



ÁREA: DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

COMUNICACIÓN INTERNA

10 horas

OBJETIVOS:

- **Adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para llevar a cabo una adecuada gestión de la comunicación interna en las organizaciones actuales como medio para alcanzar los objetivos empresariales.**
- **Conocer los instrumentos de comunicación más utilizados, así como aprender a diseñar un plan de comunicación interna, controlar los procesos de comunicación informal, etc.**
- **Conocer qué medios y herramientas pueden aplicarse en las empresas para tratar los conocimientos que se encuentran en ella.**

ÍNDICE:

TEMA 1. LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA

- 1.1. Introducción
- 1.2. Concepto de comunicación
 - 1.2.1. Elementos del proceso comunicativo
 - 1.2.2. Tipos de comunicación
- 1.3. La comunicación empresarial
 - 1.3.1. La comunicación interna en la empresa
- 1.4. El plan de comunicación interna
- 1.5. La comunicación en las organizaciones multinacionales
- 1.6. Las organizaciones virtuales
- 1.7. El teletrabajo
- 1.8. Incidencias en el uso del correo electrónico

TEMA 2. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- 2.1. Introducción a la gestión del conocimiento. Aproximación y consideraciones previas
- 2.2. El conocimiento
 - 2.2.1. Elementos del conocimiento
- 2.3. La gestión del conocimiento en la empresa
 - 2.3.1. Gestión del capital intelectual vs. Gestión del conocimiento
 - 2.3.2. Modelos de gestión del conocimiento
 - 2.3.3. Ciclo del conocimiento
- 2.4. Las personas y la ventaja competitiva en la gestión del conocimiento
 - 2.4.1. El departamento de RR.HH. en la gestión del conocimiento
 - 2.4.2. La ventaja competitiva
- 2.5. Herramientas utilizadas en la gestión del conocimiento



- 2.5.1. Intranet
- 2.5.2. Portales de empleados y Enterprise Relationship Management (ERM)
- 2.5.3. De planificación de recursos empresariales:ERP (Enterprise Resource Planification)
- 2.5.4. Redes virtuales privadas: VPN (Virtual Private Network)
- 2.5.5. Gestión de relaciones con los clientes: CRM (Customer Relationship Management)
- 2.5.6. Flujo de trabajo (Workflow)
- 2.5.7. Flujo de trabajo en grupo (Groupware)
- 2.5.8. Tecnología de almacenamiento de datos (Datawarehouse)
- 2.5.9. Tecnología de minería de datos (Datamining)
- 2.5.10. Herramientas de simulación
- 2.5.11. Suites de gestión del conocimiento
- 2.6. Barreras a la gestión del conocimiento
- 2.7. Beneficios de la gestión del conocimiento