



CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
(Grado Medio)

**MÓDULO: COMUNICACIÓN, ARCHIVO DE LA
INFORMACIÓN Y OPERATORIA DE
TECLADOS**

ÍNDICE

- 1. Capacidades Terminales**
- 2. Criterios de evaluación**
- 3. Contenidos**
- 4. Bibliografía**
- 5. Otras consideraciones**

1. Capacidades terminales

Al finalizar este módulo profesional, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

1. Analizar la comunicación así como los canales y medios de comunicación, en función de la estructura de la empresa.
2. Aplicar procedimientos de recepción, registro, archivo y transmisión de información en función de la naturaleza de la misma información.
3. Utilizar con destreza los medios y equipos de oficina en la elaboración y transmisión de documentación.
4. Evaluar la importancia de la seguridad en la conservación y de la confidencialidad en el acceso a la información y documentación de la empresa.

2. Criterios de evaluación

1. Al analizar la comunicación así como los canales y medios de comunicación, en función de la estructura de la empresa, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:
 - Interpretar la estructura funcional y organizativa de empresas tipo y los flujos de información internos o externos.
 - Analizar organigramas funcionales de empresas tipo de varios sectores de la actividad productiva, estableciendo los flujos de información más significativos.
 - A partir de un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, de una empresa tipo:
 - * Representar mediante un organigrama funcional la organización de la empresa.
 - * Razonar la solución adoptada, conjugando tamaño, sector, forma jurídica, mercado etc..
 - * Explicar las relaciones funcionales más significativas, tanto externas como internas.
 - Definir los elementos que intervienen en el proceso de comunicación: emisor/transmisor, mensaje, receptor, canales y medios, decodificador.
 - Identificar, interrelacionar y describir origen, destino, naturaleza y canal de comunicación adecuado de la información.
 - Identificar las denominadas "barreras" en la comunicación.
 - Identificar y aplicar las técnicas de comunicación oral:
 - * Identificar tipos de comunicación oral según los mensajes, interlocutores y funciones que desempeñan éstos.
 - * Sintetizar información aportada por el emisor.
 - * Discriminar la importancia de diversos mensajes, en función de su origen, destino, naturaleza, contenido y canal de comunicación.
 - * Determinar las alternativas de actuación posibles, a partir de la recepción de la información.
 - * Aplicar el tratamiento o resolución adecuados ante situaciones de comunicación oral diversas.
 - * Identificar actitud y conducta en la comunicación no verbal
 - Identificar y aplicar las técnicas de comunicación telefónica:
 - * Aplicar las técnicas de comunicación oral a la comunicación telefónica, en el idioma oficial que corresponda en función del interlocutor.
 - * Valorar la importancia de la minimización o eliminación de los tiempos de espera del interlocutor.

- * Discernir el procedimiento a seguir ante llamadas cuya demanda deba posponerse: identificación del interlocutor, estimación de la urgencia, cumplimiento de las normas de prioridad, identificación del destinatario, transmisión puntual y fiel al destinatario.
2. Al aplicar procedimientos de recepción, registro, archivo y transmisión de información en función de la naturaleza de la misma información, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:
- Explicar las diversas clases de correspondencia de empresas tipo y el tratamiento que debe darse en función de su naturaleza.
 - Identificar modelos diversos de comunicación escrita: carta comercial, saludas, comunicados de régimen interior, memorándums, oficios...
 - Explicar formas de distribución de la correspondencia y otros documentos en la empresa.
 - Describir procedimientos de control de entrada y salida de información y documentación habituales en la empresa
 - Discernir los medios y agentes externos a la empresa que intervienen en el proceso de transmisión de la información y las consecuencias que de ello se derivan en cuanto a procedimientos, plazos, costes...
 - Explicar medios de garantizar la recepción de la información por parte de sus destinatarios.
 - Diferenciar los sistemas de ordenación y clasificación documental más relevantes.
 - A partir de datos sobre características de una empresa, sus normas de protección y confidencialidad, y de una relación de documentos:
 - * Aplicar las técnicas de clasificación registro y archivo más idóneas en función del tipo de documento.
 - * Aplicar el control preciso en la distribución de correspondencia y transmisión de información.
 - * Supervisar el cumplimiento de plazos en la transmisión de información escrita
 - Identificar y aplicar normas de protocolo diversos en la solicitud, obtención y transmisión de información.
3. Al utilizar con destreza los medios y equipos de oficina en la elaboración y transmisión de documentación, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:
- Identificar y describir las funciones de los medios y equipos de oficina utilizados habitualmente en la empresa en la elaboración y transmisión de documentación
 - Describir las prestaciones de los equipos de oficina más habituales en cuanto a facilidad de manejo y velocidad de proceso.
 - Adquirir la posición corporal adecuada ante la operatoria de un teclado, ratón. lápiz óptico.
 - Operar con agilidad y destreza, teclado, y demás elementos precisos en la adquisición e introducción de datos e información y elaboración de documentos en general.
 - Utilizar el teclado "Qwerty" con la destreza necesaria para conseguir cómo mínimo 200 pulsaciones/minuto elaborando documentación correctamente y sin errores.
 - Aplicar las técnicas de comunicación escrita, para elaborar correctamente y en el tiempo requerido los documentos derivados de la actividad en la empresa
 - Verificar la precisión y corrección en cuanto a fondo y forma de la información, previa transmisión de la misma.
 - A partir de ejercicios prácticos de elaboración de documentos generales:
 - * Transcribir el texto, utilizando cualquier tipo de teclado (máquina eléctrica-electrónica u ordenador) con la rapidez requerida.

- * Conseguir el documento en forma correcta, expresión clara y concisa y sin errores.

4. Al evaluar la importancia de la seguridad en la conservación y de la confidencialidad en el acceso a la información y documentación de la empresa, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:
- Justificar la necesidad de establecer criterios de seguridad, conservación y acceso a la información
 - Identificar las normas vigentes en cuanto a la conservación de documentos e información
 - Explicar procedimientos a seguir ante deficiencias de seguridad, confidencialidad y restricción de acceso.
 - Determinar cuales son los medios y equipos de oficina que mejor salvaguardan la información en función de los distintos documentos.
 - Aplicar la metodología y procedimientos adecuados para garantizar la conservación y salvaguarda de archivos originales y copias, dentro y fuera de un sistema informático.
 - Aplicar los procedimientos adecuados ante comunicaciones orales en general y telefónicas en particular, que garanticen el tratamiento confidencial de la comunicación y su llegada en tiempo y fondo a su destino.
 - A partir de ejercicios prácticos aplicar criterios organizativos de la información según normas de acceso, conservación, confidencialidad y seguridad.
 - Valorar la discreción y confidencialidad como rasgos característicos de la profesionalidad.

3. Contenidos

Se ha optado por establecer cuatro bloques de contenidos, que reflejan la cultura profesional de la que, a su nivel, deberá proveerse este futuro titulado:

Bloque I: La comunicación en la empresa

Bloque II: Operatoria con medios ofimáticos

Bloque III: La comunicación oral y sus aplicaciones

Bloque IV: La comunicación escrita, interna y externa, y su aplicación a la empresa.

Bloque I: LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

Procedimentales:

- Identificación de canales y medios de comunicación internos y externos a la empresa.
- Identificación de los flujos de información internos y externos en la empresa.
- Análisis de la comunicación (flujos de información entre áreas funcionales, canales, rigidez/flexibilidad, normalización etc.) en distintos tipos de organizaciones empresariales por sectores de actividad
- Interpretación de organigramas funcionales de empresas tipo.

Hechos, conceptos y principios:

- La comunicación en la Empresa. Generalidades y objetivos. Barreras en la comunicación.
- Tipos y elementos de comunicación aplicados a la empresa: oral/escrita, formal/informal, interna/externa, ascendente/descendente/horizontal, en idiomas diversos, verbal/no verbal.
- Redes, canales y medios habituales en la empresa actual.
- Factores a considerar por su importancia en la empresa: coste, tiempo de transmisión, urgencia, plazos..., confidencialidad, seguridad.
- La organización funcional, los departamentos, la actividad y la comunicación.
- La descentralización en la empresa y la comunicación.
- La calidad en la comunicación. Aspectos y valores que la definen.

Actitudinales:

- Actitud receptiva en la comunicación con personal de otras áreas/departamentos

Bloque II: OPERATORIA CON MEDIOS OFIMÁTICOS

Procedimentales:

- Manejo y uso ágil: del ratón, de teclados,...
- Ejercitación de destrezas en la operatoria de teclados de forma progresiva: postura adecuada, controles de destreza y agilidad (hasta 100 p.p.m. en una primera fase, hasta 150 p.p.m en una segunda fase y hasta 200 p.p.m en una tercera fase).
- Realización de textos de carácter general y profesional.
- Explotación y funcionamiento de un teclado de ordenador, máquina de escribir eléctrica o electrónica.
- Interpretación de mensajes al introducir datos en equipos ofimáticos diversos.
- Corrección de errores en la creación de documentación, edición de textos...

Hechos, conceptos y principios:

- Medios y equipos de comunicación, transmisión y elaboración de documentación e información escrita.
- El teclado actual, elemento de comunicación usuario-equipo (ordenador, máquinas eléctricas y electrónicas): teclas importantes de funcionamiento, diferencias en el teclado estándar y extendido, teclado numérico, teclado alfabético, teclas de función, teclas de movimiento del cursor, teclas de ayuda.
- Estandarización del teclado y funciones comunes para aplicaciones diferentes. Adaptabilidad del teclado dentro de las aplicaciones (velocidad, espacio interlineal, espacio entre caracteres...).
- Elementos complementarios al teclado de los ordenadores y aplicabilidad: ratones, lápiz óptico...
- La presentación, calidad y corrección de errores, en la elaboración de textos y documentos.

Actitudinales:

- Autonomía y decisión en la elaboración y edición de documentos y textos de naturaleza diversa.
- Interés por detectar innovaciones tecnológicas de posible aplicación en su campo.
- Interés por la reducción de tiempo y material en los procesos de elaboración e impresión.

Bloque III: LA COMUNICACIÓN ORAL Y SUS APLICACIONES

Procedimentales:

- Desarrollo de procesos de comunicación oral, fases, formas, contenido y demás requerimientos.
- Explotación de recursos no verbales diversos en la comunicación oral (El control de la voz, tono, volumen, énfasis, los silencios y ritmos, el gesto, la expresión facial, el lenguaje corporal...).
- Manejo de equipos (teléfono, fax, contestador automático, soportes de cinta magnética, contestador automático, casete o grabadora,...)
- Simulación de procesos telefónicos locales, nacionales e internacionales.
- Análisis de formas de comunicación oral habituales en el ámbito empresarial: entrevista, reunión.
- Recepción, tratamiento, atención y direccionamiento de visitas y/o llamadas.

Hechos, conceptos y principios:

- Definición, tipos, características y objetivos de comunicación oral: Individual y colectiva, en tiempo real y en tiempo diferido, formal e informal interna y externa, verbal y no verbal, directa e indirecta, ascendente, descendente y horizontal.
- Factores de importancia en la comunicación oral: la voz, la entonación, el volumen, la pronunciación, otros factores de interés.
- Requisitos para la consecución de una buena comunicación oral: la claridad, concisión, el interés, la participación, la capacidad de comunicación.
- La comunicación oral y su interpretación: transmisión de instrucciones, mensajes.. y consecución de objetivos.

- Las fases de una comunicación oral:
 - * La recepción.
 - * La explotación (síntesis, organización...).
 - * La transmisión al destinatario.
- La transmisión y recepción de mensajes orales:
 - * Medios y equipos de comunicación en la transmisión de mensajes e información oral en una oficina, tradicionales e innovadores.
 - * Concreción e interpretación de preguntas.
 - * Verificación de la comprensión del mensaje.
 - * La comunicación telefónica. El lenguaje telefónico.
 - * El telemarketing
- La entrevista y la reunión, aplicaciones más frecuentes de comunicación oral colectiva:
 - * Tipos: visitas de ámbito geográfico diverso, entrevistas privadas, individuales o colectivas, formales e informales...
 - * Fases destacables de reuniones y de entrevistas.

Actitudinales:

- Trato social y comunicacional afable y respetuoso con compañeros, clientes proveedores etc
- Precisión, prontitud, seguridad y confidencialidad en las comunicaciones.
- Diligencia con las instrucciones que recibe tanto en su interpretación como en su ejecución.

Bloque IV: LA COMUNICACIÓN ESCRITA, INTERNA Y EXTERNA Y SU APLICACIÓN A LA EMPRESA

Procedimentales:

- Identificación de modelos de comunicación escrita en la empresa.
- Análisis comparativo de los componentes, contenido y estilo de modelos de cartas diversos, informes, comunicaciones internas...
- Análisis de la estructuración y elementos de los principales documentos mercantiles (compra-venta, operaciones de cobro y pago, operaciones con intervención de entidades bancaria, operaciones fiscales, de transporte,...)
- Análisis de la estructuración y elementos de los principales documentos oficiales: Instancias, recursos...
 - * Elaboración de cartas diversas, documentos privados, mercantiles y oficiales, mediante recursos informáticos y teniendo en cuenta léxico, tratamientos y presentación adecuados a cada modelo y estilo.
 - * Realización del acta resumen de una reunión
 - * Análisis de la correspondencia.
 - * Control, registro, clasificación y salida del correo.
 - * Recepción del correo, control, clasificación, registro y distribución.
 - * Manejo ágil de los códigos postales y apartados de correos.
 - * Identificación de los Organismos Oficiales y los procesos de comunicación habituales con las empresas.
 - * Almacenamiento, control y garantía de seguridad, confidencialidad y restricción de acceso a la información.
 - * Actualización y destrucción de información.
 - * Clasificación, indexación, catalogación, organización, ubicación... de archivos y documentos resultantes de procesos de comunicación.

Hechos, conceptos y principios:

- Tipos de comunicación escrita: personal, comercial, científica, profesional, interna, oficial.
- Factores de importancia en la comunicación escrita: lenguaje, presentación, soporte, contenido, corrección.
- Modelos de comunicación escrita en la empresa, documentos e impresos: carta comercial, comunicados internos, memorándums..
- Las comunicaciones con Organismos Oficiales:
 - * El tratamiento, terminología, lenguaje y expresiones.
 - * Importancia de los plazos, trámites, copias...
- La normalización de la documentación, condiciones y objetivos.
- La correspondencia: El servicio de correos, el servicio de mensajero y otros, entrada, despacho y salida de correspondencia, correo interior.
- Concepto y clasificación de libros registros y archivos.
- Técnicas de almacenamiento, transmisión, control, seguridad, confidencialidad y restricción de acceso a la información.
- Técnicas de actualización y destrucción de información.
- Técnicas de clasificación, indexación, catalogación, organización, ubicación..., de archivos y documentos resultantes de procesos de comunicación.

Actitudinales:

- Responsabilizarse en todo momento con el trabajo que desarrolla.
- Iniciativa para la corrección de los defectos de forma en la comunicación escrita.
- Iniciativa para diversificar tratamientos, protocolos, lenguaje, expresión...
- Respeto de las normas y usos en cada caso o tipo de documento

4. Bibliografía

“Comunicación, archivo de la información y operatoria de teclados” de McGraw-Hill

5. Otras consideraciones

Los casos prácticos se realizarán en ordenador por lo que es necesario que el alumno tenga conocimientos de Word .

Este módulo tiene una duración fija de 115 horas.