Unidad 6 · Relaciones profesionales dentro de la empresa

Resumen · Libro del alumno, págs. 89–104

Un organigrama dice quién responde ante quién, no quién tiene razón. Con un circuito de solicitud, comprobación, autorización, preparación y cierre, y con encargos completos, nadie depende de quién recibe el mensaje. La cortesía no obliga a aceptar, las reuniones mejoran la información de quien decide y cada persona ve solo los datos que necesita.

6.1 · 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.
- **Organigrama.** Un **organigrama** es la representación gráfica de las funciones de una organización y de las relaciones entre ellas.
- **Dependencia jerárquica.** La **dependencia jerárquica** es la relación por la que una persona asigna tareas, autoriza y evalúa el trabajo de otra, que responde ante ella.
- **Colaboración funcional.** La **colaboración funcional** es la relación por la que dos personas se coordinan para sacar adelante una tarea sin que ninguna tenga autoridad sobre la otra.
- **Documento 1 · Organigrama de Vértice.** (ficticio)
- **Decidir, ejecutar e informar.** Para repartir una tarea basta con completar tres columnas.

6.2 · 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.
- **El circuito de autorización.** Un **circuito** es el recorrido que sigue una petición desde que se formula hasta que se cierra.
- **Documento 3 · Solicitud de acceso a zona restringida.** (ficticio)
- **El encargo completo.** El correo del caso dice «Que alguien prepare todo».
- **Registro y plazos internos.** Cada paso deja rastro: solicitud con fecha, confirmación, decisión y cierre.
- **Reuniones.** Toda reunión lleva una convocatoria con fecha, hora, duración, orden del día y persona que modera, y termina con un acta breve: acuerdos, responsables y plazos.

6.3 · 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.
- **Cortesía profesional.** La **cortesía** profesional es el trato respetuoso que facilita el trabajo: saludar, ser claro, atender a la otra persona y cumplir lo prometido.
- **Cuatro decisiones antes de comunicar.** Antes de escribir o hablar, se decide el saludo, el canal, el tono y el momento.
- **De la orden ambigua a la petición profesional.** Una petición profesional lleva a quién se dirige, qué se pide, para cuándo, por qué y cómo se confirma.
- **Evitar estereotipos.** Adaptar la comunicación significa ajustarla a la persona y a la situación, no a una suposición sobre su edad, su sexo, su origen o su antigüedad.
- **Discrepar con respeto.** Un esquema sencillo es hecho, efecto y propuesta: «El martes a las 16:00 hay dos actividades en la misma sala (hecho); no podremos ensayar el montaje (efecto); propongo mover la reunión a las 17:00 o usar la sala B (propuesta)».

6.4 · 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.
- **Turnos.** Una **ronda** da la palabra a cada persona por orden y con un tiempo fijo.
- **Escucha.** La **escucha activa** consiste en atender sin interrumpir y comprobar que se ha entendido: «Si te he entendido bien, el cruce está entre el ensayo de sonido y la recepción de proveedores».
- **Síntesis.** Al cerrar, se resume en tres bloques: acuerdos, discrepancias que siguen abiertas y pendientes, cada uno con responsable y plazo.
- **Documento 4 · Acta breve del ensayo del 16/02/2027.** (ficticio)
- **Reparto de papeles.** Cada persona sabe qué hace: Mateo modera y vigila los turnos; todo el equipo aporta hechos y propuestas; Leila anota y redacta el acta; Nora decide tras escuchar.

6.5 · Confidencialidad

- **Tres tipos de información.** Para decidir quién ve qué conviene separar tres niveles:
- **Acceso por necesidad.** El **acceso por necesidad** significa que cada persona ve únicamente la información que requiere su función, ni más ni menos.
- **Documento 5 · Qué campo necesita cada función.** (ficticio)
- **Si recibes datos que no te corresponden.** El procedimiento de privacidad de Vértice es este:
- **Conservación y copias.** Una lista de visitantes se conserva solo mientras sirve a su finalidad; después se archiva o se elimina según el procedimiento de Vértice.

CASO RESUELTO · LA LISTA QUE LLEGÓ A LEILA

Circuito definido (autoriza Nora, confirma Mateo, prepara Hugo, comunica Leila), lista minimizada de seis a tres campos para Leila y comunicación trazable con encargo completo y registro del incidente.

NO CONFUNDAS

- Colaborar (coordinarse) y autorizar (aprobar).
- Delegar la ejecución y trasladar la responsabilidad: la segunda no se delega.
- Información de trabajo, datos personales y datos de salud.

DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO

- **6.1** Organigrama y relaciones · 91–92
- **6.2** Protocolo interno · 92–93
- **6.3** Comunicación y cortesía · 94–95
- **6.4** Interacción del grupo · 95–97
- **6.5** Confidencialidad · 97–98

Material complementario del libro del alumno. Las personas, empresas y situaciones de los casos son ficticias, salvo que se indique otra cosa.