

# ÍNDICE

---

---

PRÓLOGO.....	XVII
--------------	------

<b>CAPÍTULO 1: EL MUNDO DE LA EMPRESA .....</b>	<b>1</b>
---	----------

Concepto de empresa .....	1
Elementos integrantes .....	2
El ciclo de producción y económico de las empresas .....	3
Clasificación de las empresas .....	5
<i>Actividad resuelta 1.1</i> .....	7
Los modelos organizativos .....	8
La organización empresarial.....	9
Estructuras .....	9
Jerárquica .....	9
Funcional.....	10
Mixta .....	11
Los departamentos y sus funciones .....	12
El departamento Comercial.....	12
El departamento Financiero .....	13
El departamento Administrativo .....	15
El departamento de Recursos Humanos.....	15
El departamento de Producción .....	16
La financiación de las empresas .....	18
La financiación propia.....	18

La financiación ajena.....	19
<i>Actividad resuelta 1.2</i> .....	21
Créditos bancarios .....	21
<i>Actividad resuelta 1.3</i> .....	22
Leasing .....	22
Renting .....	23
Los empréstitos .....	23
<i>Actividad resuelta 1.4</i> .....	23
Los costes de las empresas.....	23
<i>Actividad resuelta 1.5</i> .....	26
Actividades propuestas .....	26
<b>CAPÍTULO 2: EL PATRIMONIO Y LA CONTABILIDAD .....</b>	<b>29</b>
El patrimonio .....	29
Las masas patrimoniales .....	30
El balance .....	32
<i>Actividad resuelta 2.1: Creación de un balance</i> .....	33
Finalidad del balance.....	34
Análisis del balance de situación .....	34
Equilibrios y desequilibrios patrimoniales .....	34
Interpretación del fondo de maniobra.....	35
Los ratios .....	36
<i>Actividad resuelta 2.2</i> .....	38
Definición de contabilidad.....	38
Clases de contabilidad .....	39
La cuenta de pérdidas y ganancias.....	40
<i>Actividad resuelta 2.3</i> .....	42
Análisis de la cuenta de pérdidas y ganancias .....	43
Actividades propuestas .....	44
<b>CAPÍTULO 3: PRINCIPIOS BÁSICOS DE ECONOMÍA .....</b>	<b>47</b>
Concepto de economía.....	47
La microeconomía .....	48
La macroeconomía.....	49
El mercado .....	49
Clases de mercado .....	51
El mercado de competencia perfecta .....	51
El mercado de competencia imperfecta.....	51

La demanda.....	52
La oferta.....	54
El equilibrio del mercado. La oferta y la demanda .....	56
Análisis de las distintas situaciones del mercado .....	57
Variables macroeconómicas e indicadores socioeconómicos .....	58
El Producto Interior Bruto (PIB) .....	58
Tasa de crecimiento.....	59
Producto Interior Neto (PIN).....	60
Índice de Precios al Consumo (IPC).....	60
La inflación .....	61
Actividades propuestas .....	61

#### **CAPÍTULO 4: FUNCIONES DEL SERVICIO DEL PROFESIONAL DEL SECRETARIADO ..... 63**

Introducción.....	63
Áreas de actuación y sus funciones.....	64
Conocimientos que deberá aportar el profesional del secretariado .....	69
Actitudes del profesional del secretariado .....	71
Deontología profesional.....	71
Principios generales.....	72
Obligaciones con la empresa .....	73
Obligaciones profesionales.....	74
Actividades propuestas .....	74

#### **CAPÍTULO 5: LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO ..... 77**

Introducción.....	77
Criterios de organización .....	78
Medidas a tomar .....	79
Organización de la agenda de trabajo .....	85
Tipos de agenda.....	85
Elementos mínimos que deberá contener una agenda .....	87
Gestión de la agenda .....	87
Consejos sobre la organización del trabajo.....	88
Actividades propuestas .....	89

**CAPÍTULO 6: LA COMUNICACIÓN..... 91**

Concepto de comunicación .....	91
Los signos .....	92
La comunicación en la empresa .....	92
Tipos de comunicación .....	93
Elementos que intervienen en el proceso comunicativo .....	96
Los canales comunicativos .....	98
Decálogo del buen comunicador.....	99
Obstáculos que se producen en la comunicación.....	102
Actividades propuestas .....	104

**CAPÍTULO 7: LA COMUNICACIÓN ESCRITA.....105**

Introducción.....	105
La comunicación interna.....	106
El acta .....	106
Características que debe reunir un acta .....	106
Modelo de acta usado por las empresas.....	107
<i>Ejemplo 1: Confección de un acta .....</i>	109
La circular.....	110
Características que debe reunir una circular.....	110
<i>Ejemplo 2: Circular interna.....</i>	111
El informe .....	111
Tipos de informes.....	112
Elementos a considerar para elaborar un buen informe.....	114
Partes en las que se divide un informe .....	115
Normas para una correcta redacción .....	116
El memorando.....	117
Tipos de memorandos .....	117
Partes en las que se divide un memorando .....	118
<i>Ejemplo 3: Memorando 1 .....</i>	118
<i>Ejemplo 4: Memorando 2 .....</i>	119
La comunicación externa.....	119
Los medios de comunicación.....	120
Los servicios telegráficos.....	121
Actividades propuestas .....	122

**CAPÍTULO 8: LA CORRESPONDENCIA COMERCIAL ..... 125**

Introducción.....	125
La carta .....	126
Normas para escribir una carta.....	126
Partes en las que se divide una carta.....	127
Diseño de cartas y sobres.....	133
Tipos de cartas .....	135
<i>Ejemplo 1:</i> Carta comercial.....	136
<i>Ejemplo 2:</i> Carta de solicitud .....	137
<i>Ejemplo 3:</i> Carta de pedido .....	138
<i>Ejemplo 4:</i> Carta de acuse de pedido.....	139
<i>Ejemplo 5:</i> Carta de carácter administrativo .....	140
<i>Ejemplo 6:</i> Carta de agradecimiento .....	141
<i>Ejemplo 7:</i> Carta de reclamación .....	142
<i>Ejemplo 8:</i> Carta de respuesta a una reclamación .....	143
<i>Ejemplo 9:</i> Carta de envío de extracto de cuenta.....	144
<i>Ejemplo 10:</i> Carta de impagos .....	145
Abreviaturas más usuales utilizadas en cartas .....	146
Conclusiones finales para la correcta elaboración de cartas .....	148
Gestión de la correspondencia .....	149
Correspondencia de entrada .....	149
Correspondencia de salida.....	150
Impresos normalizados .....	151
Series empleadas en la normalización .....	152
Actividades propuestas .....	153

**CAPÍTULO 9: DOCUMENTOS OFICIALES..... 155**

Definición .....	155
La instancia.....	155
El oficio .....	158
El certificado.....	160
Actividades propuestas .....	161

**CAPÍTULO 10: DOCUMENTOS MERCANTILES..... 163**

Introducción.....	163
Documentos de compraventa.....	164
Pedido.....	164

Albarán o nota de entrega.....	165
Facturas .....	167
Facturas rectificativas .....	169
Registro de las facturas .....	169
Factura electrónica.....	170
Requisito de toda factura.....	171
¿Qué es la firma o el certificado digital?.....	172
Documentos de cobro y pago.....	172
El recibo .....	172
El cheque.....	173
Personas que intervienen en un cheque.....	174
Tipos de cheques.....	175
Plazos de cobro .....	177
<i>Ejemplo 1: Complimentación de una factura.....</i>	<i>178</i>
<i>Ejemplo 2: Cobro de la factura anterior.....</i>	<i>180</i>
<i>Ejemplo 3: Emisión del recibo correspondiente al cheque anterior.....</i>	<i>180</i>
La letra de cambio .....	181
Partes en las que se divide una letra de cambio .....	183
El protesto de letra .....	185
<i>Ejemplo 4: Complimentación de una letra de cambio .....</i>	<i>186</i>
Actividades propuestas .....	187

## **CAPÍTULO 11: DOCUMENTOS LABORALES.....189**

Introducción.....	189
El contrato de trabajo.....	190
Elementos de un contrato .....	191
¿Qué no se considera un contrato de trabajo? .....	191
Formas de un contrato de trabajo .....	192
Contenido de un contrato de trabajo.....	193
Pasos para formalizar los contratos .....	194
Modificación de las condiciones del contrato de trabajo.....	198
Suspensión del contrato de trabajo .....	199
Extinción del contrato de trabajo.....	200
El salario .....	202
La nómina o el recibo salarial.....	203
Encabezamientos.....	205
Devengos.....	205
Deducciones .....	208
La cotización.....	208
Boletines de cotización a la Seguridad Social.....	209
Actividades propuestas .....	210

## **CAPÍTULO 12: ARCHIVO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS .....213**

Introducción.....	213
El archivo .....	214
Conservación de documentos .....	214
Dstrucción de documentos .....	214
Tipos de archivos.....	215
Características que debe reunir un archivo .....	216
Elementos que se usan habitualmente en un archivo .....	217
Mantenimiento del archivo .....	222
Métodos de clasificación .....	226
Sistema alfabético .....	226
Normas a tener en cuenta.....	227
Ventajas e inconvenientes.....	232
Sistema geográfico .....	232
Ventajas e inconvenientes.....	233
Sistema de materias .....	233
Ventajas e inconvenientes.....	234
Sistema numérico .....	234
Ventajas e inconvenientes.....	235
Sistema cronológico .....	235
Ventajas e inconvenientes.....	236
Sistema decimal.....	236
Ventajas e inconvenientes.....	237
Sugerencias para una buena clasificación .....	237
Actividades propuestas .....	238

## **CAPÍTULO 13: EVENTOS CORPORATIVOS Y SU ORGANIZACIÓN.....241**

Introducción.....	241
Eventos de carácter externo .....	242
Asamblea.....	242
Conferencia .....	242
Jornadas.....	242
Congreso .....	243
Coloquio.....	244
Simposio.....	244
Seminarios.....	244
Taller ( <i>workshop</i> ) .....	245

Exhibición itinerante ( <i>road show</i> ) .....	245
Videoconferencia .....	245
Eventos de carácter interno .....	246
Reuniones .....	246
Organización de eventos corporativos .....	247
Recursos necesarios para la planificación de eventos corporativos .....	251
Documentos asociados a los eventos corporativos .....	254
El saluda .....	254
<i>Ejemplo 1: Saluda 1</i> .....	255
<i>Ejemplo 2: Saluda 2</i> .....	256
Las invitaciones .....	256
<i>Ejemplo 3: Invitación 1</i> .....	258
<i>Ejemplo 4: Invitación 2</i> .....	258
La carta de convocatoria y el orden del día .....	259
<i>Ejemplo 5: Carta de convocatoria</i> .....	259
<i>Ejemplo 6: Orden del día</i> .....	260
Actividades propuestas .....	261

## **CAPÍTULO 14: PROTOCOLO PÚBLICO Y EMPRESARIAL .....263**

Introducción .....	263
Concepto de protocolo .....	264
Tipos de protocolos .....	264
Elementos básicos de las relaciones sociales .....	265
El saludo .....	267
Las presentaciones .....	269
¿Cómo realizar presentaciones? .....	270
Los tratamientos .....	271
El uso del teléfono .....	273
Actividades propuestas .....	275

## **CAPÍTULO 15: EQUIPOS DE TRABAJO Y GESTIÓN DEL CONFLICTO .....277**

Definición del equipo de trabajo .....	277
<i>Actividad resuelta 15.1</i> .....	279
Ventajas e inconvenientes .....	280
La participación en el trabajo en equipo .....	281
Conflicto: características y fuentes .....	282
Características .....	283



Fuentes .....	284
<i>Actividad resuelta 15.2</i> .....	285
Métodos de resolución o supresión del conflicto .....	286
Fases del proceso de resolución .....	286
Variables que influyen en el proceso de resolución .....	288
<i>Actividad resuelta 15.3</i> .....	289
Medios de solución pacífica.....	289
Actividades propuestas .....	290
<b>CAPÍTULO 16: LA ATENCIÓN AL CLIENTE .....</b>	<b>291</b>
Introducción.....	291
Conceptos generales .....	292
La importancia del buen servicio .....	292
Estrategias a seguir por parte de la empresa .....	293
Acciones a llevar a cabo.....	293
La cadena de valor .....	294
Elementos que intervienen en el correcto servicio de atención al cliente .....	295
Empresa.....	295
Trabajadores.....	296
Producto o servicio.....	298
Las reclamaciones.....	299
Tratamientos de las reclamaciones .....	299
Tipos de reclamaciones .....	300
Actividades propuestas .....	302
<b>CAPÍTULO 17: LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS .....</b>	<b>303</b>
Introducción.....	303
Fax .....	303
Normas a tener en cuenta para escribir correctamente un fax .....	304
Redes .....	307
Red LAN ( <i>Local Area Network</i> ) .....	307
Red WAN ( <i>Wide Area Network</i> ).....	307
Wi-Fi.....	308
Componentes de una red Wi-Fi .....	308
Elementos necesarios para disponer de una red Wi-Fi.....	309
Ejemplo de conexión a Wi-Fi .....	309
Seguridad en redes Wi-Fi.....	310
Algo de historia sobre Internet.....	311

¿Qué es Internet? .....	311
Servicios que ofrece Internet .....	311
Elementos necesarios para conectarse a Internet .....	315
Intranet .....	315
¿Qué es una página web?.....	316
¿Qué es una URL? .....	316
¿Cómo navegar en Internet? .....	317
Realizar búsquedas más efectivas .....	317
El correo electrónico.....	319
La netetiqueta.....	321
Glosario de términos usados en Internet .....	324
Actividades propuestas .....	326

## **CAPÍTULO 18: ORGANIZACIÓN DE VIAJES.....329**

Introducción.....	329
Clases de viajes.....	330
Los viajes nacionales .....	332
Los viajes internacionales.....	333
Las agencias de viajes.....	334
Elección de la agencia.....	334
Servicios que ofrece una agencia de viajes.....	334
¿Qué información se deberá solicitar a una agencia de viajes?.....	335
Petición de fondos para el viaje .....	336
Planificación del viaje.....	339
Seguros de viajes .....	344
Seguridad en los datos .....	345
Regreso del viaje.....	346
Actividades propuestas .....	346

## **CAPÍTULO 19: PRÁCTICAS INFORMÁTICAS.....349**

Introducción.....	349
Práctica 1: La seguridad en los documentos .....	350
Proteger un documento de <i>Word</i> .....	350
Proteger celdas en <i>Excel</i> .....	351
Ocultar una carpeta o un archivo.....	353
Práctica 2: Protección del correo mediante PGP.....	355
Cómo instalar un programa PGP .....	356
Enviar mensajes codificados .....	361
Descodificación de mensajes recibidos .....	363

Práctica 3: Trabajo con documentos en red .....	364
Crear una carpeta compartida .....	364
Acceso desde la red a documentos compartidos.....	365
Práctica 4: Plantillas con <i>Microsoft Word</i> .....	367
Práctica 5: Las cartas con <i>Microsoft Word</i> .....	370
Configuración de una plantilla .....	370
Insertar marcas de pliegue .....	371
Configuración de un cajetín para albergar los datos del destinatario .....	373
Añadir los datos de la empresa.....	374
Añadir el texto a la carta.....	375
Combinar correspondencia.....	376
Añadir los campos al documento principal .....	379
Imprimir la carta para varios destinatarios .....	381
Práctica 6: Control del PC mediante <i>NETMEETING</i> .....	381
Instalación de la aplicación .....	382
Llamada entre dos terminales .....	383
Práctica 7: Uso de la función <i>BUSCARV</i> y filtros con <i>Microsoft Excel</i> .....	386

<b>ÍNDICE ALFABÉTICO .....</b>	<b>391</b>
--------------------------------	------------