

Educación Media Técnico-Profesional
Sector Administración y Comercio

Especialidad:
Contabilidad

Módulo

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Horas sugeridas para desarrollar las actividades orientadas a conseguir los aprendizajes esperados y evaluar su logro:

240 horas



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE EDUCACION

Introducción

Este módulo está asociado al área de competencia "Gestionar la documentación de recursos humanos" y es de carácter complementario. Requiere 240 horas para ser implementado. En su desarrollo se plantea el uso de la tecnología computacional empleada en los procesos administrativos, así como el conocimiento organizacional de la unidad de producción o empresa en la cual se inserta la actividad laboral del alumno y alumna.

Pretende, además, entregar herramientas para reforzar las habilidades, conocimiento, actitudes y valores de los alumnos y las alumnas para enfrentar la vida laboral, desarrollando el sentido de identidad en torno al trabajo, su crecimiento y autoafirmación personal en su proyecto de vida.

Conocer la organización de una empresa, según los principios modernos de administración, aplicando técnicas de socialización para su comprensión en el quehacer laboral es uno de los objetivos centrales de este módulo. Otro aprendizaje central es que alumnos y alumnas interpreten en forma correcta la estructura organizacional de la empresa, para que puedan realizar una adecuada comunicación laboral y diligenciar en forma expedita los documentos requeridos en la gestión administrativa.

Este módulo refuerza lo aprendido en los siguientes sectores y subsectores de la Formación General:

- **Lengua Castellana y Comunicación:**

Comunicación oral y escrita. Información clara y fluida y elaboración de informes.

- **Matemática:**

Proporcionalidad y funciones, estadística y probabilidad.

- **Ciencias Sociales:**

Institucionalidad política, sistema económico y social.

- **Educación Tecnológica:**

Planificación y ejecución de las tareas, la capacidad organizacional y de trabajo en equipo. Elaboración de servicios como procesos tecnológicos.

- **Artes Visuales:**

Arte, naturaleza y creación; realización de proyectos creativos explorando medios como el dibujo, gráfica, fotografía, teatro y video.

En relación a la transversalidad el módulo estimula el crecimiento y la autoafirmación personal. Fomenta el interés por conocer la realidad, de utilizar el conocimiento y seleccionar la información relevante; reconocer la importancia del trabajo como una forma de desarrollo personal, familiar y social y de contribución al bien común. Incentiva el conocimiento y manejo de herramientas de software general para el procesamiento de información y acceso a las comunicaciones; comprensión del impacto social de las tecnologías informáticas y de comunicación, conocimiento y aplicación de principios básicos de gestión.

Orientaciones metodológicas

Para el desarrollo de este módulo es necesario realizar actividades que relacionen los contenidos teóricos con situaciones reales que los alumnos y alumnas enfrentarán en su ámbito laboral. Se sugiere:

- Trabajos grupales de investigación en los que estudiantes tengan la oportunidad de:
 - Visitar diversas entidades empresariales.
 - Detectar en dichas visitas los diversos procesos comunicacionales y las diferentes relaciones profesionales en los distintos niveles operacionales de las empresas.
 - Entrevistar a personal administrativo.
 - Elaborar informes en los que analicen, interpreten y evalúen los procesos de comunicación organizacional observados.
- El juego de roles, donde el profesor plantea a los alumnos y alumnas la creación de una situación de la vida laboral para que éstos asuman roles, de acuerdo a los existentes en el organigrama de una empresa real y conozcan las responsabilidades, funciones, derechos, deberes y niveles jerárquicos de la estructura organizacional.
- Talleres para que alumnos y alumnas vivencien y resuelvan problemas importantes que nacen de las relaciones humanas, válidos para todo tipo de trabajo y empresa.
- Representar o dramatizar pequeñas obras teatrales que ejemplifiquen y resuelvan situaciones de la vida laboral real, relacionándolos con la estructura organizacional y con las relaciones humanas. Importante es que a partir de estos ejercicios o actividades los alumnos y alumnas sean capaces de extraer enseñanzas y conclusiones que luego socialicen con su grupo de curso.
- Investigación-acción, recopilando en diversas empresas los formularios o pautas que se utilizan diariamente, para el manejo de la información en cada fase del proceso y utilizarlas en sus ejercicios prácticos.

- Crear y utilizar formularios o formatos mediante el sistema computacional.
- Solicitar apoyo a profesionales de distintos rubros de las empresas para conocer cuál es la función de estos formularios y cómo deben completarse.

Estas metodologías, además, permiten reforzar: el trabajo en equipo; la expresión y aplicación de comunicación; la capacidad de iniciativa; creatividad; leer, interpretar y elaborar informes técnicos y manejar tecnología computacional a nivel usuario, conforme a los requerimientos de la producción.

Aprendizajes esperados y criterios de evaluación

Aprendizajes esperados	Criterios de evaluación
Diseña la estructura organizacional de una empresa.	<ul style="list-style-type: none">• Determina la estructura del sistema organizacional de la empresa, de acuerdo a los principios organizacionales modernos.• Identifica e interpreta en forma correcta el organigrama para una determinada empresa.• Detecta y maneja los procesos de comunicación que se desarrollan en los diferentes niveles de la organización en la empresa en forma correcta.• Representa teatralmente las relaciones funcionales de los diferentes estamentos que componen una empresa.• Relaciona las diferentes funciones organizativo-administrativas y la capacidad de alcanzar el éxito de la empresa.• Elabora mensajes adecuados a los destinatarios, aplicando correctamente las técnicas de comunicación oral y escrita.

Aprendizajes esperados**Criterios de evaluación**

Aplica principios de desarrollo de las relaciones humanas en la empresa.

- Identifica en forma adecuada los procesos de comunicación.
- Representa, teatralmente, situaciones de la empresa que ejemplifiquen la empatía, la asertividad, el liderazgo y trabajo en equipo.
- Resuelve, mediante dramatizaciones, situaciones que deterioran la empatía, la asertividad, el liderazgo y trabajo en equipo.
- Evita situaciones conflictivas en el traspaso de la información cuando:
 - Identifica los posibles problemas a ocurrir que interfieren en el desarrollo comunicacional.
 - Proporciona en forma correcta motivos/razones concretas para reclamos o solicitudes.
 - Formula, cuando corresponde, reclamos en términos amistosos.
 - Sugiere posibles soluciones para las partes en conflicto.
 - Ofrece servicios eficientes a través de una comunicación verdadera, apropiada, positiva y completa.

Aprendizajes esperados**Criterios de evaluación**

Elabora los diversos documentos de uso externo e interno según modelos oficiales de la organización empresarial.

- Reúne organizadamente los antecedentes necesarios para la elaboración de los distintos documentos requeridos por la organización.
- Utiliza correctamente la documentación de acuerdo a los procedimientos establecidos dentro de la empresa.
- Redacta usando correctamente sintaxis, ortografía y técnicas de redacción, los diversos documentos requeridos en cada una de las funciones de la oficina y empresa.
- Usa adecuadamente la terminología técnica en las comunicaciones internas/externas de la empresa.
- Crea, modifica y respalda con rapidez los distintos documentos requeridos en el proceso comunicacional de la empresa.
- Prepara cuidadosamente los documentos para trámites internos y externos. Chequea rigurosamente sus contenidos y los imprime.
- Registra, comunica y archiva la información obtenida en el desarrollo del proceso comunicacional de la organización empresarial.
- Asegura el tratamiento correcto del flujo comunicacional de la empresa para optimizar la gestión administrativa.

Maneja aplicaciones informáticas de carácter general, relacionadas con la organización, gestión y tratamiento de información generada en el proceso productivo.

- Usa software productivo a nivel de usuario básico en planilla de cálculo, procesador de texto, bases de datos y comunicaciones.
- Ingresa correctamente la información para su registro, archivo y su posterior procesamiento y así obtener resultados e informes.
- Elabora informes a partir de los datos procesados computacionalmente.

Contenidos

- **Administración:**
 - Principios organizacionales.
 - Estructura organizacional.
 - Funciones administrativas y organizacionales.
 - Relaciones humanas: asertividad, empatía, liderazgo y trabajo en equipo.
- **Procesos y procedimientos de tratamiento de información en la empresa:**
 - Tratamiento de la información.
 - Búsqueda y selección de fuentes de información.
 - Elaboración y presentación de la información.
- **La comunicación en la empresa:**
 - Tipos de comunicación.
 - Etapas del proceso de comunicación.
 - Redes de comunicación, canales y medios.
 - El control de la información. La información como función de dirección.
 - Comunicación oral de instrucciones.
- **Elaboración de documentos:**
 - Confección de diversos documentos comerciales y su distribución vía electrónica.
 - Uso del correo electrónico: respaldo de documentos e informativos.
 - Elaboración y mantención del sistema de archivos.

Bibliografía

- CROSBY, PHILIP. (1983). La organización permanente y exitosa. McGraw-Hill, México.
- CHIAVENATO, IDALBERTO. (1993). Iniciación a la administración. McGraw-Hill, Colombia.
- GORDON, JUDITH. (1997). Comportamiento organizacional. Prentice Hall Hispanoamericana, México, 5ª Edición.
- HARRINGTON, JAMES. (1993). Mejoramiento de los procesos de la empresa. McGraw-Hill, Colombia.
- LÓPEZ RAFAEL Y OTROS. (1997). Comunicaciones y relaciones profesionales. Santillana, España, 1ª Edición.
- ROBBINS, STEPEHEN. (1996). Comportamiento organizacional. Prentice Hall. Hispanoamericana, México, 7ª Edición.