

Comunicación oral y escrita en la empresa

Inmaculada Pavía Sánchez

Pavía Sánchez, Inmaculada, autor

Comunicación oral y escrita en la empresa / Inmaculada Pavía Sánchez. -- Segunda edición. -- Bogotá : Ecoe Ediciones, 2023.

183 páginas.

Incluye bibliografía.

ISBN 978-958-503-655-0 (impreso) -- 978-958-503-656-7 (e-book)

1. Comunicación organizacional 2. Comunicación en administración 3. Comunicación oral 4. Comunicación escrita

CDD: 658.45 ed. 23

CO-BoBN- a1114446



Área: Ciencias empresariales

Subárea: Comercio y negocios internacionales

ECOE
EDICIONES

ic
editorial

Edición original publicada por © IC Editorial

Edición autorizada a Ecoe Ediciones para Latinoamérica

© Inmaculada Pavía Sánchez

© IC Editorial

iceditorial@iceditorial.com
<https://www.iceditorial.com/>
Tel.: +34 952 70 60 04
Antequera, España

© Ecoe Ediciones S.A.S.

info@ecoeediciones.com
www.ecoeediciones.com
Carrera 19 # 63 C 32
Teléfono: (+57) 321 226 46 09
Bogotá, Colombia

Segunda edición: España, 2020

Segunda edición: Colombia, mayo del 2023

ISBN España: 978-84-9198-803-8

ISBN Colombia: 978-958-503-655-0

e-ISBN Colombia: 978-958-503-656-7

Directora editorial: Ana María Rueda G.

Coordinadora editorial: Paula Bermúdez B.

Editora de adquisiciones: Alejandra Cely R.

Carátula: Wilson Marulanda Muñoz

Impresión: Xpress Estudio Gráfico y Digital

Carrera 69 H # 77 - 40

*Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio
sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.*

Impreso y hecho en Colombia - Todos los derechos reservados

Presentación	7
Capítulo 1	
La comunicación oral	
1. Introducción	7
2. El lenguaje oral: concepto y características. Características de los mensajes orales	7
3. La comunicación no verbal	24
4. La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial	31
5. La comunicación telefónica	46
6. Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica	62
7. Resumen	64
Ejercicios de repaso y autoevaluación	65
Capítulo 2	
La comunicación escrita	
1. Introducción	71
2. La escritura como medio de comunicación	71
3. Comunicaciones escritas internas de carácter breve. Concepto	99
4. Equipos y sistemas de comunicación escrita. Concepto	109
5. Resumen	114
Ejercicios de repaso y autoevaluación	115
Capítulo 3	
Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial	
1. Introducción	121
2. El correo electrónico. Elementos que lo componen	121
3. Funcionamiento	123
4. Gestor de correo y correo web. Envío de correos, recepción de correos y archivo de correos	127
5. La agenda electrónica	133
6. El procesador de textos. Edición de documentos	140

7. Resumen	164
Ejercicios de repaso y autoevaluación	165
Bibliografía	169

Presentación

Esta publicación, originalmente publicada en España en 2020, permitirá a los lectores desarrollar competencias básicas sobre la comunicación oral y escrita en la empresa, especialmente porque su contenido aporta al conocimiento de las operaciones básicas de comunicación y a transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con actores externos a la organización. Además, aporta al desarrollo de habilidades personales sobre la comunicación en las relaciones profesionales.

Con aplicación de los conocimientos que aporta este libro, los lectores tendrán habilidades claras relacionadas con la comunicación en las relaciones personales.