



Servicio Andaluz de Empleo
CONSEJERÍA DE EMPLEO



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo



innovación y cualificación, S.L.

Módulo 3:

Técnicas Básicas
de Comunicación
y Archivo

Guía del formador por cada módulo formativo

Administrativo
Contable

1. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO

MÓDULO 3: TÉCNICAS BÁSICAS DE COMUNICACIÓN Y ARCHIVO

2. UNIDAD DE COMPETENCIA RELACIONADA

Registrar, procesar, archivar y transmitir información.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A continuación se presentan los objetivos específicos y criterios de evaluación que forman parte de este módulo formativo, concretamente son los siguientes:

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3.1 Definir la función de la empresa considerando sus distintas formas jurídicas.	Conocer y definir el concepto de empresa y sus posibles configuraciones.
	Identificar las distintas clases de empresas según sus objetivos.
	Enumerar los principales tipos de empresas y conocer sus principales características.
3.2 Conocer, identificar y diferenciar los distintos flujos de información que se generan en la empresa.	Describir la estructura organizativa de una empresa y sus posibles variantes.
	Identificar los distintos flujos de comunicación que se generan en la empresa.
3.3 Aplicar las técnicas básicas de elaboración documental y transmisión de la comunicación escrita.	Enumerar los tipos de correspondencia comercial y oficial existentes, y describir adecuadamente sus diferencias.
	Transcribir textos, formalizando correctamente los escritos de acuerdo a las normas y características básicas de los mismos.

Guía del formador por cada módulo formativo

	Identificar correctamente la estructura de un documento (comercial u oficial) común en la actividad administrativa.
	Explicar adecuadamente el proceso de entrada, distribución y salida de la documentación.
	En un supuesto de envío de documentación comercial u oficial, realizar correctamente la gestión del mismo.
	Reconocer y diferenciar las situaciones de comunicación escrita más habituales que se generan en la oficina.
	Formalizar correctamente las comunicaciones escritas, de acuerdo con las normas y características de las mismas.
3.4 Aplicar las técnicas de comunicación oral y no verbal.	Reconocer y diferenciar las situaciones de comunicación oral más habituales que se generan en la oficina.
	Ajustar adecuadamente el léxico y expresiones empleadas, al tipo de conversación e interlocutores de que se trate.
	Aplicar correctamente fórmulas y expresiones telefónicas de saludos, disculpa y despedida.
3.5 Clasificar y archivar los distintos documentos generados por la actividad de la empresa.	Describir las características y funcionamiento de los principales elementos materiales del archivo.
	Reconocer y diferenciar el funcionamiento de los diferentes sistemas de clasificación u ordenación de documentos.
	Preservar adecuadamente los documentos siguiendo las normas básicas de confidencialidad y seguridad.

	Ante diferentes tipos de informaciones y documentos (tanto internos como externos), proceder a su correcta identificación, clasificación y archivo.
	Realizar eficazmente los procesos de búsqueda y consulta de datos en el archivo.
	Aplicar correctamente los procedimientos de acceso a la documentación planteada.

4. ACTITUDES

- Sentido de la precisión y corrección en la redacción de textos.
- Rigor y precisión en el cálculo y formalización de informaciones numéricas.
- Gusto por la limpieza y corrección estética de la documentación elaborada.
- Sentido de la interdependencia funcional de las distintas áreas y/o departamentos de la empresa.
- Respeto por los criterios y rutinas de archivo, y conciencia de las repercusiones generales por su incorrecta aplicación.

5. UNIDADES DIDÁCTICAS Y TEMPORALIZACIÓN

- Unidad Didáctica 1: La Empresa 8 horas
 - Anexo: Sistemas de Gestión de Calidad 4 horas
- Unidad Didáctica 2: Organización empresarial 10 horas
- Unidad Didáctica 3: La comunicación en la empresa 6 horas
 - Anexo: Principios básicos de comunicación 5 horas
- Unidad Didáctica 4: La comunicación oral y no verbal 8 horas
 - Anexo: El Telemarketing 5 horas
- Unidad Didáctica 5: Las comunicaciones escritas 6 horas
 - Anexo I: La correspondencia en la empresa 8 horas
 - Anexo II: Ortografía y Gramática 5 horas
- Unidad didáctica 6: El archivo y la gestión de documentos 10 horas

6. CONTENIDOS FORMATIVOS

Contenidos teóricos

a) La empresa

- Concepto de empresa.
- Tipos de empresas.
- El entorno de la empresa.

b) Organización empresarial

- Las funciones administrativas de una empresa.
- Planificación y objetivos.
- Organización y proceso de dirección.
- Dirección y Gestión: estilos de dirección.
- El control.

c) La comunicación en la empresa

- Sistemas de información.
- Principios de las comunicaciones.
- Etapas en la elaboración de la información.
- Canales de difusión.
- Nuevas tecnologías y tratamiento de la información.

d) La comunicación oral y no verbal

- La comunicación oral y sus técnicas.
- Las reuniones.
- La comunicación no verbal.

e) Las comunicaciones escritas

- La comunicación escrita.
- La puntuación.
- Las instancias.
- Los certificados.
- Los informes.
- Correspondencia: servicio de correos, recepción del correo, despacho del correo, circulación interior del correo en la empresa y salida de la correspondencia.

f) El archivo

- El archivo y sus tipos.
- El archivo en la empresa.
- Clasificación de los archivos.
- Clasificación y codificación documental.
- Otras clasificaciones.
- Medios materiales de archivo.
- Instalaciones de archivo.
- Organización del archivo.
- Los archivos activos.
- Los archivos semiactivos.
- El archivo inactivo.

Contenidos prácticos

a) y b) La empresa y Organización de la empresa

- A partir de un supuesto debidamente caracterizado:
 - Identificar el tipo de empresa.
 - Establecer las características de esta forma jurídica.

c) y d) La comunicación en la empresa y la comunicación oral y no verbal

- A partir de un supuesto debidamente caracterizado:
 - Identificar los elementos del proceso de comunicación.
 - Indicar el tipo de comunicación y las características más importantes.

e) Las comunicaciones escritas

- Representar mediante un esquema el proceso que sigue la correspondencia de entrada y la de salida.
- Ante un supuesto debidamente caracterizado, que contemple diversos envíos a realizar por la empresa, seleccionar el sistema más adecuado en cada caso.
 - Redactar y elaborar una instancia.
 - Redactar y elaborar un certificado.
 - Redactar y elaborar un informe.
- Ante un supuesto debidamente caracterizado:
 - Redactar y elaborar una carta de pedido.
 - Redactar y elaborar una carta de reclamación.
 - Redactar y elaborar una carta de contabilidad.
 - Redactar y elaborar un informe personal.
 - Redactar y elaborar una carta de cobro.

f) El archivo

- Ante un supuesto que contemple la utilización de distintos documentos proceder a su ordenación, clasificación y archivo según:
 - Materias y asuntos.
 - Fechas (de recepción y/o emisión).
 - Origen y/o destino.

7. METODOLOGÍA

El módulo **Técnicas Básicas de Comunicación y Archivo** está constituido por un manual formativo. El formador debe saber que con este módulo se ha pretendido iniciar al alumno en el conocimiento de los diferentes sistemas de comunicación y tratamiento de la información.

En cuanto a la estructura interna del manual podemos comentar que éste presenta seis unidades didácticas que pretenden capacitar al alumno para la realización de las tareas relacionadas con la gestión de la información y el archivo de la documentación generada en la oficina.

Las unidades didácticas abarcan contenidos homogéneos siguiendo un orden lógico. Así, se comienza por la empresa y la organización empresarial, continuando con el estudio de la comunicación y sus diferentes modalidades, para acabar con un análisis de la gestión eficaz del archivo en la empresa.

Todas las unidades didácticas se cierran con una relación secuenciada de actividades que se plantean tomando como referente los contenidos fundamentales, se presentan como ejercicios de repaso y autoevaluación cuyo objetivo fundamental se centra en el refuerzo y consolidación de los conocimientos adquiridos por el alumno. Además, al tratarse de ejercicios de autoevaluación permitirán al alumno comprobar cómo evoluciona y se desarrolla su propio aprendizaje.

Este manual introduce una novedad poco usual hasta la fecha en Andalucía (no así en comunidades como el País Vasco y Cataluña) en la metodología propia de la Formación Profesional Ocupacional, se trata de la incorporación de ANEXOS en la mayoría de las unidades didácticas. Esto se debe al hecho de que la materia en cuestión es susceptible de introducir anexos. Piense, por ejemplo, que hablar de la empresa hoy día supone hacer una especial referencia a los sistemas de gestión de la calidad (máxime en un módulo sobre comunicación y archivo, siendo ésta una herramienta esencial a la hora de implantar sistemas de gestión de la calidad). Además, la adaptación de los contenidos a los cambios actuales hace imprescindible un acercamiento a estos modelos de gestión.

Por otra parte, el anexo constituye un elemento importante en la consolidación de contenidos para el alumno. Puesto que se configura como aclaración y aplicación práctica de lo analizado en la unidad didáctica. El formador podrá disponer del solucionario correspondiente a los ejercicios de cada uno de los anexos.

Guía del formador por cada módulo formativo

Tanto las unidades didácticas como los anexos se han confeccionado desde un punto de vista eminentemente práctico. Si bien hay determinados epígrafes de carácter teórico, pero es debido a la materia a tratar (existen clasificaciones y teorías que es necesario que el alumno conozca).

Sí es importante hacer ver al formador que este módulo trata unos contenidos bastante subjetivos, en el sentido de que el alumno podrá adquirir más o menos destreza en función de lo que practique y de la realización de los ejercicios propuestos. Pero de lo que no cabe duda es de que las competencias marcadas en la programación se pueden adquirir cómodamente siempre que se trabaje de forma sistemática.

Para facilitar y ofrecer al profesor una visión general o global de esta especialidad podemos señalar que el contenido del módulo 3 se relaciona con el contenido del módulo 1, concretamente en los contenidos relacionados con la empresa y los diversos tipos de formas jurídicas.

Asimismo, existen contenidos relacionados con el módulo 2. En este módulo se van a analizar modelos de carta a un proveedor, carta de pedido, etc. Aspectos todos ellos estudiados (desde otra óptica) en el módulo 2.

Por último, también existe una relación con el módulo 4; puesto que se van a tratar modelos de carta de pago, y esta es una información derivada de la contabilidad de la empresa. Luego la relación es clara.

RELACIÓN DE ACTIVIDADES DE AMPLIACIÓN:

A continuación se proponen una serie de ejercicios y actividades de ampliación de contenidos, para que el formador los utilice siempre y cuando lo crea necesario.

El objetivo es ofrecer posibilidades de trabajo con los alumnos que permitan un mayor conocimiento de la materia estudiada.

Trabajos a realizar por grupos (lo aconsejable es formar grupos de tres o cuatro alumnos):

1. Cada grupo va a inventarse un código para comunicarse. Este código puede ser verbal, por signos, símbolos y, en definitiva, como se quiera.

La idea es que presenten el código que han creado al resto de compañeros, junto con una demostración práctica del mismo, y se analicen en grupo las ventajas e inconvenientes de estos códigos.

Es interesante que el formador intente hacer preguntas o plantee cuestiones que hagan ver a los alumnos la importancia de la comunicación en general y en la empresa en particular.

Asimismo, se pueden proponer situaciones habituales en la dinámica de una oficina para que los alumnos las resuelvan aplicando «su» código.

2. Cada grupo visitará tres empresas (lo ideal es que pertenezcan a sectores diferentes) con la idea de hacer un pequeño estudio tendente a conocer los medios de comunicación que existen en la organización.

Para esta actividad el formador les indicará elementos en los que fijarse, además de posibles preguntas a realizar en la empresa.

Entre los elementos destacan:

- El buzón de sugerencias.
- Tablón de anuncios.
- Casillero personalizado para el personal de la empresa.
- Salas de reuniones.

Entre las preguntas a realizar:

- ¿Se reciben muchas sugerencias?
- ¿Qué sugerencia es la más habitual?
- ¿Se resuelven las sugerencias? ¿En cuánto tiempo?
- ¿Qué tipo de información y comunicaciones hay en los tabloneros de anuncios de la empresa?
- ¿Son efectivos los tabloneros de anuncios?
- ¿Qué tipo de información y comunicaciones hay en los casilleros personalizados de la empresa?

- ¿Son efectivos estos casilleros?
- ¿Se usa a menudo la sala de reuniones?
- ¿Existe algún tipo de reunión de carácter informal en la empresa?
- Etcétera.

Tras las visitas elaborarán un informe destacando aquellas empresas que más satisfagan las necesidades de comunicación.

Dinámicas de grupo:

1. Se puede realizar en clase la siguiente dinámica de grupo denominada «Reunión de Familia» cuyo objetivo consistirá en que los alumnos tomen conciencia de los efectos de diversos estilos de personalidad en la comunicación.

La dinámica se desarrolla de la siguiente manera: se divide a la clase en grupos de 4 alumnos, el coordinador explica a los participantes que cada grupo constituye una familia formada por: padres, hijos y otros parientes. Les explica que cada grupo debe preparar una dramatización, concretamente una fiesta de cumpleaños, en donde cada papel será desempeñado ateniéndose estrictamente a alguna de las siguientes características de personalidad:

- El quejoso/a.
- El super razonador/a.
- El apaciguador/a.
- El simpático/a.
- El/la víctima.
- El censor/a.
- El bueno/a.

Asimismo, el coordinador puede comentar que se pueden elegir otras características.

Terminada la preparación de la dramatización, el coordinador reúne a la clase e indica a los distintos grupos que funcionarán como observadores de los actores, para lo cual tendrán que tomar nota del tipo de personalidad que ve representada en cada personaje. Se

representa la dramatización y los observadores toman nota de la personalidad de los personajes interpretados.

Al final el coordinador junto con los participantes comentan sus reflexiones sobre la vivencia en los distintos papeles y tipos de personajes representados.

2. La siguiente dinámica de grupo se denomina «Vamos a Hablarnos», el objetivo de la dinámica consiste en conocer la importancia de los **gestos naturales incluidos en la comunicación verbal**.

El coordinador de la dinámica propone al grupo de alumnos, que durante unos dos o tres minutos solamente hablen con una o varias personas. Debe explicar que el tema del que hablen carece de importancia, lo interesante es que esas personas mantengan una conversación.

Después de pasar el tiempo estipulado, el coordinador pide al grupo que detengan el ejercicio y expliquen a sus compañeros lo que notaron en el comportamiento no verbal de los demás; por ejemplo, una persona estuvo jugueteando con el lápiz o estaba tamboriliando los dedos sin cesar, etc. Después de haber identificado estos gestos, reconoce que la mayor parte de las personas hacen esos movimientos de forma inconsciente.

A continuación y después de que se comenten de cada persona del grupo, los gestos realizados, se les explica que deben continuar con sus conversaciones, aunque ahora deberán realizar un esfuerzo y evitar de forma consciente realizar algún movimiento, excepto hablar. Continúan las conversaciones varios minutos.

En esta dinámica el coordinador puede lanzar las siguientes preguntas que inviten a la discusión, tales como:

- ¿La mayor parte de vosotros pudo reconocer o ser consciente de sus movimientos no verbales en la primera conversación?
- ¿Encontraste que alguno de los gestos de tus compañeros te distraía e incluso te molestaba?

Guía del formador por cada módulo formativo

- ¿Qué sentiste cuando te viste obligado a sostener una conversación estrictamente de palabra?, ¿Fue una comunicación igual de efectiva que sin emplear gestos?

Visitas:

1. Visitar un Archivo Municipal (o una gran Biblioteca). La idea no es otra que conocer el funcionamiento de un «gran archivo».

Para preparar la visita el formador puede plantear preguntas relacionadas con el criterio de codificación que se sigue en la institución, la gestión del archivo (por ejemplo, ¿cómo se dan de baja los documentos o libros antiguos?, ¿cómo se dan de alta los documentos o libros nuevos?, ¿cómo se realiza un inventario de la documentación?, etc).

2. Visita a un centro de atención a personas discapacitadas.

El formador puede buscar un centro en el que haya personas con algún tipo de discapacidad que les impida comunicarse de forma «normal».

Así, se reunirá con los monitores y cuidadores de estas personas para que hablen al grupo sobre los métodos que siguen para enseñar a comunicarse a estos discapacitados.

Puede resultar una actividad original y tremendamente educativa, estamos hablando de un colectivo con unas características especiales que resuelven de un modo eficaz problemas de comunicación.

Además, esta actividad trabaja una transversalidad esencial en cualquier nivel de enseñanza y formación, tolerancia y aceptación.

3. Cada grupo debe recopilar un mínimo de diez cartas comerciales de diversas empresas (ya sean de publicidad, cartas de agradecimiento, invitaciones, convocatorias a reuniones, etcétera). La idea es que realicen un análisis de los documentos destacando las partes del mismo, indicando la idea principal, analizando los tipos de letra empleados, el color, tamaño, diseño, etc.

Sin duda, una de las formas más eficaces de constatar lo que se estudia es ver su aplicación en la vida cotidiana. Y esta actividad consigue este objetivo en su totalidad.

El formador es el que debe indicar a cada grupo los datos a analizar de los diversos documentos.

Charlas y Conferencias:

1. Conferencia sobre «La Comunicación en la Empresa».

Puede tratarse de un economista, licenciado o diplomado en ciencias empresariales, etc. La idea es que haga ver a los alumnos la importancia que la comunicación tiene en la empresa.

En la actualidad las organizaciones son cada vez más horizontales (a saber, hay mayor trato entre iguales) y esto genera un aumento de la comunicación. Por ello interesa que los alumnos conozcan esta realidad.

Previamente a la conferencia el formador puede motivar a los alumnos con una introducción sobre la misma y analizar con el grupo posibles preguntas y dudas que puedan surgir.

2. Conferencia sobre «El buen uso de la ortografía y gramática en la confección de documentos y cartas de carácter comercial».

Un profesor de lengua y literatura (o un filólogo) puede hablar a los alumnos sobre la importancia del buen uso de la ortografía y gramática en la confección de documentos.

El formador puede proporcionar al ponente una serie de documentos para que este los analice ante el grupo, destacando los errores y los aciertos de cada uno.

8. EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación del módulo deben basarse en los objetivos planteados, para ello se han diseñado las herramientas que permitan valorar la adquisición de los nuevos conocimientos.

Para evaluar el proceso de aprendizaje de los alumnos, se llevará a cabo una evaluación continua, que permitirá al profesor realizar un diagnóstico de las posibles deficiencias en el aprendizaje, una valoración del rendimiento de los alumnos, y que le permita a su vez conocer en qué medida se alcanzan los objetivos propuestos, en definitiva permite al formador conocer el grado de progreso de los alumnos y la efectividad de la programación.

Con el fin de facilitar la tarea al formador se presentan en el manual una serie de ejercicios de repaso y de autoevaluación. La finalidad de estos ejercicios es la de permitir consolidar y reforzar conocimientos adquiridos por los alumnos, e invitar al alumno a poner en práctica sus conocimientos mediante la resolución de los ejercicios propuestos. De la misma forma, también se le ofrece al alumno la posibilidad de comprobar de forma inmediata en la Autoevaluación cómo evoluciona y se desarrolla su aprendizaje.

El formador va a disponer del correspondiente solucionario para corregir las pruebas de evaluación.

La ponderación estimada entre la teoría y práctica para el manual de Técnicas Básicas de Comunicación y Archivo se ha establecido de la siguiente manera:

MATERIAS	EVALUACIÓN DE CONTENIDOS TEÓRICOS	EVALUACIÓN DE CONTENIDOS PRÁCTICOS	VALORACIÓN
MANUAL DE CONTENIDOS	40%	60%	100%
SUMA TOTAL			100%

En primer lugar, nos gustaría recordarle al formador que la valoración establecida para este módulo es orientativa y que puede modificarse en función de las necesidades específicas del grupo - clase, de esta forma, hemos estimado una valoración de un 40% de la nota final de este módulo para evaluar los contenidos teóricos alcanzados por el alumno, así como un 60% para evaluar los contenidos prácticos.

El motivo no es otro que el carácter práctico de la Formación Profesional Ocupacional en general y de este módulo en particular.

En segundo lugar, presentamos los contenidos mínimos que debe llegar a adquirir o alcanzar el alumno para superar este módulo formativo:

1. Conocer el origen de las empresas y los factores que determinan la necesidad de las mismas.
2. Conocer los distintos tipos de empresas existentes.
3. Identificar y diferenciar los distintos tipos de sociedades.
4. Conocer los factores del entorno que influyen en la empresa.
5. Saber qué es y en qué consiste la gestión de la calidad.
6. Conocer los sistemas de normalización y certificación existentes.
7. Conocer e identificar las funciones de cada departamento y área de la empresa con respecto al sistema de gestión de calidad.
8. Identificar los distintos objetivos que se dan en una organización.
9. Conocer las fases que determinan el proceso de planificación de una organización.
10. Identificar los distintos estilos de dirección.
11. Conocer las ventajas e inconvenientes de la delegación de autoridad.
12. Conocer y diferenciar los principios de las comunicaciones.
13. Identificar las etapas de un proceso de elaboración de información en la empresa.
14. Conocer la relación entre nuevas tecnologías y el tratamiento de la información por medio de éstas.
15. Diferenciar y explicar los distintos tipos de comunicación existentes.
16. Conocer y explicar los distintos tipos de barreras que dificultan el proceso de comunicación.
17. Explicar los aspectos a tener en cuenta en la comunicación oral.
18. Explicar los aspectos a tener en cuenta en la comunicación escrita.

Guía del formador por cada módulo formativo

19. Reconocer y diferenciar las situaciones de comunicación oral más habituales que se generan en la oficina.
20. Conocer los distintos tipos de reuniones, así como los procedimientos de convocatoria y planificación de las mismas.
21. Conocer las técnicas de comunicación no verbal.
22. Conocer los múltiples aspectos de la comunicación y el trabajo telefónico.
23. Reconocer los flujos de información que se generan en la empresa.
24. Identificar la información documental generada en la empresa.
25. Conocer qué es y cómo se confecciona una instancia.
26. Conocer qué es y cómo se confecciona un informe.
27. Conocer qué es y cómo se confecciona un certificado.
28. Identificar los recorridos que la correspondencia de entrada y la de salida realizan en la empresa.
29. Conocer y aplicar las reglas básicas de ortografía y gramática.
30. Clasificar y archivar los distintos documentos generados por la actividad comercial.
31. Reconocer y diferenciar los distintos sistemas de clasificación y ordenación de documentos.
32. Reconocer y diferenciar los distintos tipos de archivos.

Cuando el formador aborde la evaluación de los alumnos debe tener en cuenta que ésta debe llevarse a cabo a través de la **observación** diaria de los trabajos y actividades que se realicen en clase, así como por las **pruebas específicas** que se establezcan para el módulo.

Para realizar la **observación directa del alumnado** el formador puede recurrir a instrumentos o herramientas que permitan la evaluación del alumno como pueden ser: las listas de control, el anecdotario y la escala de estimación propuestas anteriormente.

Además de la observación también se recomienda la utilización de otros instrumentos de evaluación que completen el proceso y permitan valorar el grado de progreso del alumnado, como pueden ser la prueba escrita, cuestionario, entrevistas,... y cualquier otra herramienta que el formador estime oportuna.

Por lo tanto, en este módulo se establece un periodo de duración total de 80 horas. Estas horas se presentan repartidas por cada una de las unidades didácticas, si se realiza la suma de las horas

establecidas para este módulo se obtienen un total de 75 horas para la impartición de los contenidos, estimándose 5 horas para realizar una o varias pruebas de evaluación, sumando una temporalización total de 80 horas.

9. SOLUCIONARIOS

MANUAL TÉCNICAS BÁSICAS DE COMUNICACIÓN Y ARCHIVO

EVALUACIÓN U.D. 1

1. Escasos y susceptibles de usos alternativos.
2. Permite distribuir de la mejor forma unos recursos escasos y susceptibles de usos alternativos.
3. Las respuestas anteriores son correctas.
4. Empresas individuales y sociales.
5. Las respuestas 1 y 2 son correctas.
6. Las respuestas anteriores son correctas.
7. Las respuestas 1 y 2 son correctas.
8. Las respuestas anteriores son correctas.
9. Cuanto más frecuente es el uso del producto, menor es la influencia geográfica del comercio.
10. Las respuestas 2 y 3 son correctas.
11. Oligopolio.
12. Las empresas existentes en el mercado pueden y deben impedir la entrada de otras nuevas.

13. El número de demandantes.

ANEXO EVALUACIÓN U.D. 1

1. Un Comité Europeo de Normalización.

2. Las respuestas anteriores son correctas.

3. Aumento de las exportaciones.

4. Aumenta la competitividad.

5. Desarrollo económico.

6. Las respuestas anteriores son correctas.

7. Registro de empresa.

8. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

9. Objetivos generales de la implantación del plan de calidad.

10. Las respuestas anteriores son correctas.

11. Las respuestas anteriores son correctas.

EVALUACIÓN U.D. 2

1. Planificación, organización, dirección y control.

2. Las respuestas anteriores son correctas.

3. Las respuestas anteriores son correctas.

4. Da lugar a la especialización en los puestos de trabajo.

5. Amplitud gerencial, jerarquía y unidad de mando.

6. Las respuestas anteriores son correctas.

7. Dirección y gestión.

8. Las respuestas 1 y 2 son correctas.

9. Las respuestas anteriores son incorrectas.

10. Las respuestas anteriores son correctas.

EVALUACIÓN U.D. 3

1. Las respuestas anteriores son correctas.

2. Las respuestas anteriores son correctas.

3. Un sistema de información debe reducir el empleo de transmisiones orales.

4. Claridad.

5. Integridad.

6. En la medida en que el volumen de información sea mayor, también lo será el grado de incertidumbre que incorpora.

7. Las respuestas anteriores son correctas.

8. Distorsión del mensaje emitido.

9. Las respuestas anteriores son correctas.

Guía del formador por cada módulo formativo

10. Las respuestas anteriores son correctas.

11. Las respuestas anteriores son correctas.

12. Las respuestas anteriores son incorrectas.

13. Actividades interdepartamentales.

ANEXO EVALUACIÓN U.D. 3

1. Las respuestas anteriores son correctas.

2. La comunicación interpersonal.

3. El pelo.

4. Son fenómenos sonoros de la comunicación humana que no son palabras.

5. Las respuestas anteriores son correctas.

6. Interferencias que hay en el ambiente y bloquean la comunicación.

EVALUACIÓN U.D. 4

1. La actitud del receptor.

2. Las respuestas anteriores son correctas.

3. Crear confusión.

4. Las respuestas anteriores son correctas.

5. Dar información.

6. Las respuestas anteriores son correctas.

ANEXO EVALUACIÓN U.D. 4

1. Rapidez de ejecución, menor coste y mayor alcance.
2. 15 minutos.
3. Todas son correctas.
4. Todas son correctas.
5. Lo primero que hay que hacer es saludar, comprobar que es la empresa X y solicitar comunicación con la persona que queremos hablar.
6. Expresar nuestro motivo siempre en términos generales.
7. Todas son correctas.
8. Siempre hay que reflexionar y por supuesto darles respuesta.
9. Siempre deben ser muy amables y elaboradas.
10. Todas son correctas.

EVALUACIÓN U.D. 5

1. Las respuestas anteriores son correctas.
2. Construir las oraciones correctamente.
3. Las respuestas anteriores son correctas.
4. La expresión acortada de palabras en la escritura.
5. Abreviar una palabra por su primera letra.

Guía del formador por cada módulo formativo

6. Abreviar una palabra utilizando letras o sílabas que forman parte de la misma.

7. El espongo.

8. Las respuestas anteriores son correctas.

9. Las respuestas anteriores son correctas.

EVALUACIÓN U.D. 6

1. Las respuestas anteriores son correctas.

2. Las respuestas anteriores son correctas.

3. Documentación para la gestión de la empresa.

4. Las respuestas anteriores son correctas.

5. Centralizada.

6. Las respuestas anteriores son correctas.

7. Facilidad de uso.

8. Las respuestas 1 y 2 son correctas.

9. Las respuestas anteriores son correctas.

10. Las respuestas anteriores son correctas.

11. Cámaras de seguridad.

12. Las respuestas anteriores son correctas.