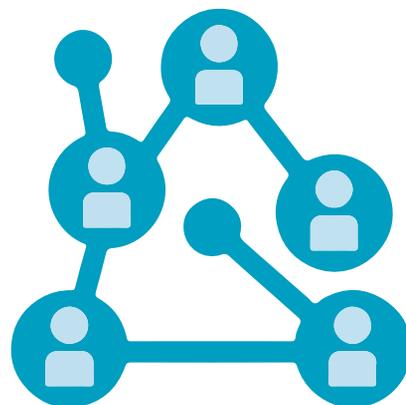


Estructura de una unidad didáctica

Todas las unidades de los libros contienen estas secciones:

INICIO DE UNIDAD



1

La comunicación. Técnicas de comunicación empresarial

SUMARIO

1. Comunicación, información y comportamiento
2. Elementos que intervienen en la comunicación
3. Herramientas en la comunicación
4. Habilidades en la comunicación
5. Las relaciones humanas y laborales en la empresa

RETO INICIAL

Javi, el nuevo gerente de la empresa Comercial Squad, SL, ha detectado que existen problemas de comunicación entre los empleados de la compañía y que, a raíz de su incorporación, existen rumores de despidos y cambios drásticos en los departamentos.

¿Serías capaz de dar algún consejo a Javi para que se frenen los rumores? ¿Cómo harías para que la comunicación interna de la empresa mejorase?

Sumario
Resumen de los contenidos principales de la unidad.

Reto Inicial

Caso contextualizado que sirve como introducción a los contenidos que se van a presentar a lo largo de la unidad, que se retoma al final de la misma. Estos retos podrán resolverse de forma cooperativa si el profesor lo considera oportuno.

6

Gestión de la documentación ante la Administración pública

SUMARIO

1. Documentos administrativos y soportes documentales
2. Presentación de documentos ante la Administración
3. Archivos y registros públicos
4. Información, atención y participación de los ciudadanos
5. Contratos del sector público

RETO INICIAL

Javier, que es propietario de una empresa de construcción, ha recibido la notificación de una resolución de la Consejería de Industria de su comunidad autónoma por la que le concede una subvención que había solicitado. En dicha resolución se le indica que debe aportar una documentación, pero no tiene claro dónde debe presentarla. Además, quiere optar a un contrato de obras para la construcción de unas instalaciones deportivas que se adjudicará por el procedimiento abierto y que ha publicado su Ayuntamiento.

¿Qué funciones se llevan a cabo en los servicios de atención al ciudadano? ¿En qué soporte tiene que presentar Javier la documentación que le solicitan? ¿Dónde tiene que presentarla? ¿Qué derechos tiene en sus relaciones con la Administración? ¿Qué tipo de información administrativa tienen que facilitarle? ¿Qué requisitos debe cumplir para participar en el procedimiento abierto para la adjudicación de un contrato del sector público?

DESARROLLO DE CONTENIDOS

Los contenidos están perfectamente estructurados por apartados y subapartados, explicados de forma clara y sencilla y adaptados al nivel del alumnado.

Textos destacados Definiciones de conceptos clave y contenidos importantes en el desarrollo de la unidad.

74 | Gestión de la documentación en la Administración pública

1. Documentos administrativos y soportes documentales

La actividad administrativa se ha de reflejar en documentos que sirven para ofrecer seguridad jurídica a los ciudadanos y para dejar constancia de la voluntad de la Administración, pues son la forma que tiene esta de expresarse.

Se entiende por **documentos públicos administrativos** los válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones públicas.

Los documentos administrativos cumplen dos importantes funciones:

- Sirven para dejar constancia de los actos de la Administración.
- Sirven como medio de comunicación de los actos de la Administración tanto en el nivel interno como externo.

Soportes documentales

Las Administraciones públicas emiten los documentos administrativos por escrito, a través de medios electrónicos, a efectos que su autenticidad exija otra forma más adecuada de expresión y constancia.

Documentos en el procedimiento administrativo

A lo largo de la tramitación de cualquier procedimiento administrativo han de producirse distintos tipos de documentos. Según la fase en la que más intervienen, los documentos se clasifican en documentos de **inicio**, por ejemplo el acuerdo de incoación del procedimiento; documentos de **mantenimiento**, como la citación para comparecer y otros medios de **terminación**, como es el caso de la resolución.



1.1. Clasificación de los documentos administrativos

Los documentos administrativos más ordenados en la tramitación de cualquier procedimiento administrativo se dividen en las siguientes categorías: documentos de **decisión**, de **transmisión**, de **constancia** y de **juicio**.

Los documentos de **decisión** expresan la declaración de voluntad del órgano administrativo.

Acuerdo	Declaración que recoge las decisiones adoptadas por los órganos competentes durante la tramitación de un procedimiento.
Resolución	Decisión que pone fin a un procedimiento.

Los documentos de **transmisión** sirven para comunicar determinados hechos o actos, bien a las personas físicas o jurídicas, bien a otros órganos administrativos.

Notificación	Comunicación de una resolución o acuerdo al interesado en un procedimiento administrativo.
Publicación	Tramitación de un acto administrativo en un diario oficial, boletín de anuncios o medio de comunicación con el fin de comunicarlo a los ciudadanos.
Comunicación	Utilizado para transmitir informaciones entre órganos de la Administración. Oficio : cuando la comunicación se produce entre órganos o unidades pertenecientes a distintos organismos o entes. Nota interior : cuando la comunicación se produce entre unidades o partes pertenecientes a un mismo organismo superior.

4 | La comunicación, técnicas de comunicación empresarial

A continuación, se presentan diferentes niveles de reacción ante situaciones según los tres estilos de comportamiento más comunes: agresivo, pasivo y asertivo.

Comportamiento	Características
	<ul style="list-style-type: none"> - Habla en voz alta e incluso grita. - Interrumpe a los demás para expresar su opinión. - Mira a los ojos de forma desafiatoria. - Intenta imponer mediante sus posturas corporales. - Trata de controlar al grupo según su interés o preferencias. - Solo es válido su criterio, intenta anular el de los demás. - Se valora más que los demás. - Normalmente alcanza sus metas, sin importarles pasar por encima de otros.
	<ul style="list-style-type: none"> - Su tono de voz siempre es bajo. - Le da vergüenza hablar, e incluso llorar. - Trata evitar la mirada con los interlocutores. - Intenta estar lo más expuesto posible, sin mostrar expresiones corporales. - Procura pasar desapercibido cuando está en un grupo de personas, y si es posible lo evita. - No muestra su opinión alguna. - Se valora menos que los demás. - No suele alcanzar sus metas.
	<ul style="list-style-type: none"> - Su tono de voz es normal. - Habla abiertamente, respetando el turno de palabra. - Tiene un contacto visual correcto. - Las expresiones corporales suelen coincidir con el mensaje que se quiere transmitir. - Participa activamente en el grupo. - Expresa sus opiniones libremente, pero respeta los sentimientos y opinión de los otros. - Se valora igual que los demás. - Alcanza sus metas sin perjudicar a terceros.

Los diferentes tipos de comportamiento se reflejan mediante las siguientes conductas verbales y gestuales:

Tipo de conducta	Agresivo	Pasivo	Asertivo
Conducta verbal	<ul style="list-style-type: none"> - Impositiva. - Tono de voz alto. - Con interrupciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vacilante. - Tono de voz bajo. - Realiza muchas pausas o silencios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Directa. - Tono de voz firme. - Respeto el turno de palabra.
Conducta gestual	<ul style="list-style-type: none"> - Cabeza elevada. - Mirada desafiante. - Espalda muy erguida. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cabeza agachada. - Pestañea a los ojos a su propio ritmo. - Espalda encorvada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Posición natural de la cabeza. - Mira a los ojos de su interlocutor. - Postura correcta de la espalda.

No siempre es lo que parece



Durante muchos siglos se pensó que la obra de Edvard Munch, *El grito*, era una pintura que representaba la dramática acción griega original, cuando en realidad parece que se está hablando de una gran cantidad de gente que puede ser un grupo de gente que está "teniendo un momento de crisis".

Información complementaria Textos que complementan los contenidos explicados en la unidad. Estos pueden ser términos importantes, curiosidades, sugerencias de páginas web para consultar, etc.

Tablas Se incluyen para exponer los contenidos de forma ordenada y facilitar así su estudio.

Estructura de una unidad didáctica

DESARROLLO DE CONTENIDOS

18 M.º II.º Ejercicio empresarial. 2º.º Bachillerato

Ejemplo
Confusión del Balance de situación de la empresa JF, SA
A partir del inventario nº 3 de la empresa JF, del ejemplo 1, este sería el balance de situación.

Activo	
Activo no corriente	300.000,00
Intangible material	300.000,00
Corriente	67.000,00
Existencias	7.000,00
Mercaderías	
Deudores comerciales	60.000,00
Clientes	
Efectivo	10.000,00
Bancos y	
Caja, K.	100,00
Total Activo	667.000,00
Patrimonio neto y Pasivo	
Patrimonio neto	297.000,00
Capital social	297.000,00
Pasivo exigible	70.000,00
Pasivo no corriente	40.000,00
Préstamo a largo plazo	40.000,00
Pasivo corriente	30.000,00
Proveedores	30.000,00
Total Patrimonio neto y Pasivo	667.000,00



Ejemplos
Explicaciones detalladas de los contenidos que acompañan.

En la práctica
Actividades prácticas que sitúan al alumnado en un entorno profesional real, donde se muestra la solución detallada.



Casos prácticos

11 M.º II.º Ejercicio empresarial. 2º.º Bachillerato

Organización lineal o jerárquica
Es una línea de mando, que parte del jefe hacia los empleados. Existen cargos intermedios, que a su vez tienen subordinados a los cuales dirige, y controla que en su caso, completen las labores atribuidas. El modelo lineal es el más utilizado en pequeñas empresas.



Caso práctico
¿Cómo se realiza un organigrama?
Rafael Negreira, director general de Anonimous, SA, quiere realizar un organigrama lineal para que todos los empleados tengan clara la jerarquía.

- Director general: Rafael Negreira
- Directora del departamento de administración: Laura Andón
- Directora del departamento de RR. HH.: Katherine Murado
- Director financiero: Jaime Balardo
- Director de aprovisionamiento: Alejandro García
- Directora de departamento de producción: Mireia Fernández
- Directora del departamento comercial: Susana Ordoña
- Trabajadores del departamento de administración: Clara Arca, Ana Casallo
- Trabajadores del departamento RR. HH.: Nancy Castro, Miriam Guzmán
- Trabajadores del departamento Financiero: Roberto Pérez, Guillermo Ramos
- Trabajadores del aprovisionamiento: Andrea Rufo, Leonardo Lema
- Trabajadores del departamento de producción: Aarón Simón, Yvette Díaz
- Trabajador del departamento comercial: Rocio Vidal

¿Cómo realizarías el organigrama?
Organización lineal y de asesoramiento (staff)
La organización lineal y el asesoramiento (staff) establece una estructura central jerárquica y se controla personal para que aumente sus capacidades de modo a las necesidades de la empresa.



El principal cometido es el estudio de los algoritmos, personal (datos, parámetros, variables, etc.) y los flujos de comunicación.

Se integran por personal que, para poder funcionar entre sí, pero también se integran el entorno para clientes, proveedores, laborando los intereses de los flujos de comunicación interna y externa que va a ser tipo de flujos más flexibles:



En una empresa los flujos de comunicación se realizan para realizar operaciones más simples.

Desde la dirección de la empresa el personal que dirige el trabajo. Su objetivo es dar a la organización a los nuevos integrantes y controlar información relevante al equipo de información que puedan generar observaciones.

Desde la base de la organización y la dirección de la empresa se comunican con los cargos más altos. Su objetivo principal es que la dirección conozca las opiniones, ideas, sugerencias, etc., que pueden surgir entre los empleados.

Se crean entre todos los niveles de trabajo, entre distintos departamentos o personas de los departamentos y del staff es una comunicación ocasional. Su principal fin facilita el funcionamiento de la empresa para que se transmita la información de forma más rápida.

Una vez se crean los niveles de trabajo, su objetivo principal es motivar a todos los empleados para que trabajen un lenguaje común, los valores y la cultura de la empresa para conseguir una gestión participativa.



PÁGINAS FINALES

Resume

Esquema organizado de los principales contenidos de la unidad para que el alumnado complete en su cuaderno.

Resume
Copia y completa el siguiente esquema en tu cuaderno.

Al inicio del ejercicio Las existencias iniciales aparecen registradas en cuentas del grupo:

Durante el ejercicio	Compras	(600)
	Compras	(607)
	Compras	(602)
	Compras	(603)
Subgrupo 65, Compras	Deducciones y descuentos	(690)
	Deducciones y descuentos	(696)
		(790)
		(791)
		(792)
Subgrupo 75, Ventas	Deducciones y descuentos	(790)
	Deducciones y descuentos	(796)
		(791)

Se actualiza el saldo de las cuentas del grupo para reflejar el valor de las existencias finales.

Al final del ejercicio Las cuentas de los grupos 5 y 7 se cierran llevando su importe a la cuenta

Resuelve

Desglose de la cuenta de existencias

- Busca en el PGC de Pymes las cuentas que componen los subgrupos 65, Compras y 75, Ventas de inventarios, de producción propia, de servicios, etc. Anota la respuesta en tu cuaderno.
- Constata en el libro Claro los siguientes apartados realizados por la empresa AN, SA, IVA del 21%. ¿Cuáles memorias por importe de 600 € que paga en efectivo?

Resuelve y Practica

5. Haz un análisis de tu libro con los elementos que aparecen en los siguientes apartados. De qué cosas se trata realmente cuando el comercio y el comercio electrónico que pueden obtenerse la comunicación?

6. ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico?

7. ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico?

8. ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico?

9. ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico?

10. ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico?

11. ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico?

12. ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico?

13. ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico?

14. ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico?

15. ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico?

16. ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico? ¿Qué es el comercio electrónico?

Caso práctico de recapitulación

Tres amigos crean una empresa aportando 25.000 € cada uno, que distribuyen de la siguiente manera:

- Mobiliario para la empresa valorado en 7.000 €.
- Equipo informático por valor de 4.000 €.
- Material de 1.2.000 €.
- Dinero en efectivo 10.000 €.
- Saldo en la cuenta corriente bancaria de 40.000 €.

Durante el ejercicio se realizan la empresa realiza las siguientes operaciones:

- Compra mercaderías por 4.000 €, que paga mediante la cuenta corriente bancaria.
- Compra a crédito un coche valorado en 22.000 €. El pago se realiza mediante dos cuotas de igual importe, con vencimiento a 3 y a 26 meses.
- Sevilla mercaderías por 2.000 €, cobra 1.000 € en efectivo y el resto mediante la cuenta corriente bancaria.
- Recibe un préstamo de una entidad bancaria por valor de 15.000 €, que tendrá que devolver dentro de 7 años.
- Compra mercaderías por importe de 1.000 €, paga 500 € en efectivo y el resto mediante transferencia bancaria.
- Retira 2.000 € del banco para pagar recibos en el caso de la empresa.
- Compra mercaderías por valor de 8.000 €, paga 4.000 € mediante transferencia bancaria y el resto cuando genere el pago.
- Vende mercancías por importe de 8.000 €, cobra 1.000 € mediante cheque bancario y el resto cuando genere el pago.
- Retira la primera cuota del punto 2. Se paga mediante la cuenta corriente bancaria.
- Compra un terreno de la ciudad que tiene con la entidad bancaria.
- Paga la cuota del apartado 2 mediante transferencia bancaria.
- Análisis y explica en tu cuaderno, utilizando el razonamiento contable básico, las hechas contables anteriores.
- Anota en las cuentas correspondientes los hechos contables que consideres oportunos.

Resuelve y practica Actividades finales organizadas en dos bloques: **Resuelve**, con actividades clasificadas por epígrafes, y **Practica**, con actividades más prácticas que sitúan al alumnado en un entorno laboral real.

Ponte a prueba
Preguntas tipo test.

Ponte a prueba

Analiza en tu cuaderno la respuesta correcta.

- Según los hechos reales de la respuesta correcta, ¿cuál es la correcta?
 - Agencia
 - Social
 - Agencia
 - None
- De los siguientes elementos de la comunicación, ¿cuál es el principal?
 - Canal
 - Receptor
 - Emisor
 - None
- ¿Cuál es el tipo de función de la comunicación?
 - Directiva
 - Interactiva
 - Relacional
 - Productiva
- De los siguientes elementos de respuesta para mostrar aspectos en una conversación, ¿cuál sería el principal?
 - Es un tipo importante
 - Comunicación que se realiza por escrito
 - Comunicación que se realiza por escrito
 - Comunicación que se realiza por escrito
- De los siguientes puntos, ¿cuál es el que más pertenece al ámbito de la actividad?
 - Se refiere a mantener una relación de amistad
 - Se fundamenta en el lenguaje
 - Se refiere a alguien que alguien quiere
 - Se refiere a alguien que alguien quiere
- En relación con las relaciones humanas y laborales en la empresa, ¿qué capacidad es la más importante?
 - Trabajo en equipo
 - Capacidad de trabajo en equipo
 - Resolución
 - Trabajo en equipo
- ¿Cuál de los siguientes aspectos no se relaciona con una de las funciones de la comunicación en la empresa?
 - Responsabilidad
 - Interactividad
 - Relacional
 - Productiva
- ¿Cuál es el tipo de función de la comunicación que se refiere a mantener una relación de amistad?
 - Directiva
 - Interactiva
 - Relacional
 - Productiva
- ¿Cuál de los siguientes aspectos no se relaciona con una de las funciones de la comunicación en la empresa?
 - Responsabilidad
 - Interactividad
 - Relacional
 - Productiva

Completa el reto

Como vemos en el reto inicial, por tanto que decidir el entorno o no al realizar que había surgido a raíz de su interacción con la empresa por los puntos anteriores que pueden surgir.

Con lo aprendido en esta unidad ya eres capaz de realizar las siguientes de una buena comunicación interna. ¿Qué herramientas internas a par para mejorar? ¿A qué programas realizar una comunicación interna, interna o de otro tipo de comunicación?

Los libros de Operaciones Administrativas de Compra-Venta, Tratamiento de la Documentación Contable y Técnica Contable contienen **Casos prácticos de recapitulación** para trabajar los contenidos, siempre retomando lo visto en unidades anteriores.

Completa el reto
Al finalizar la unidad se retoma el reto inicial para que el alumnado lo resuelva después de haber aprendido los contenidos de la misma. El profesor podrá resolverlo en clase de forma cooperativa.