



# E-LEARNING

Nivel 3



Cofinanciado por la Unión Europea

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

## WA3: Comunicación y Marketing

### 3.3 Construir y mejorar relaciones: Parte A

LO3.7 Demostrar la capacidad de recordar los principios clave de protección de datos, seguridad y confidencialidad en el lugar de trabajo y en el entorno empresarial y aplicar estos principios de manera eficaz y eficiente.

LO3.8: Demostrar la capacidad de recordar los principios clave de las buenas relaciones con los clientes y otras partes interesadas externas, demostrar competencia en la aplicación de estos principios de una manera clara y eficaz. Ser capaz de realizar actividades de Relaciones Públicas para mejorar las relaciones en el lugar de trabajo, por ejemplo, reconocer cumpleaños, onomásticos y otras ocasiones especiales. LO3.9: Demostrar la capacidad de recordar los principios clave de las buenas relaciones laborales dentro de la organización y demostrar

competencia en la aplicación de estos principios de una manera clara y eficaz dentro de la organización. Ser capaz de

perform Public

Relations Activities to improve workplace relationships, for example



# Mapa de ruta



# Confidencialidad en el lugar de trabajo

## Definición •

Mantener privada la información del cliente y del negocio • Tratar toda la información que conozca como confidencial • Lo que ve y escucha en el lugar de trabajo se queda en el trabajo. Ninguna información puede

ser contado a cualquier persona fuera del lugar de trabajo

• Acceder a los archivos solo si se cuenta con permiso. Ningún material o archivo confidencial puede salir de la empresa. • No hablar

de negocios fuera del lugar de trabajo.

Se podrán emprender acciones legales contra una persona u organización que revele información comercial y de clientes.

# Confidencialidad en el lugar de trabajo

- 
- Registros de salud
  - Privacidad de la información
  - Privacidad

# Herramienta metodológica I



Confidencialidad en el lugar de  
trabajo E-EUPA\_LO\_3.7\_M\_001

# Confidencialidad en el lugar de trabajo

Entonces...

¿Por qué es importante la confidencialidad?

Porque hay información personal que no se debe compartir, como problemas médicos, asuntos personales (por ejemplo, divorcio) que causan incomodidad cuando se comentan. Tanto el empleador como los compañeros de trabajo deben respetar esto.

# Confidencialidad en el lugar de trabajo

**El asistente personal a menudo se encontrará con información confidencial**

- Relacionada

con el resto de empleados • Relacionada  
con el propio gerente

**Para estar seguro • NUNCA**

debe revelar ninguna información a nadie a menos que sea absolutamente  
necesario para su trabajo o el de ellos.

- Si no estás seguro ¡SOLO PREGUNTA!

# Principios generales

- Asegúrese de que la información confidencial esté protegida de manera efectiva contra la divulgación indebida cuando se elimine, almacene, transmita o reciba. • Si divulga información confidencial, debe divulgar solo la cantidad de información que sea necesaria para la

## Propósito

- Debe asegurarse de que otras personas a quienes les revele información comprendan que se les brinda de manera confidencial y que deben respetarla.

# Herramienta metodológica II



Violación de la confidencialidad  
E-EUPA\_LO\_3.7\_M\_002

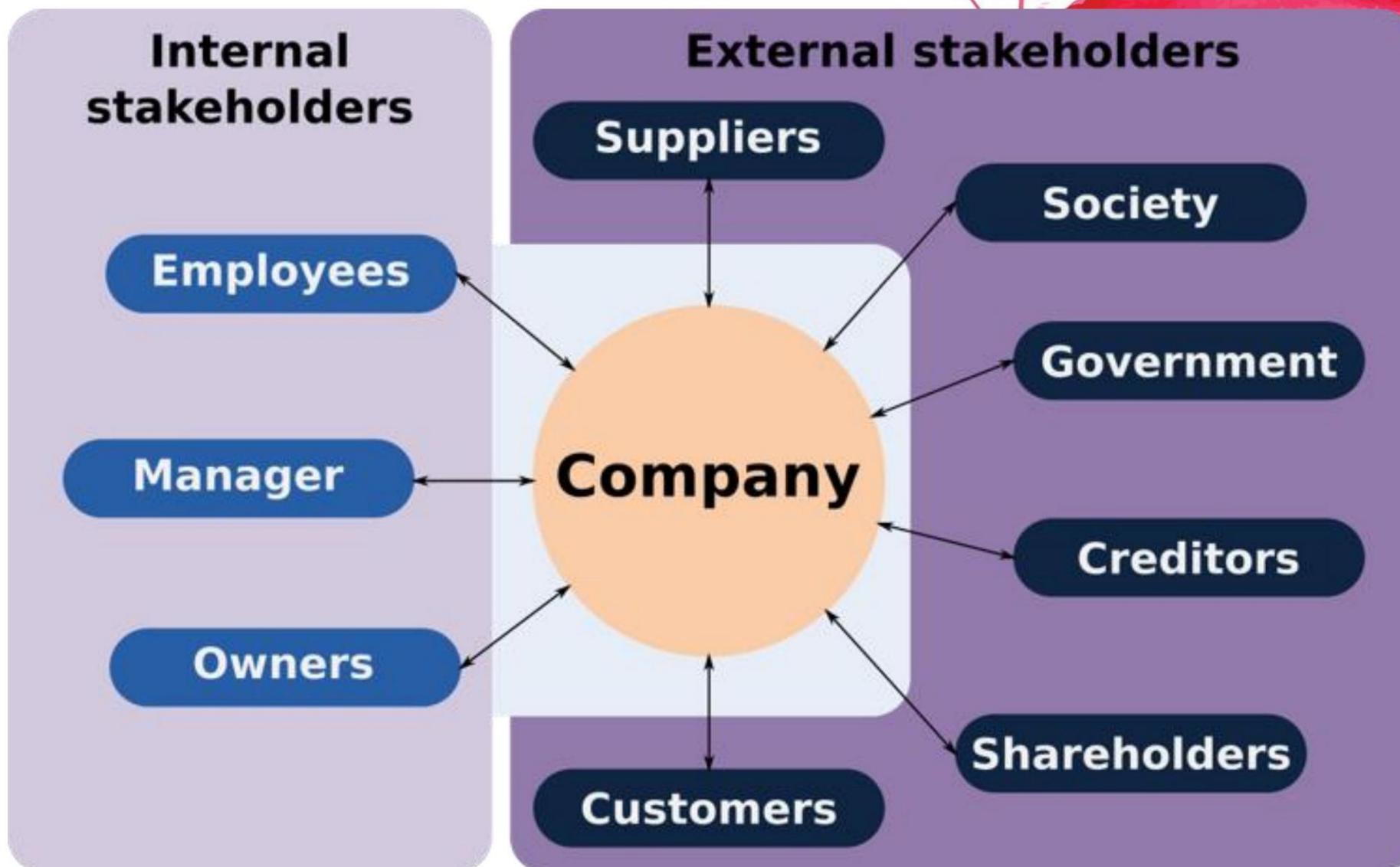
# Partes interesadas internas y externas

## Partes interesadas

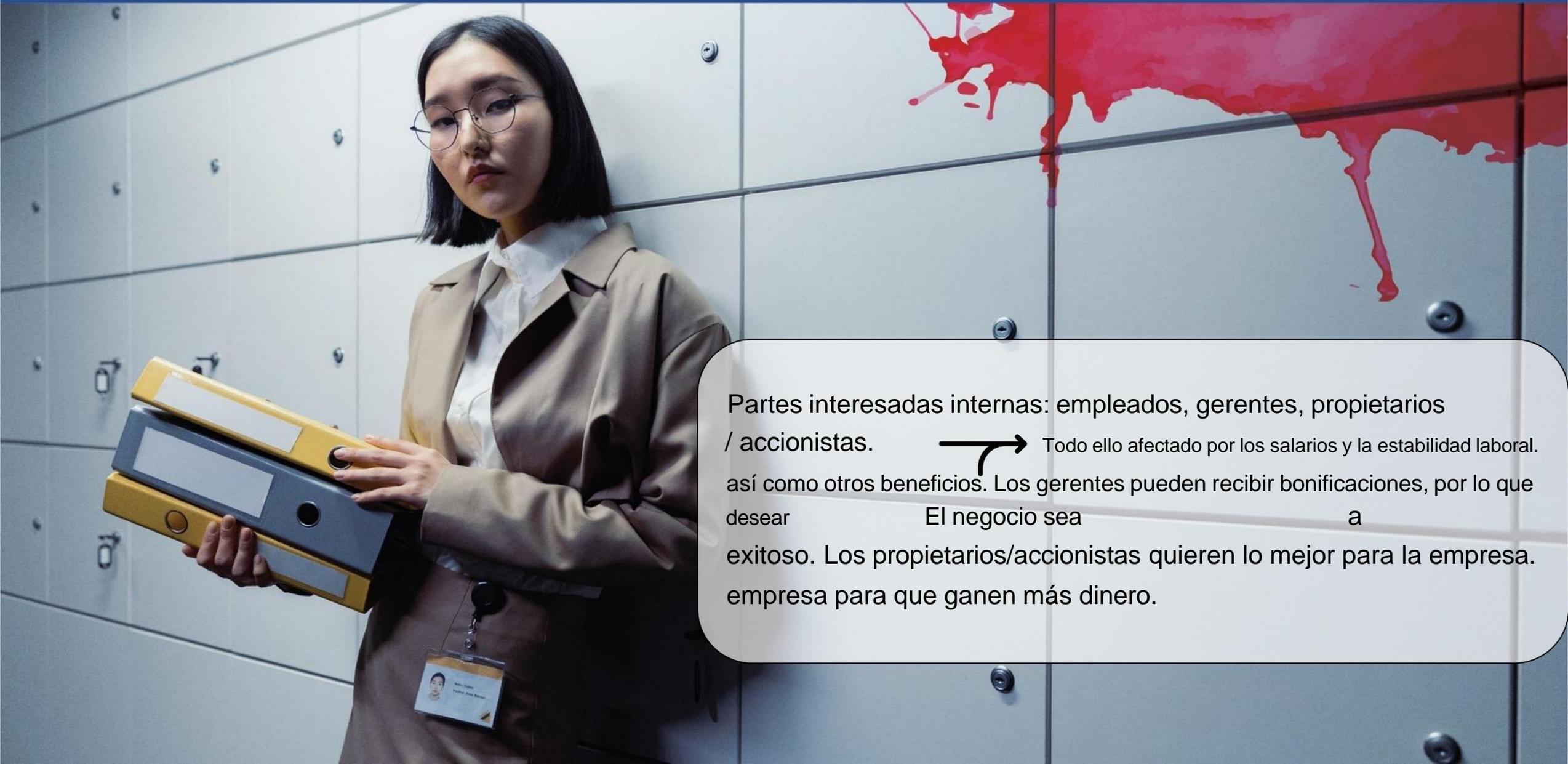
Son personas que tienen un interés personal en la empresa.



# Partes interesadas internas y externas



# Partes interesadas internas y externas



Partes interesadas internas: empleados, gerentes, propietarios / accionistas.  Todo ello afectado por los salarios y la estabilidad laboral, así como otros beneficios. Los gerentes pueden recibir bonificaciones, por lo que desear El negocio sea a exitoso. Los propietarios/accionistas quieren lo mejor para la empresa. empresa para que ganen más dinero.

# Partes interesadas internas y externas

Partes interesadas externas: clientes, proveedores, Gobierno.

Involucrado con la empresa pero no empleado directamente por ella.  
empresa. Los clientes están interesados en los precios y la calidad de los productos.  
Producto. Los proveedores están interesados en el éxito y la estabilidad.  
de la empresa para que puedan asegurarse de tener clientes en  
el futuro interesado El El gobierno es porque  
las empresas pagan impuestos y tienen que cumplir con las  
ley al emplear personas.

# Identifique tres clientes importantes: partes interesadas

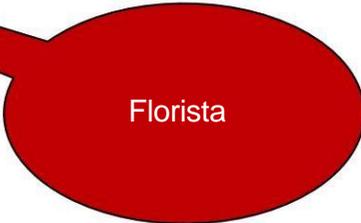
- “¡Hola Sheila! ¿Puedes reservarme un billete de avión para París este sábado por la mañana?”
- “Señor Duchovny, su saldo a favor está fuera de servicio. fecha”.
- María, ¿podemos enviar flores hoy a todas las personas llamadas Andrew en la oficina?



Viajar  
Agente



Banquero



Florista

# Importancia y beneficios de las relaciones positivas



- Mejora del trabajo en equipo
- Mejora la moral de los empleados
- Retención
- Mayor productividad

# Principios clave de las buenas relaciones laborales

## Aceptación

- Aceptar a las personas tal como son
- Todas las personas son únicas, y esto es una buena cosa

# Principios clave de las buenas relaciones laborales

## Respeto

- Tratar a todas las personas con respeto.
- No manipules a los demás
- Respetar el derecho de los demás a ser quienes son.

y lo que son y no hacen

Intenta cambiarlos

## Comprensión

- Tener una comprensión clara de tú mismo y los demás
- Intentar a apreciar y comprender las diferencias que hacer que cada individuo sea único y especial



## Transparencia

- Sea abierto y honesto
- Permitir y alentar a otros a ser ellos mismos
- Promover un sentimiento de apertura.
- No permitir predisposiciones ni prejuicios.  
o prejuicios que se interponen en el camino de la apertura y relaciones armoniosas.



## Sin juzgar

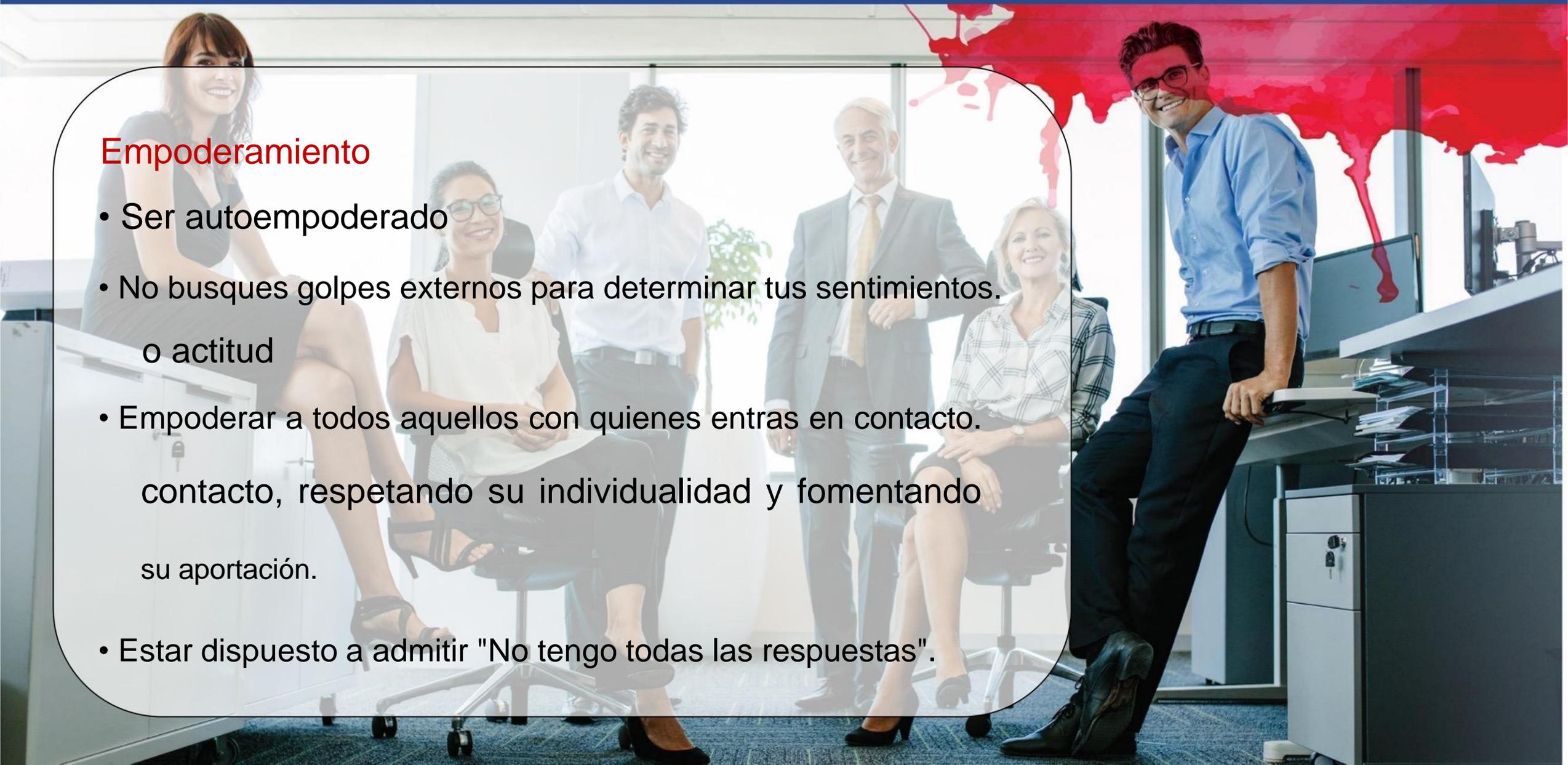
- No juzgues
- Aceptar y practicar la creencia de que todos somos  
Diferente y único
- Acérquese a los demás con la actitud de que hay  
más dimensiones a una situación dada que simplemente  
“correcto” o “incorrecto”.
- Espere y acepte estas diferencias de percepción.

como oportunidades para aprender



## Empoderamiento

- Ser autoempoderado
- No busques golpes externos para determinar tus sentimientos o actitud
- Empoderar a todos aquellos con quienes entras en contacto, respetando su individualidad y fomentando su aportación.
- Estar dispuesto a admitir "No tengo todas las respuestas".



# Principios clave de las buenas relaciones laborales

## Confianza

- Operar desde una base fundamental de honestidad.
- Sea honesto con los demás
- Promover proactivamente un entorno que invite a  
Discusión abierta, diferentes puntos de vista
- Mantener la confidencialidad cuando otros confían en nosotros.

# Comprender las relaciones con los clientes y otras partes interesadas internas

- Tener una imagen amigable y buenas relaciones en el trabajo fue la respuesta a una de las doce preguntas clave que predecían la satisfacción laboral.

- Actividades de relaciones públicas

- Recordar cumpleaños, santos, etc.

- Conocer personalmente a los compañeros de trabajo fuera del trabajo.

- Mantenerse en contacto

- Sea amigable

- Muestra un interés sincero (por ejemplo, sabes que uno de tus compañeros

El hijo del trabajador estaba enfermo (pregunte por su salud), pero sea discreto

# Cómo mantener relaciones con las partes interesadas clave



# Buen comportamiento en el lugar de trabajo

**Comportamiento del empleado:** reacción de un empleado a una situación particular en el lugar de trabajo.

**Los empleados deben comportarse de manera sensata en el lugar de**

**trabajo para:** • Ganar el aprecio y el respeto de los demás • Mantener una cultura laboral saludable • Nunca gritarles a los compañeros de trabajo

• Difundir rumores •

Criticar a su jefe • Ser educado y

hablar suavemente • Recordar que no es el único que trabaja

# Comportamiento organizacional positivo

Relaciones positivas en el lugar de trabajo: vitales para el éxito profesional.

Las relaciones pueden afectar de manera positiva o negativa a su satisfacción con el trabajo, su capacidad para progresar y obtener reconocimiento por sus logros. • Cuando construye

relaciones positivas, se siente más cómodo con sus interacciones y menos intimidado por los demás. Siente un vínculo más estrecho con las personas con las que pasa la mayor parte de su tiempo de trabajo.

# Comportamiento organizacional positivo

Necesita algo positivo

## relaciones de trabajo

- Más productivo
- Mejor psicología
- Más orientado al cliente



# Comportamiento organizacional positivo



Buen comportamiento



Mejor ambiente de trabajo  
Mayor orientación al cliente

# Recuerde los santos, cumpleaños y fechas especiales

## ¿Qué piensan los empleados al respecto?

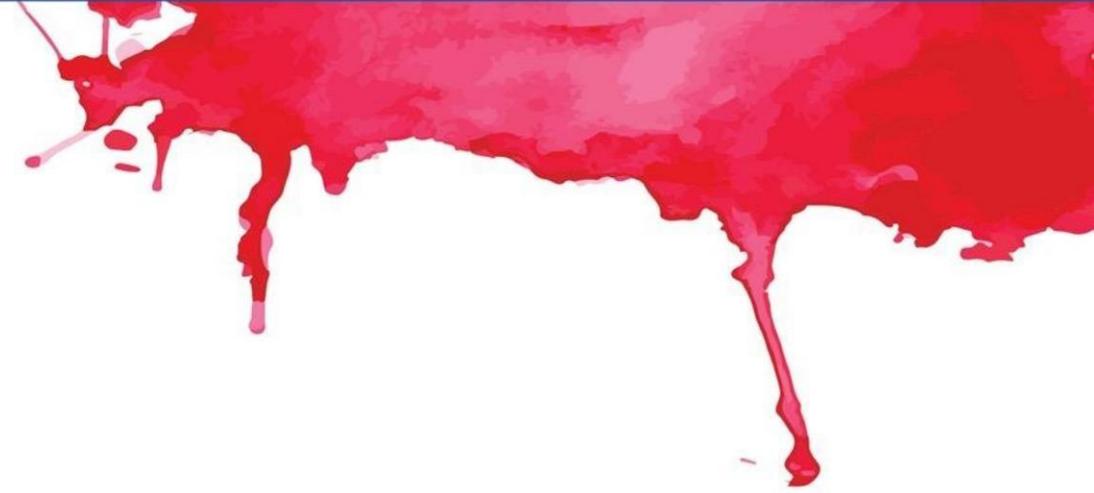
Michael:

Es mejor no empezar con el tema de la celebración del cumpleaños. Mi jefe tiene razón. Si quiere reconocer su trabajo o contribución, puede hacerlo dándoles un bono al final del año.

Peter:

Creo que es algo bueno. Te hace sentir importante y parte del equipo. Mi gerente siempre nos regala una tarjeta y un pequeño obsequio (generalmente chocolate). Creo que es muy lindo y me siento apreciado.

# Herramienta metodológica III



Mejorar las malas relaciones laborales Escenario

E-EUPA\_LO\_3.9\_M\_001

# Disculpa por escrito

A veces es necesaria una disculpa por escrito

**Especialmente en el caso de:**

- Queja de cliente
- Desacuerdo con un proveedor

# Todos los métodos de comunicación son posibles

**Aunque,** • La comunicación escrita se considera más formal que la verbal.

- Pero un correo electrónico es menos formal que cartas corporativas, etc.

**Se requiere lenguaje formal** • No se aceptan jergas • Se debe prestar atención al plural y al singular

# Ejemplo

Estimado señor Stevenson:

Quisiera disculparme sinceramente por publicar algunos anuncios falsos de Lego que provocaron una serie de ansiedad y disgusto en Internet. No me había dado cuenta de que los anuncios que había recibido por correo electrónico eran spam.

Mis disculpas a la respetada marca Lego.

Atentamente,  
Tate Philips

# ¿Qué tan efectivo es usted al aplicar todo esto?

Intente obtener comentarios de los clientes internos y externos sobre sus actividades de relaciones públicas. ¿Disfrutaron de la fiesta? (Se dará cuenta de que no lo hicieron si no vuelven el año que viene).

Intenta mejorar continuamente la calidad de tu trabajo diario.

# Actividades de relaciones públicas que promuevan las relaciones con las partes interesadas internas

- Excursiones
- Fiestas
- Invitar a sus familias
- Eventos
- Almuerzos
- Cenas
- Deportes de equipo

- Definir el audiencia: Lista el  
Partes interesadas clave
- Definir los requisitos: “¿Qué quieren?”  
¿Saber?”
- Elaborar un cronograma de comunicaciones: flexible pero  
coherente
- Definir el medio de comunicación.  
Se debe seleccionar un medio apropiado para  
asegurar El La información es  
entregado exitosamente.
- Preparar el contenido



# Actividades de relaciones públicas que promueven las relaciones con las partes interesadas externas, parte 2: implementación

## Investigación de relaciones públicas

- Encuestas •
  - Teléfono •
  - Correo electrónico
  - entrevistas cara a cara
- Grupos focales •
- Retroalimentación
- Foros en línea •
- Análisis de bases de datos



**WE NEED TO UNDERSTAND  
THEIR NEEDS FIRST!**

- **Correo directo o información en línea**

## Salida

- **Actividades sociales**

Por Salidas, •  
ejemplo, cenas/almuerzos, eventos.  
• Tarjetas navideñas, deseos de  
onomástico, etc.

fiestas,  
cumpleaños

- **Boletines informativos**

- **Caridad/Responsabilidad social corporativa**



# Herramienta metodológica IV



Comprender las actividades de relaciones públicas para las relaciones con las partes interesadas externas

E-EUPA\_LO\_3.8\_M\_001

# La comunicación dentro de la organización

- **Comunicación oral** •

- Teléfono •

- Hablar directamente con un empleado

- **Comunicación cara a cara** • Visitas a la oficina

- previa cita (ahorro de tiempo)

- Reuniones informativas de equipo • Reuniones •

- Presentaciones.



# La comunicación dentro de la organización

## • Comunicación en línea

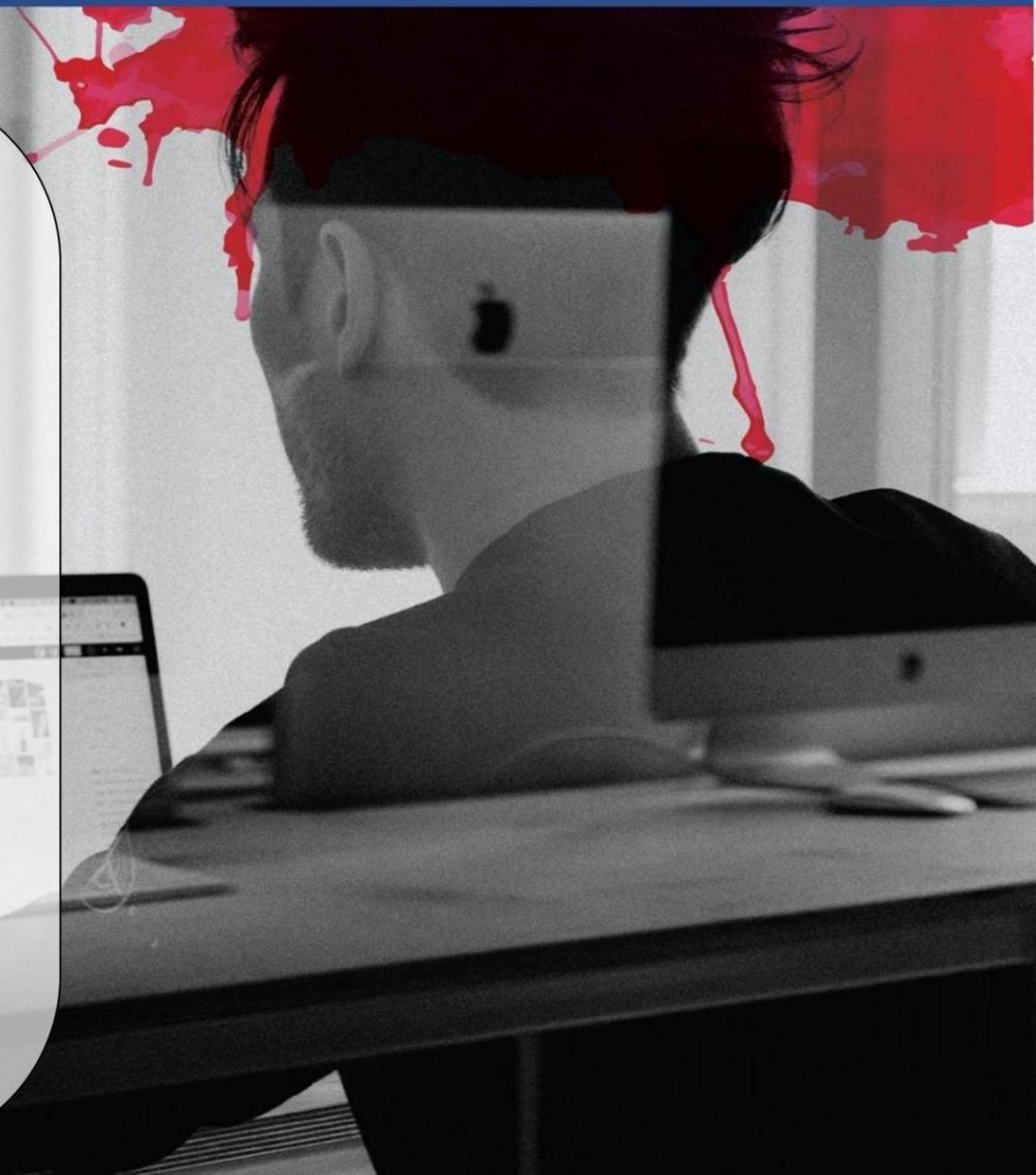
- correos electrónicos internos • chat interno
- Llamadas internas online

Un medio de comunicación barato, rápido y eficaz.

## • Comunicaciones escritas

- Memorandos internos, revistas del personal, avisos o carteles en los tableros de anuncios del personal.

No es un medio de comunicación muy común hoy en día.



# Preguntas de repaso

- Enumere ejemplos en los que se deben tener en cuenta los principios de confidencialidad. • ¿Por qué es importante la confidencialidad? Identifique a las partes interesadas externas una organización.
- Describir cómo tratar a otras personas de una manera que respete sus capacidades, Antecedentes, valores, costumbres y creencias.
- ¿Cuáles son los principios clave que sigue para construir buenas relaciones de trabajo dentro de la organización? • Enumere varias actividades de relaciones públicas. ¿Cómo pueden promover relaciones efectivas dentro de la organización?

# Puntos clave del módulo

## Confidencialidad

- Mantener al cliente y el negocio información privada
- Tratar toda la información que llega Transmitido como confidencial
- Lo que usted ve y escucha en el lugar de trabajo se queda en el trabajo. No se puede comunicar ninguna nadie fuera del lugar de trabajo. • Acceder a los archivos solo si se cuenta con permiso. Confidencial Ningún material o archivo puede salir de una empresa.
- No discutir asuntos comerciales fuera del lugar de trabajo.

## Principio clave de las buenas relaciones laborales

- Aceptación •
- Respeto •
- Comprensión •
- Transparencia • No juzgar • Empoderamiento
- Confianza

# ¡BIEN HECHO!



## Has completado la Unidad 3.3 - Parte A



**Cofinanciado por  
la Unión Europea**

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

