

Glosario Módulo 1 – Fundamentos de Gestión Administrativa

1. **Gestión administrativa:**
Conjunto de actividades que organizan y controlan los recursos de una empresa para lograr sus objetivos.
2. **Organización:**
Forma en que se estructuran y distribuyen las tareas y responsabilidades dentro de una empresa.
3. **Comunicación interna:**
Proceso de intercambio de información dentro de una organización para coordinar actividades y tomar decisiones.
4. **Atención al cliente:**
Conjunto de acciones para atender y satisfacer las necesidades de los clientes.
5. **Calidad en el servicio:**
Nivel de excelencia que se ofrece en la atención y productos para cumplir con las expectativas del cliente.
6. **Quejas y reclamaciones:**
Manifestaciones de insatisfacción de los clientes que deben ser gestionadas para mejorar el servicio.
7. **Herramientas de comunicación:**
Medios y tecnologías usados para facilitar la comunicación en la empresa (teléfono, correo, software, etc.).
8. **Imagen profesional:**
Percepción que tienen los demás sobre la persona o empresa basada en su comportamiento y presentación.
9. **Trato al cliente:**
Manera en que se relaciona y comunica el trabajador con el cliente para generar confianza y satisfacción.