

## INDICE

<b>Parte Uno. Fundamentos de la comunicación en las empresas y las actividades profesionales</b>	1
<b>1. La comunicación en el trabajo</b>	4
<b>La importancia de la comunicación</b>	5
<b>La esencia de la comunicación</b>	7
El proceso de la comunicación	8
Principios de la comunicación	11
Como usar las redes de comunicación	14
Redes formales de comunicación	14
Redes informales de comunicación	19
<b>Cómo escoger el canal óptimo de comunicación</b>	24
Comunicación frente a frente	25
Teleconferencias	26
Teléfono y correo de voz	26
Comunicación escrita	27
Qué canal usar	32
Resumen	34
Términos clave	35
Actividades	36
Fuentes	37
<b>2. Comunicación, cultura y trabajo</b>	38
Diversidad cultural y comunicación	39
Índole de la cultura	40
Diversidad cultural en los negocios internacionales	43
Dimensiones coculturales de una sociedad diversa	48
Dimensiones fundamentales de la diversidad cultural	53
Diversidad y cuestiones éticas	58
Comunicación ante la diversidad	60
Cultura organizacional	62
La importancia de la cultura organizacional	64
Dimensiones de la cultura organizacional	65
Cómo crear culturas organizacionales y conservarlas	66
Resumen	68
Términos clave	68
Actividades	69
Fuentes	70
<b>Parte Dos. Habilidades Personales</b>	71
<b>3. Mensajes verbales y no verbales</b>	74
Mensajes verbales	76
Claridad y ambigüedad	76
Lenguaje irascible	82
Usos femenino y masculino del lenguaje	83
<b>Acoso sexual</b>	87
Como evitar problemas de acoso sexual	88
Cómo responder al acoso sexual	89
<b>Comunicación no verbal</b>	90
Características de la comunicación no verbal	91

Tipos de comunicación no verbal	92
Resumen	103
Términos clave	103
Actividades	104
Fuentes	105
<b>4. Escuchar</b>	106
<b>La importancia de escuchar</b>	107
<b>Barreras para escuchar efectivamente</b>	110
Barreras fisiológicas	110
Barreras ambientales	111
Barreras de actitud y supuestos falsos	112
Diferencias socioculturales	114
Falta de capacitación	116
<b>Estilos para escuchar</b>	116
Orientado a las personas	116
Orientado a la acción	116
Orientado al contenido	118
Orientación al tiempo	118
Para escuchar mejor	119
Reduzca las distracciones al máximo	119
Hable menos	120
Preste atención a las pistas verbales y o verbales	120
Haga preguntas	120
Parafrasee	121
<b>Tipos de escucha</b>	123
Escuchar la información	123
Escuchar para evaluar	126
Escuchar para ayudar	128
Resumen	130
Términos clave	131
Actividades	131
Fuentes	132
<b>5. Habilidades interpersonales</b>	134
Cómo crear relaciones positivas	135
Clima de la comunicación	137
Alabar a otros	140
<b>Cómo manejar las críticas</b>	142
Ofrecer críticas constructivas	142
Cómo responder a las críticas	144
<b>Cómo manejar los conflictos</b>	146
Posiciones ante los conflictos	147
Manejar los conflictos con firmeza	151
Habilidades para negociar y sus resultados	155
Cuál estilo para negociar es conveniente usar	163
Resumen	164
Términos clave	165
Actividades	165
Fuentes	166

Partes Tres. Entrevistas	169
<b>6. Principios de la entrevista</b>	172
<b>Cómo planear la entrevista</b>	174
Defina la meta	174
Identifique y analice a la otra parte	175
Prepare un lista de temas	177
Escoja la estructura más conveniente para la entrevista	177
Considere las posibles preguntas	179
Prepare el marco	183
<b>Cómo realizar la entrevista</b>	184
El inicio	184
El cuerpo	186
El cierre	189
<b>Ética para hacer entrevistas</b>	189
Obligaciones del entrevistador	190
Obligaciones del entrevistado	190
Resumen	194
Términos clave	195
Actividades	195
Fuentes	196
<b>7. tipos de entrevistas</b>	198
<b>La entrevista para reunir información</b>	199
Reúna información de los antecedentes	200
Defina la finalidad y las pregunta de la entrevista	202
Escoja al entrevistado ideal	203
<b>La entrevista de empleo</b>	203
Pasos previos a la entrevista	204
Durante la entrevista	211
Seguimiento de la entrevista	221
La entrevista y las leyes	223
Muestra de entrevistas de empleo	226
<b>La entrevista de evaluación del desempeño</b>	231
Definición e importancia	231
Estilos de entrevistas de evaluación	233
Pasos del proceso de evaluación	235
Resumen	237
Términos clave	238
Actividades	239
Fuentes	240
<b>Parte Cuatro. Trabajo en grupo</b>	241
<b>8. Trabajo en equipo</b>	244
<b>Características de los grupos y los equipos</b>	247
Características de los grupos	247
¿Qué convierte al grupo en un equipo?	249
<b>Tipos de grupos y de equipos</b>	250
Equipos frente a frente	251
Equipos virtuales	251
Enfoques para trabajar e grupos y en equipos	252

Liderazgo centralizado	252
Equipos de trabajo autodirigidos	256
<b>Comunicación para resolver problemas</b>	262
Resolución sistemática de problemas	262
Etapas de la resolución de problemas en grupo	264
Métodos para tomar decisiones	266
Comunicación eficaz en grupos y en equipos	269
Reconocer las metas del grupo y las personales	269
Propiciar las normas deseables	271
Propiciar un nivel óptimo de cohesión	273
Evitar el exceso de adaptación	275
Fomentar la creatividad	276
Resumen	278
Términos clave	278
Actividades	279
Fuentes	280
<b>9. Juntas eficaces</b>	282
Tipos de juntas	284
Juntas para compartir información	285
Reuniones para resolver problemas o para tomar decisiones	285
Actividades rituales	285
Juntas virtuales	287
<b>Cómo planear una junta para resolver problemas</b>	289
Cuándo llevarla a cabo	289
Establecer el orden del día	291
Cómo realizar una junta	294
Inicio de la junta	294
Abordar los asuntos	297
Recursos para el procedimiento parlamentario	299
Concluir la junta	305
Dar seguimiento	306
Resumen	307
Términos clave 0	308
Actividades	308
Fuentes	309
Parte Cinco. Cómo hacer buenas presentaciones	311
<b>10. Cómo preparar la presentación</b>	314
Analice la situación	317
Analice al público	318
Analícese como orador	324
Analice la ocasión	324
<b>Establezca su meta</b>	326
Metas generales	327
Meta específica	327
<b>Desarrolle una tesis</b>	331
<b>Aumente su credibilidad al máximo</b>	333
Demuestre su competencia	333
Gánese la confianza de su público	333

Subraye su parecido con el público	334
Resumen	335
Términos clave	335
Actividades	336
Fuentes	337
<b>11. Cómo organizar sus ideas</b>	338
<b>Reunir las ideas y el material</b>	341
<b>Organizar el cuerpo</b>	341
Identifique los puntos y los subpuntos principales	342
Escoja el patrón de organización más conveniente	343
Reglas para los puntos centrales	352
<b>Planear la introducción</b>	354
Funciones	354
Tipos de enunciados iniciales	356
Cómo planear el cierre	360
Funciones de la conclusión	360
Tipos de enunciados finales	360
Agregar transiciones	362
Funciones de las transiciones	363
Características de las buenas transiciones	363
Resumen	365
Términos clave	365
Actividades	366
Fuentes	367
<b>12. Apoyo verbal y visual en las presentaciones</b>	368
<b>Funciones del material de apoyo</b>	370
Claridad	370
Interés	371
Evidencia	371
Apoyo verbal	371
Ejemplos	372
Casos	373
Estadísticas	374
Comparaciones	376
Citas	378
Soporte visual	379
Tipos de auxiliares visuales	381
Medios para presentar los apoyos visuales	387
Software para presentaciones	391
Lineamientos para usar los apoyos visuales	394
Resumen	397
Términos clave	398
Actividades	398
Fuentes	399
<b>13. Cómo exponer una presentación</b>	400
<b>Tipos de exposiciones</b>	402
Presentaciones manuscritas	402
Presentaciones memorizadas	403

Presentaciones provisionales	404
Presentaciones improvisadas	404
Directrices para la exposición	406
<b>Elementos visuales</b>	406
Elementos verbales	410
Elementos vocales	411
Sesiones de preguntas y respuestas	413
Cuándo contestar	414
Cómo manejarla	415
<b>Hablar con confianza</b>	417
Acepte una cantidad módica de nerviosismo	418
Hable con más frecuencia	419
Ensaye su presentación	419
Concéntrate en el tema y el público, y no en si mismo	420
Piense racionalmente en su presentación	421
Resumen	423
Términos clave	423
Actividades	424
Fuentes	424
<b>14. Tipos de presentaciones</b>	426
<b>Presentaciones informativas</b>	426
Resúmenes informativos	427
Informes	429
Capacitación	434
Explicaciones	439
<b>Presentaciones persuasivas</b>	440
Inducción ética	441
Propuestas	444
Presentaciones de ventas	445
<b>Hablar en ocasiones especiales</b>	454
Dar la bienvenida aun invitado o a un grupo	454
Presentar a otro orador	455
Honrar a una persona o a una institución	456
Ofrecer un brindis	457
Entregar un premio	458
Recibir un galardón	459
Resumen	460
Términos clave	460
Actividades	461
Fuentes	462
Apéndice 1	
Presentaciones en grupo A – 1	
Apéndice 2	
Escritos de negocios A – 5	
Glosario G - 1	
Notas N – 1	
Crédits C – 1	
Índice 1 - 1	

