

CFGS ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN · 2.º · PROT · UNIDAD 6

Relaciones profesionales dentro de la empresa

Organigrama, circuito de autorización, comunicación y cortesía, reuniones y confidencialidad

6

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Distinguir la dependencia jerárquica de la colaboración funcional en un organigrama.
- Redactar un circuito interno de solicitud, confirmación y autorización, con encargos completos.
- Adaptar saludo, canal, tono y tiempos a cada situación, sin apoyarte en estereotipos.
- Facilitar la participación de un grupo con turnos, escucha y síntesis.
- Separar la información de trabajo, el acceso autorizado y los datos privados, y saber qué hacer con datos recibidos por error.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Martes 16 de febrero de 2027, dos días antes del Encuentro Vértice Conecta (caso ficticio). Es el día del ensayo documental y el equipo trabaja con prisa. Nora ha aprobado que dos proveedores visiten mañana, miércoles 17/02, la sala técnica del salón de actos (zona restringida; el archivo queda excluido); Mateo confirma las agendas; Hugo prepara la sala. A media mañana, Leila recibe por error una lista con teléfonos personales y motivos médicos de varias personas inscritas, reenviada desde una bandeja compartida. Además, un correo llegado a los cuatro dice solo: «Que alguien prepare todo».

Al terminar la unidad habrás redactado el circuito interno de confirmaciones, autorizaciones y acceso a la información de Vértice.

❓ ¿Qué representa un organigrama y qué no cuenta?

❓ Si cuatro personas reciben «que alguien prepare todo», ¿quién lo hace?

❓ ¿Qué haces primero con datos recibidos indebidamente: reenviarlos, borrarlos o avisar?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **6.1** Organigrama y relaciones
- **6.2** Protocolo interno
- **6.3** Comunicación y cortesía
- **6.4** Interacción del grupo
- **6.5** Confidencialidad

Decidir, ejecutar e informar

TAREA	DECIDE	EJECUTA	SE INFORMA
Aprobar la visita	Nora	Nora	Mateo y Hugo
Confirmar agendas	Nora	Mateo	Hugo y Leila
Preparar la sala	Nora	Hugo	Mateo y Leila

CLAVE

Colaborar no es autorizar.

Circuito de autorización

1. **Solicitud**
   qué, quién, cuándo, para qué
2. **Comprobación**
   Mateo
3. **Autorización**
   Nora
4. **Preparación**
   Hugo
5. **Cierre**
   registro

CLAVE
Cada paso deja rastro.

Encargo ambiguo frente a completo

Ambiguo

- «Que alguien prepare todo»
- Nadie sabe quién actúa

VS

Completo

- Responsable
- Resultado y plazo
- Recursos

CLAVE

Hugo: prepara la sala B el martes 16/02 a las 16:00.

Cuatro decisiones antes de comunicar



Saludo

Respetuoso y claro.



Canal

Según la urgencia.



Tono

Sereno y breve.



Momento

Ahora, hoy o con plazo.

CLAVE

Cortesía no es aceptar: se puede discrepar con hechos y propuesta.

Una reunión bien llevada

1. **Turnos**
   ronda con tiempo fijo
2. **Escucha**
   comprobar lo entendido
3. **Síntesis**
   acuerdos, discrepancias, pendientes
4. **Decisión**
   la toma quien decide

CLAVE
Participar no es decidir.

Acceso por necesidad

PERSONA	CAMPOS QUE NECESITA
Mateo	4
Leila	3: nombre, empresa y hora
Hugo	3

CLAVE

Si no puedes decir quién necesita un campo y para qué, el campo sobra.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Caso · La lista que llegó a Leila



Leila

Recibe por error una lista con datos que no le corresponden.

1. **No reenviar** ni copiar ni comentar.
2. **Avisar** a quien la envió y a Nora.
3. **Retirar** el acceso y registrar el incidente.
4. **Minimizar** de seis a tres campos.
5. **Corregir** la causa: bandeja con acceso amplio.

✔ **Lista minimizada y comunicación trazable.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

¿Qué significa «acceso por necesidad»?

A Cada persona ve todo lo que se mueve en la empresa

B Cada persona ve solo los campos que necesita para su función

C Ve lo que pida con buena educación

✔️ Ni más ni menos de lo que requiere su función.

REPASO

Ideas clave

- **Organigrama y relaciones.** Colaborar no es autorizar. El organigrama muestra quién depende de quién. Colaborar en una tarea no da autoridad para aprobarla: aprueba quien tiene la función de autorizar o la ha recibido por delegación escrita.
- **Protocolo interno.** Protocolo interno. El protocolo interno es el conjunto de reglas escritas con las que una empresa ordena sus solicitudes, reuniones, visitas internas y autorizaciones.
- **Comunicación y cortesía.** Cortesía no es aceptar. Un saludo amable, un canal adecuado y un tono sereno no obligan a decir que sí. Se puede discrepar con respeto, con hechos y con una alternativa.
- **Interacción del grupo.** Qué ocurre en una reunión. La interacción del grupo es el modo en que las personas reparten la palabra, se escuchan y llegan a acuerdos.
- **Confidencialidad.** Tres tipos de información. Para decidir quién ve qué conviene separar tres niveles:

PARA TERMINAR

Para pensar

1. ¿Quién responde si una tarea queda con «todos» como responsable?
2. ¿Cómo discreparías de una decisión con respeto?
3. ¿Qué haces con unos datos que te llegan por error?



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**