalmente, la clasificación de las organizaciones empresariales en función de la forma jurídica se realizando la siguiente división:

– Personas físicas

Este tipo de organizaciones se dividen a su vez en:

Empresario individual	Es una persona física que realiza una actividad comercial, industrial o profesional en nombre propio. Posee el control total de la empresa y su responsabilidad es ilimitada.
Comunidad de bienes	La propiedad de una cosa o derecho pertenece pro indiviso a varias personas, que se especificará a través de un contrato privado, donde se señalará las aportaciones y el porcentaje de cada uno de los comuneros en la misma, que en el caso de que se aporten bienes inmuebles o derechos reales, se debe realizar la constitución mediante escritura pública. No posee personalidad jurídica propia y es necesario un mínimo de dos socios.
Sociedad Civil:	Es una organización donde dos o más personas firman un contrato en el que acuerdan la aportación de un capital común y la repartición de los beneficios que obtenga la sociedad. No es necesario un capital mínimo y se puede aportar dinero, bienes o industria. Como mínimo deben ser dos socios que responderán de manera ilimitada.

– Personas jurídicas

Una persona jurídica es un sujeto que existe como institución con derechos y obligaciones, creada, generalmente, por una o más personas para el cumplimiento de un objetivo social que puede ser con o sin ánimo de lucro, que se clasifican:

Sociedad Anónima (S.A.)	Es una sociedad mercantil, con personalidad jurídica propia, formada por un capital social dividido en acciones que puede ser transmitido libremente por venta, donación o herencia, que tendrá un importe mínimo de 60.101,21 €, siendo la responsabilidad de los socios limitada a su aportación que puede ser dinero, bienes o derechos. Su constitución debe ser formalizada en una escritura pública e inscrita en el Registro Mercantil y el número de socios mínimo es de una persona.
-------------------------	---

Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.L.)	Es una sociedad mercantil, con personalidad jurídica propia, formada por un capital social dividido en participaciones iguales, acumulables e indivisibles que para su transmisión tendrán preferencia los demás partícipes o la propia sociedad, que tendrá un importe mínimo de 3.005,06 €, siendo la responsabilidad de los socios limitada a su aportación que puede ser dinero, bienes o derechos. Su constitución debe ser formalizada en una escritura pública e inscrita en el Registro Mercantil y el número de socios mínimo es de una persona.
Sociedad de Responsabilidad Nueva Empresa	Es una variante de la Sociedad de Responsabilidad Limitada, de reciente creación, con la finalidad de agilizar los trámites de constitución de una empresa y realizarlos a través de los medios telemáticos, cuyas peculiaridades son que su denominación social estará compuesto de los apellidos y nombre de uno de los fundadores junto a un código alfanumérico, cuyos partícipes sólo pueden ser personas físicas, con un máximo de 5 socios, con un capital mínimo de 3.012 € y máximo de 120.202 €.
Sociedad de Responsabilidad Limitada de Formación Sucesiva	Es una variante de la Sociedad de Responsabilidad Limitada, sin capital mínimo, en las que se incluyen ciertas obligaciones para garantizar una adecuada protección de terceros.
Sociedad Colectiva	Es una sociedad mercantil, de tipo personalista, en la que los socios aceptan participar de manera colectiva y bajo una razón social, con los mismos derechos y obligaciones, respondiendo, en el porcentaje fijado para cada socio, subsidiaria, personal y solidariamente de las deudas sociales. Debe tener un mínimo de 2 socios y no existe un mínimo para el capital social.
Sociedad Comanditaria Simple	Es una sociedad mercantil, de carácter personalista, formada por socios colectivos, cuya aportación es de capital y trabajo, respondiendo subsidiaria, personal y solidariamente de las deudas sociales, y por socios comanditarios, cuya aportación es de capital, estando su responsabilidad limitada a la aportación realizada. Debe tener un mínimo de 2 socios y no existe un mínimo legal de capital.