e-eupa Certification for Administration Personnel

Nivel 4

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.

Detalles de la unidad

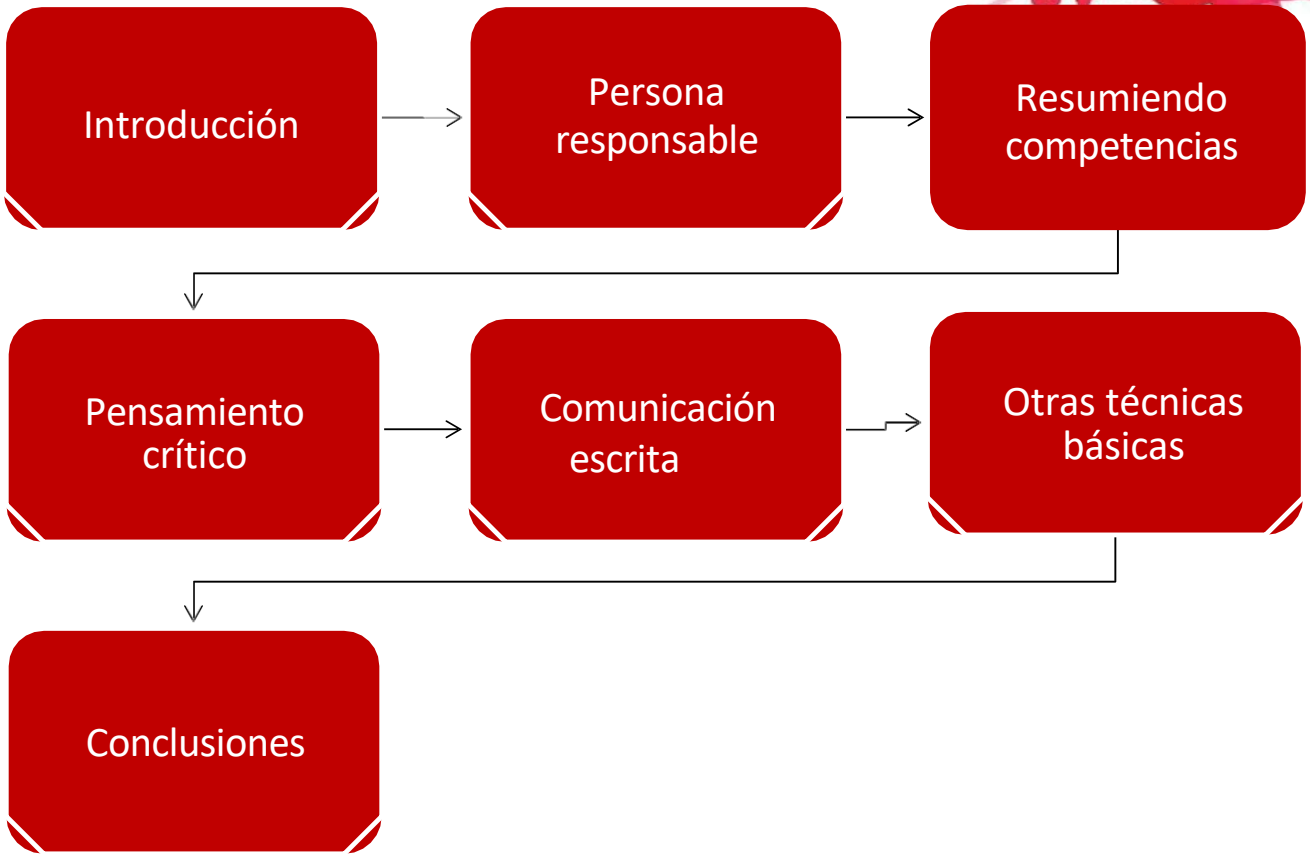
WA05: Administración de empresas

4.5 Diseñar, planificar y organizar reuniones y otros actos

LO4.4 Demostrar la capacidad de evaluar las necesidades de información escrita de colegas, clientes y partes interesadas; abarcando información cualitativa y cuantitativa, conocimientos tácitos y explícitos, documentos oficiales y no oficiales de política y opinión. Responder a estas necesidades mediante el desarrollo de una comunicación escrita apropiada.

LO4.5: Mejorar y potenciar los sistemas de comunicación escrita como parte de un enfoque coherente de toda la organización para la mejora de la calidad de la comunicación empresarial.

Mapa de la ruta



Nuestras secciones

El papel del redactor de actas

Reglas de Orden de Robert

Actas tradicionales con todo detalle de lo que se dijo en la reunión

¿Qué ocurrió en la reunión? ¿Cuáles son las decisiones clave?

Qué son las actas y cuál es su utilidad y sus competencias

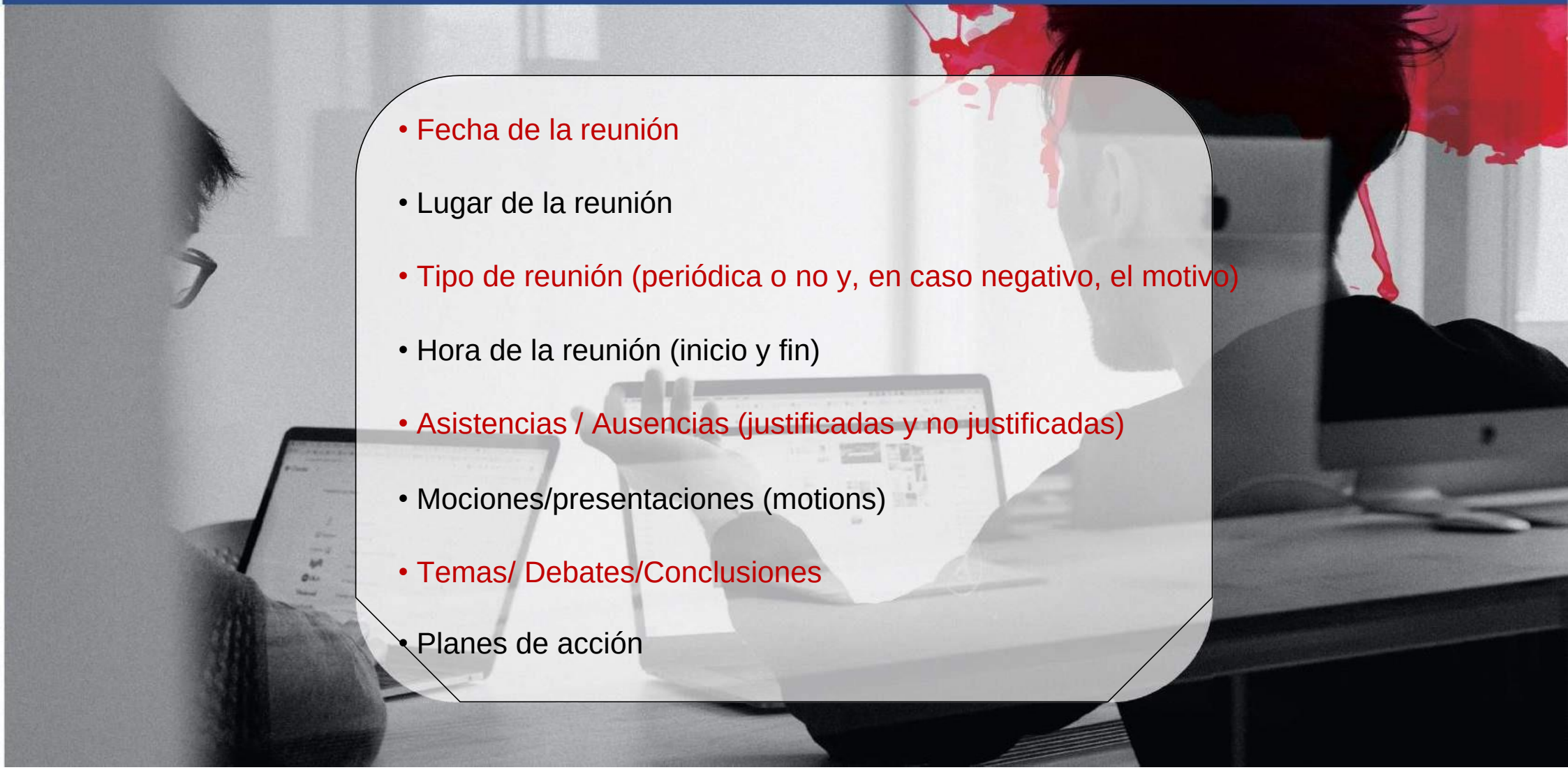
Lo que es:

- Descripción detallada de lo ocurrido en la reunión
- Grabación de chat
- Registro de acciones de seguimiento
- Asuntos jurídicos o de auditoría

Competencias básicas

- Toma de notas
- Buen uso del lenguaje
- Buen Vocabulario
- Tratamiento de textos
- Capacidad de síntesis
- Escucha activa
- Control (revisión)
- Discurso pronunciado
- Cooperación con el Ponente
- Determinar lo que vamos a registrar

Elementos necesarios que deben estar presentes en el acta



- Fecha de la reunión
- Lugar de la reunión
- Tipo de reunión (periódica o no y, en caso negativo, el motivo)
- Hora de la reunión (inicio y fin)
- Asistencias / Ausencias (justificadas y no justificadas)
- Mociones/presentaciones (motions)
- Temas/ Debates/Conclusiones
- Planes de acción

Habilidades necesarias para llevar registros

Escucha activa para el registro

1. Audición

Percibes los sonidos pero **no te concentras** en lo que está ocurriendo.

2. Interpretación

Piensa detenidamente lo que has oído. Las experiencias previas, las culturas, las actitudes y el vocabulario influyen en la interpretación.

3. Evaluación

Decide qué hacer con la información que has oído: juzga tú.

4. Reacción

Reacciona a lo que oyes. **En el caso de la práctica, escribe tus notas.**

No des por sentado que sabes lo que van a decir los demás:

- Centrarse en el **contenido**, no en cómo se transmite (lenguaje corporal)
- **Comprender** los temas que se debaten
- Preparación, previa actas, etc.
- Mantener un **alto nivel de motivación**
- **Control del estrés y descanso**

Tres elementos principales del resumen

Significado:

Aspectos positivos : la concepción del centro semántico de la discusión, la selección de las informaciones-ideas importantes, la comprensión.

Debilidades : incapacidad de comprensión o desviación del sentido central del texto, selección de ideas- informaciones secundarias en detrimento de las principales-importantes, comprensión incompleta (parcial) del texto.

Lengua y estilo:

Aspectos positivos: el uso del estilo apropiado para el formato específico del texto, la capacidad de "condensar" el texto mediante diversas técnicas, el uso correcto del lenguaje a nivel de ortografía, puntuación, sintaxis y vocabulario.

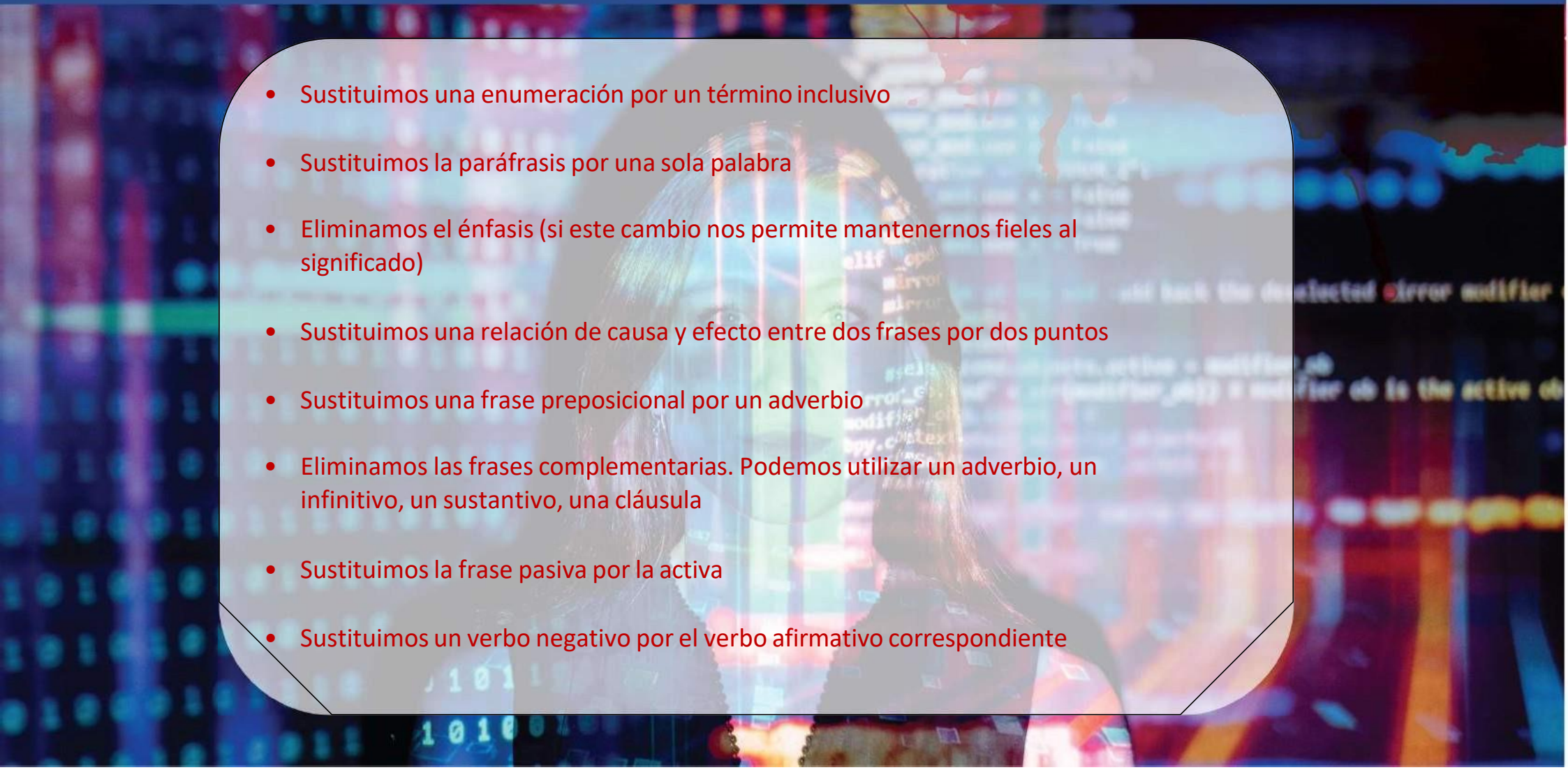
Puntos débiles : la evaluación de ejercer crítica-comentario directo o indirecto sobre las ideas-información del texto, la transferencia literal de palabras y frases del texto original al resumen.

Estructura:

Aspectos positivos : capacidad para seguir o reorganizar la estructura del texto y presentar las ideas principales en una secuencia lógica, redacción de un texto con fluidez y coherencia, utilización acertada del uso estructural de palabras y frases.

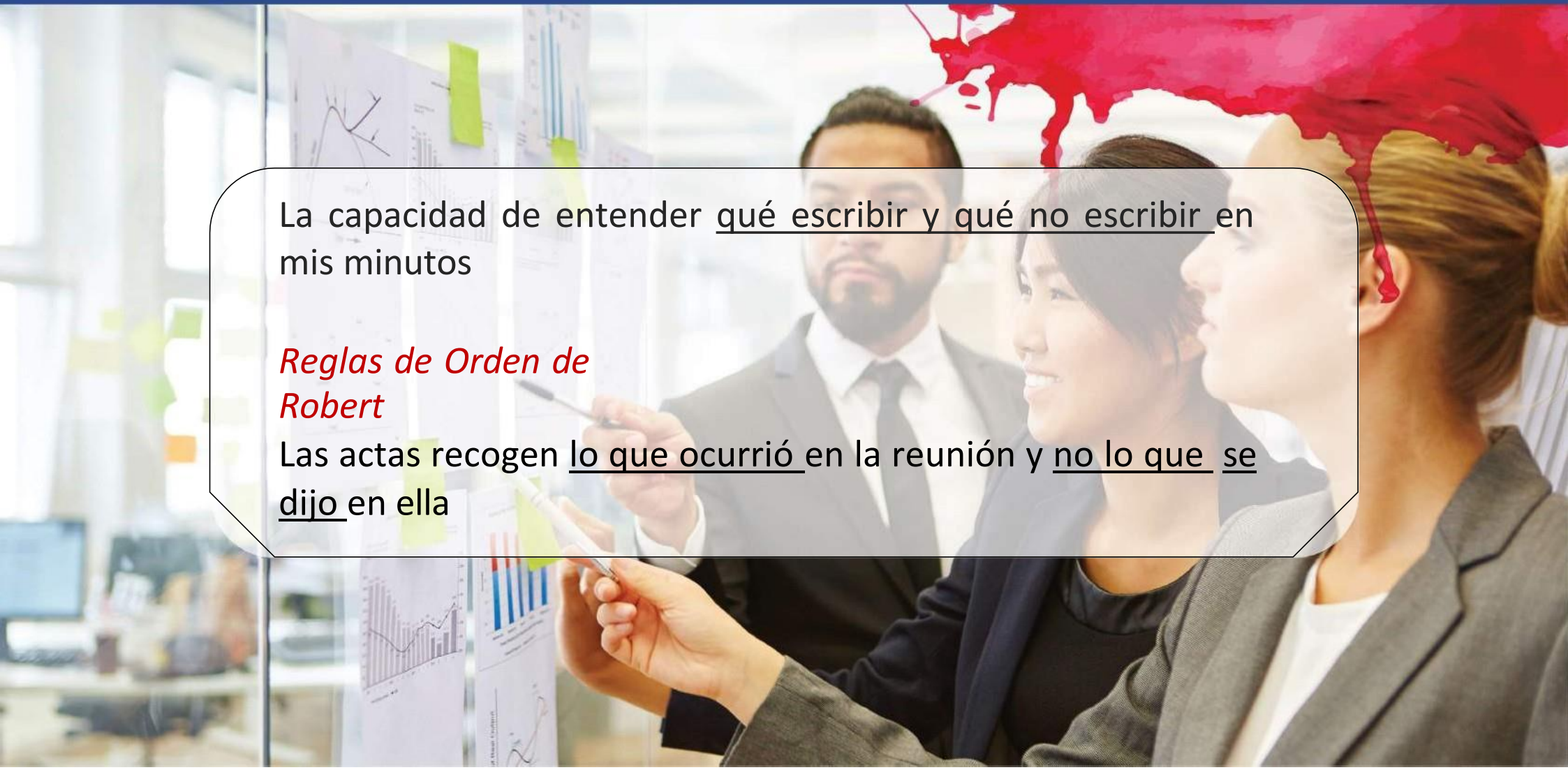
Puntos débiles : la creación de un resumen largo, la cita desordenada de las ideas-información del texto, la falta de coherencia y de secuencia entre las partes-frases del resumen.

Técnicas de acortamiento



- Sustituimos una enumeración por un término inclusivo
- Sustituimos la paráfrasis por una sola palabra
- Eliminamos el énfasis (si este cambio nos permite mantenernos fieles al significado)
- Sustituimos una relación de causa y efecto entre dos frases por dos puntos
- Sustituimos una frase preposicional por un adverbio
- Eliminamos las frases complementarias. Podemos utilizar un adverbio, un infinitivo, un sustantivo, una cláusula
- Sustituimos la frase pasiva por la activa
- Sustituimos un verbo negativo por el verbo afirmativo correspondiente

Qué es el pensamiento crítico (en la práctica escrita)

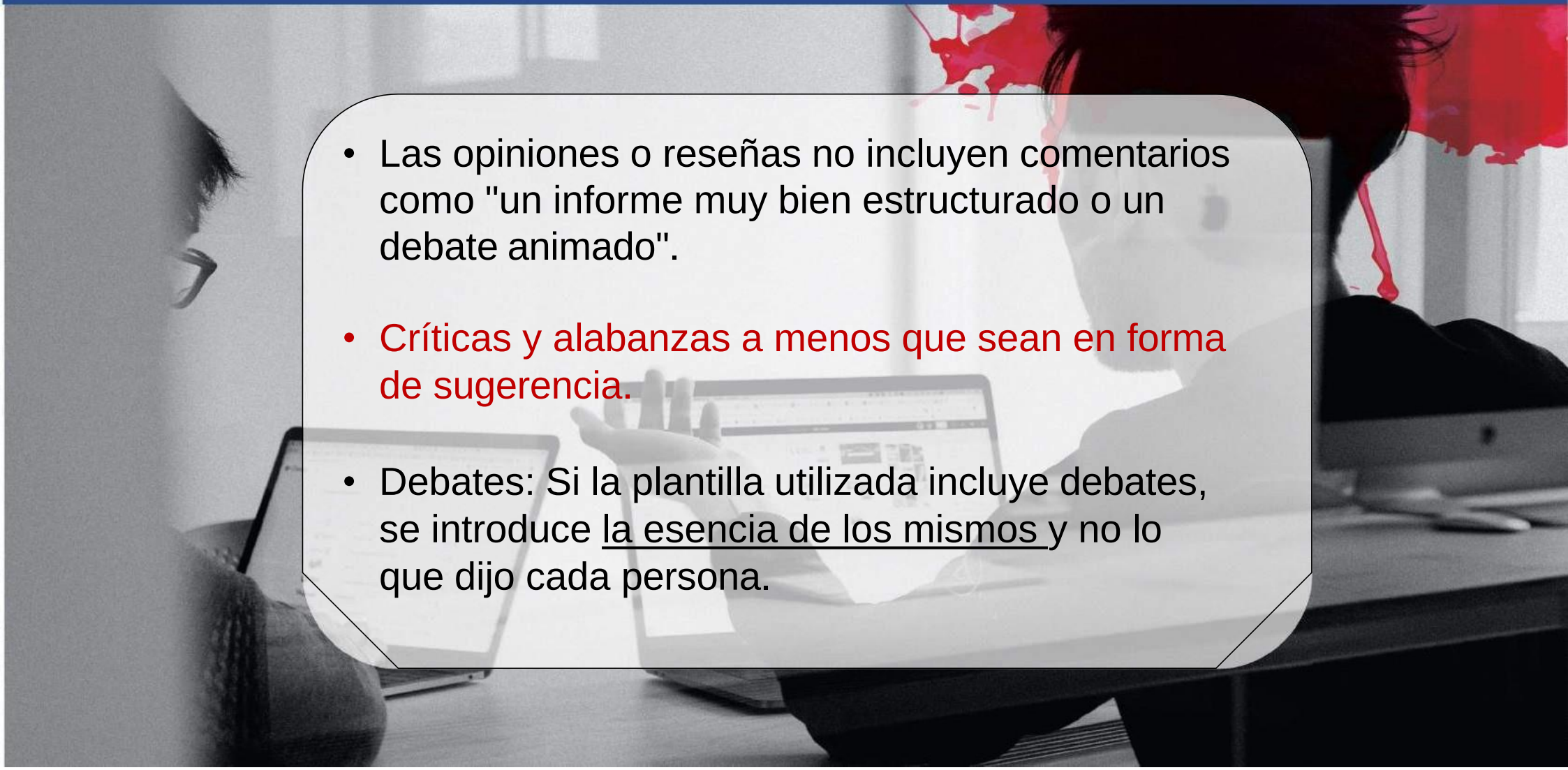


La capacidad de entender qué escribir y qué no escribir en mis minutos

Reglas de Orden de Robert

Las actas recogen lo que ocurrió en la reunión y no lo que se dijo en ella

Lo que NO se incluye en las actas



- Las opiniones o reseñas no incluyen comentarios como "un informe muy bien estructurado o un debate animado".
- Críticas y alabanzas a menos que sean en forma de sugerencia.
- Debates: Si la plantilla utilizada incluye debates, se introduce la esencia de los mismos y no lo que dijo cada persona.

¿Qué se incluye en las actas?

- **Título y tipo de reunión** (reunión ordinaria/extraordinaria del consejo de administración, equipo directivo, departamento, etc.)

- **Fecha, lugar y hora de inicio y fin de la reunión**

- **Nombres del ponente y del secretario**

- **Nombres de las personas que votan** y de las invitadas a la reunión, preferiblemente acompañados de una **lista de asistencia firmada.**

- Si se aprobaron o corrigieron las actas de una reunión anterior

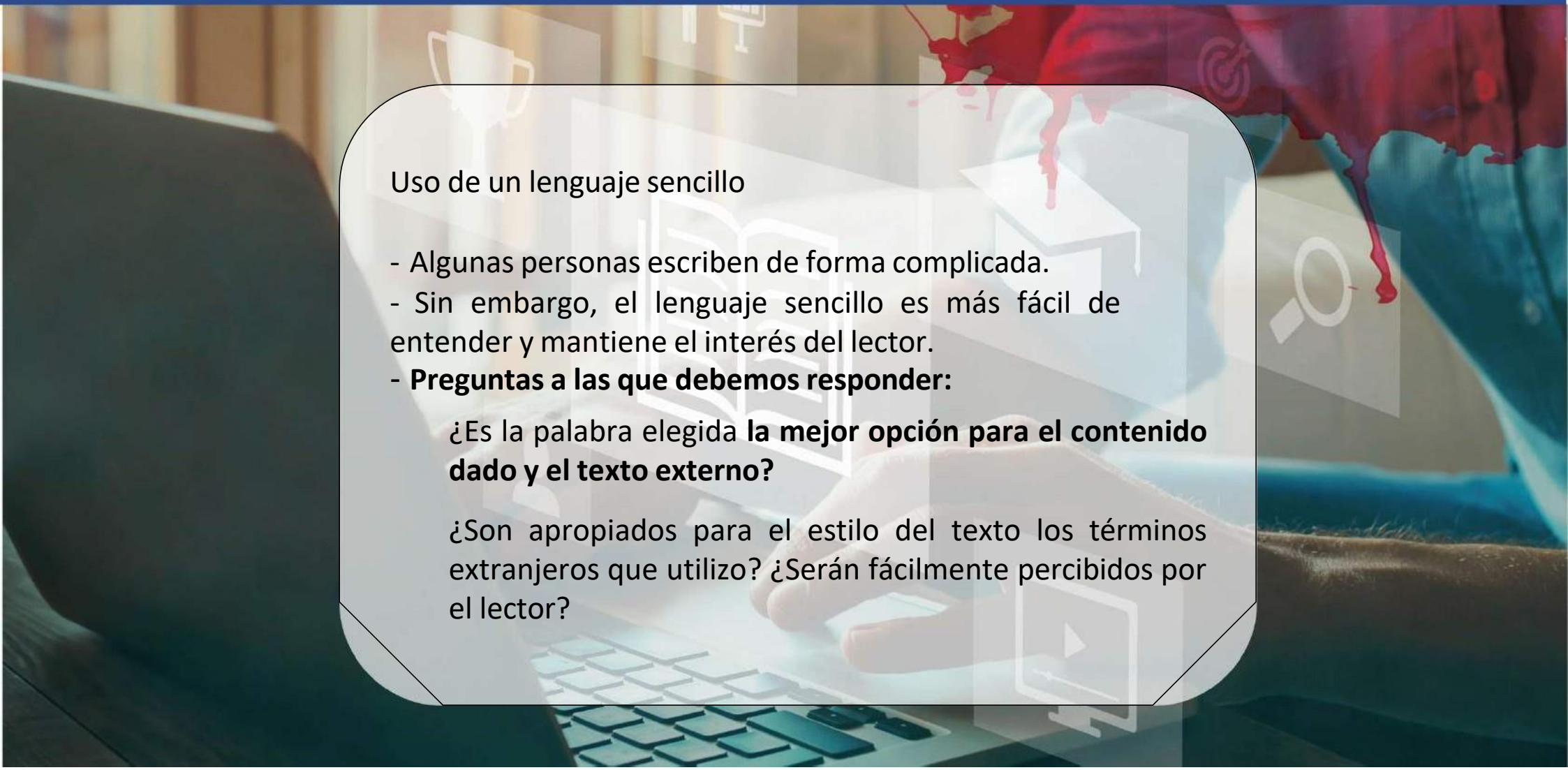
- **Propuestas/Sugerencias**
  Texto exacto de la propuesta Nombre del autor Resultado de la votación (si procede)

- Informes: se registra el título del informe, el nombre de la persona que lo presenta y las acciones relacionadas. Si el informe es escrito, se adjunta o se hace referencia al lugar donde alguien puede encontrarlo.

- Otras acciones, tareas asignadas con sus fechas, decisiones y recomendaciones.

- **Firmas**

COMPETENCIAS NECESARIAS PARA MANTENER LAS PRÁCTICAS



Uso de un lenguaje sencillo

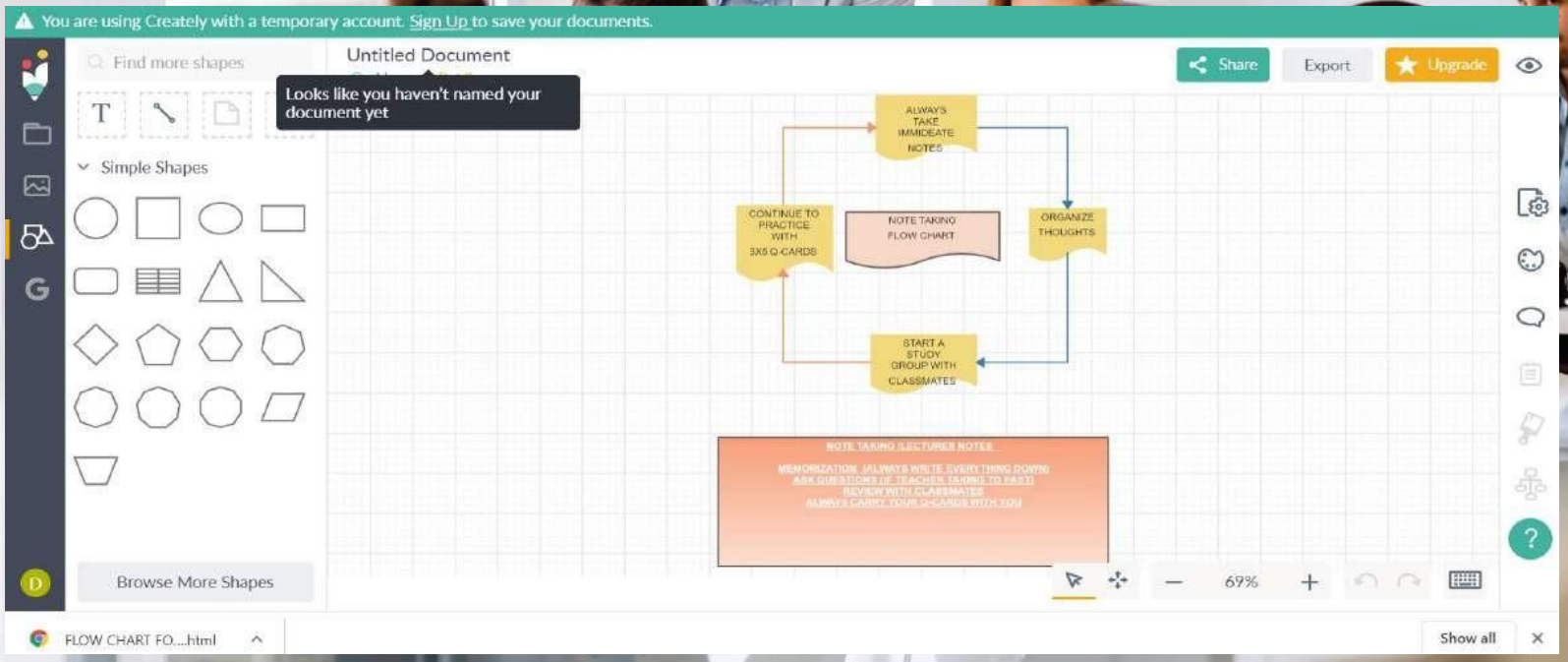
- Algunas personas escriben de forma complicada.
- Sin embargo, el lenguaje sencillo es más fácil de entender y mantiene el interés del lector.
- **Preguntas a las que debemos responder:**

  ¿Es la palabra elegida **la mejor opción para el contenido dado y el texto externo?**

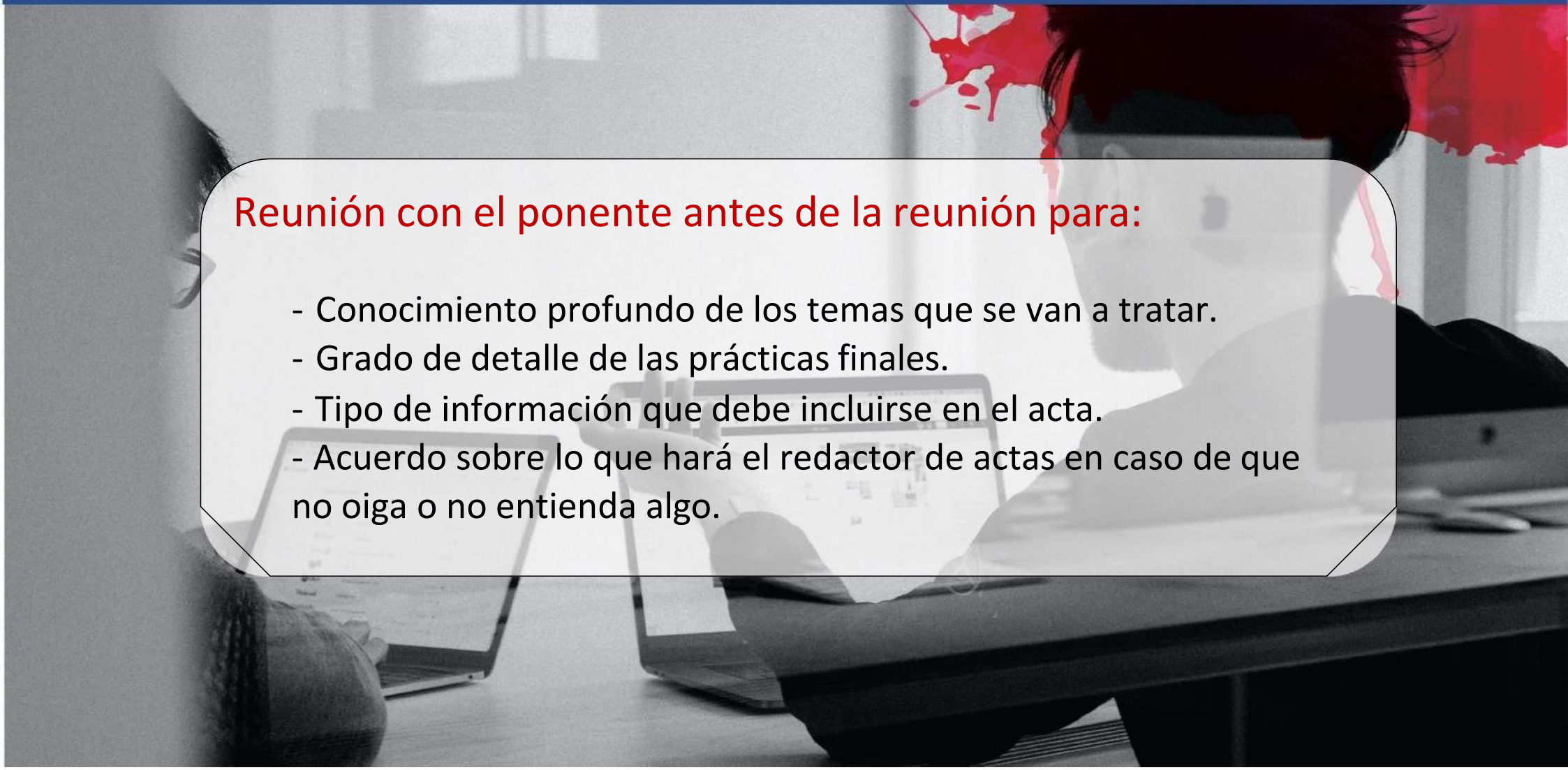
  ¿Son apropiados para el estilo del texto los términos extranjeros que utilizo? ¿Serán fácilmente percibidos por el lector?

La técnica del diagrama de flujo

La técnica del diagrama de flujo es una técnica interesante para tomar notas durante la reunión. La técnica se basa en el hecho de que en la reunión tienen especial importancia las palabras de conexión que utilizan los participantes para plasmar sus pensamientos. Además, utilizando iconos y enlaces comunes podemos captar la reunión sin muchas palabras.



Cooperación con el Ponente



Reunión con el ponente antes de la reunión para:

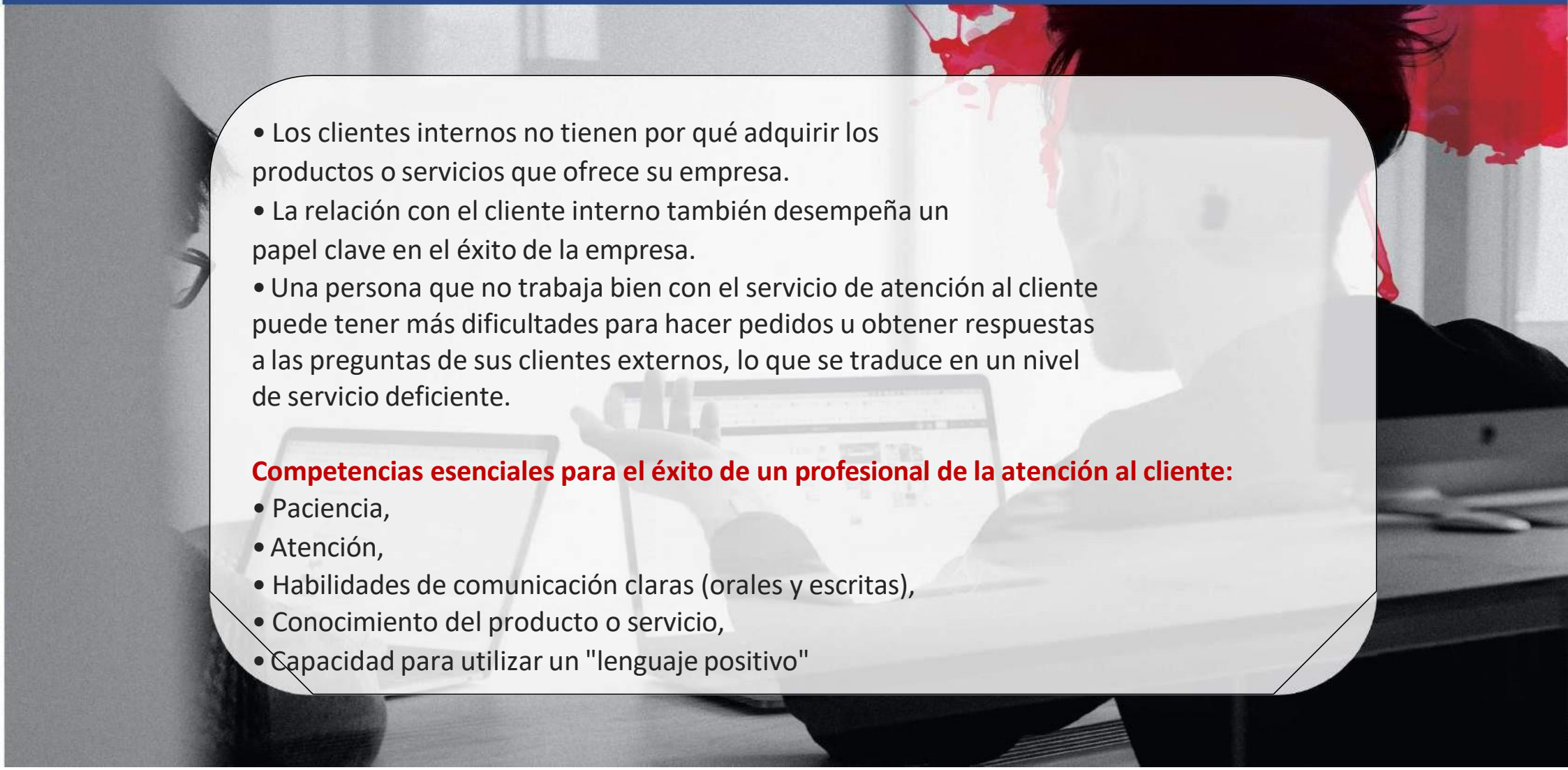
- Conocimiento profundo de los temas que se van a tratar.
- Grado de detalle de las prácticas finales.
- Tipo de información que debe incluirse en el acta.
- Acuerdo sobre lo que hará el redactor de actas en caso de que no oiga o no entienda algo.

Herramienta metodológica I

El orden importa

e-EUPA _LO_4.3_M_001

Puntos clave del módulo



- Los clientes internos no tienen por qué adquirir los productos o servicios que ofrece su empresa.
- La relación con el cliente interno también desempeña un papel clave en el éxito de la empresa.
- Una persona que no trabaja bien con el servicio de atención al cliente puede tener más dificultades para hacer pedidos u obtener respuestas a las preguntas de sus clientes externos, lo que se traduce en un nivel de servicio deficiente.

Competencias esenciales para el éxito de un profesional de la atención al cliente:

- Paciencia,
- Atención,
- Habilidades de comunicación claras (orales y escritas),
- Conocimiento del producto o servicio,
- Capacidad para utilizar un "lenguaje positivo"

¡BIEN HECHO!

Has completado la Unidad 4.3

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.

e-eupa Certification for Administration Personnel