

Especialidad

# Administración

Sector Administración

Menciones: Recursos Humanos y Logística

Programa de Estudio

Formación Diferenciada Técnico-Profesional

3° y 4° año de Educación Media | Ministerio de Educación | Chile





Especialidad

# Administración

Sector Administración

Menciones: Recursos Humanos y Logística

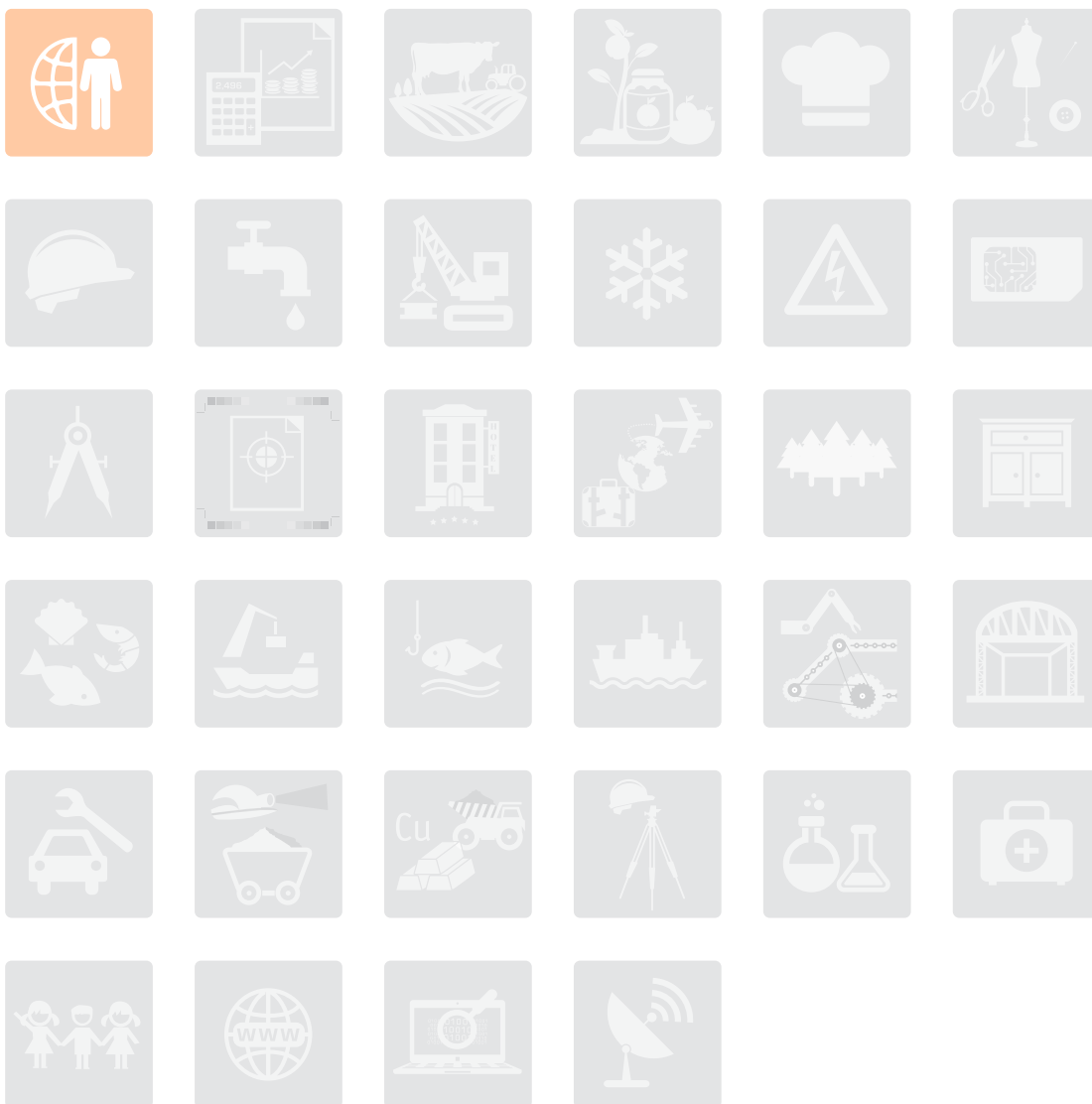
---

Programa de Estudio

Formación Diferenciada Técnico-Profesional

3° y 4° año de Educación Media | Ministerio de Educación | Chile

---



Ministerio de Educación de Chile

ESPECIALIDAD ADMINISTRACIÓN

Programa de Estudio

Formación Diferenciada Técnico-Profesional

3° y 4° año de Educación Media

Decreto Exento de Educación n° 0954/2015

Unidad de Currículum y Evaluación

Ministerio de Educación, República de Chile

Avenida Bernardo O'Higgins 1371, Santiago

Primera edición: octubre de 2015

ISBN 978-956-292-512-9

Estimada Comunidad Educativa:

Con el propósito de contribuir al desarrollo integral de los y las estudiantes de Enseñanza Técnico-Profesional, el Ministerio de Educación hace entrega de una serie de Programas de Estudio, los cuales se constituyen como una propuesta pedagógica y didáctica que apoya a las instituciones educativas y a sus docentes en la articulación y generación de experiencias de aprendizajes pertinentes, relevantes y útiles.

Los presentes instrumentos curriculares son una propuesta de abordaje de los Objetivos de Aprendizaje definidos en las Bases Curriculares –tanto Genéricos como de cada Especialidad–, dando un espacio para que las y los docentes los vinculen con las necesidades y potencialidades propias de su contexto, y trabajen considerando los intereses y características de sus estudiantes, y los énfasis formativos declarados en su Proyecto Educativo Institucional.

Estos programas son una invitación a las comunidades educativas a enfrentar un desafío de preparación y estudio, de compromiso con la vocación formadora y de altas expectativas de los aprendizajes que pueden lograr todos nuestros y nuestras estudiantes.

Precisamente, la Formación Diferenciada Técnico-Profesional de la Educación Media brinda un espacio para que los y las estudiantes de nuestro país puedan prepararse para participar activamente en la sociedad como ciudadanos críticos y trabajadores competentes en sus áreas de interés.

En esta línea, la formación técnico-profesional se propone resguardar que los estudiantes desarrollen un conjunto de competencias que les permitan enfrentar las exigencias de vivir en comunidad.

Los Programas de Estudio de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional han sido elaborados por la Unidad de Currículum y Evaluación del Ministerio de Educación, de acuerdo a las definiciones establecidas en las Bases Curriculares (Decreto Supremo de Educación N° 452/2013) y han sido aprobados por el Consejo Nacional de Educación para entrar en vigencia en 2016.

Los invito a analizar activamente y trabajar de forma colaborativa y contextualizada con estos programas en la formación integral de nuestros y nuestras estudiantes.



**ADRIANA DELPIANO PUELMA**  
**MINISTRA DE EDUCACIÓN**



# Índice

	8	Presentación
	10	Contexto de la especialidad
	14	Perfil de egreso de la especialidad
	19	Plan de Estudio
	21	Visión global del Programa de Estudio
	30	Estructura de los módulos
	31	Adaptación del Plan de Estudio
	32	Orientaciones para implementar los Programas
	38	Orientaciones para la práctica profesional y titulación
	40	Orientaciones para el uso de la libre disposición
	43	Orientaciones para la formación profesional dual
	45	
<b>Módulos especialidad</b>		
<b>Administración</b>		
<b>Módulo 1</b>	46	Utilización de información contable
<b>Módulo 2</b>	56	Gestión comercial y tributaria
<b>Módulo 3</b>	66	Procesos administrativos
<b>Módulo 4</b>	76	Atención de clientes
<b>Módulo 5</b>	86	Organización de oficinas
<b>Módulo 6</b>	96	Aplicaciones informáticas para la gestión administrativa

---

**Módulos mención  
Recursos Humanos**

107

**Módulo 1**

108

Legislación laboral

**Módulo 2**

118

Cálculo de remuneración, finiquitos y obligaciones laborales

**Módulo 3**

128

Desarrollo y bienestar del personal

**Módulo 4**

138

Dotación de personal

---

**Módulos mención  
Logística**

149

**Módulo 1**

150

Operaciones de almacenamiento

**Módulo 2**

160

Operaciones de bodega

**Módulo 3**

170

Logística y distribución

**Módulo 4**

180

Seguridad en bodegas

**Módulo común**

190

Emprendimiento y empleabilidad

---





# Presentación

La educación media, de acuerdo con la Ley General de Educación, es el nivel que tiene por finalidad procurar que cada estudiante expanda y profundice su formación general y desarrolle los conocimientos, habilidades y actitudes que le permiten ejercer una ciudadanía activa para integrarse a la sociedad. En los dos últimos años de este nivel educativo, se consideran espacios de diversificación curricular que, en el caso de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional, ofrecen a los y las estudiantes oportunidades para desarrollar aprendizajes en una determinada especialidad y que les permiten obtener el título de técnico de nivel medio. En este contexto, además de poder continuar estudios superiores, tienen la posibilidad de acceder a una primera experiencia laboral remunerada, considerando sus intereses, aptitudes y disposiciones vocacionales, que los y las prepara en forma efectiva para el trabajo.

Es necesario tener presente que esta preparación laboral inicial se construye articulando el dominio de los aprendizajes propios de la especialidad con aquellos comprendidos en los Objetivos de Aprendizaje Genéricos y en los objetivos y contenidos de la formación general de la educación media. Esta articulación implica el desafío de concebir el proceso de enseñanza como un trabajo interdisciplinario para el desarrollo de las competencias de cada estudiante. Por tanto, es la totalidad de la experiencia en la enseñanza media –es decir, la formación general junto con la formación diferenciada– la que permite alcanzar las competencias necesarias para desempeñarse y prosperar en el medio laboral. A la vez, es el conjunto de esta experiencia el que proporciona las habilidades para el aprendizaje permanente mediante la capacitación, la experiencia laboral o la educación superior.

En 2013, el Consejo Nacional de Educación aprobó las Bases Curriculares de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional de la educación media para 34 especialidades y 17 menciones, las que quedaron establecidas como obligatorias para los establecimientos de Educación Media Técnico-Profesional (EMTP), mediante el Decreto N° 452 del mismo año.

En las Bases Curriculares de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional de la educación media se definió, para cada especialidad, un contexto laboral y un conjunto de Objetivos de Aprendizaje que deben ser logrados al final de los dos años. Estos objetivos configuran el perfil de egreso, que expresa lo mínimo y fundamental que debe aprender cada estudiante del país que curse una especialidad. Se trata de un lineamiento de las capacidades que las instituciones educativas se

comprometen a desarrollar en sus estudiantes, que contemplan dos categorías de Objetivos de Aprendizaje: la primera alude a las competencias técnicas propias de la especialidad o de la mención y la segunda se refiere a los Objetivos de Aprendizaje Genéricos de la formación técnico-profesional. Estos últimos son comunes a todas las especialidades, ya que son competencias necesarias para desempeñarse en el área técnica, independiente del sector económico.

Esta propuesta de Programa de Estudio ha sido diseñada con un enfoque curricular de competencias laborales y posee una estructura modular en la que cada unidad programática o módulo incluye una introducción, Aprendizajes Esperados y Criterios de Evaluación, ejemplos de actividades de aprendizaje y de evaluación y bibliografía. En ella se ha optado por integrar los Objetivos de Aprendizaje, tanto genéricos como técnicos, en los módulos, para focalizar la atención pedagógica y para dar mayor pertinencia a las necesidades que emanan desde el mundo laboral.

En la elaboración del Programa que se presenta a continuación se ha considerado un marco temporal de 1.672 horas pedagógicas para la Formación Diferenciada Técnico-Profesional, el que resguarda los módulos y la dedicación horaria mínima que debe ser cumplida en la institución. Las orientaciones pedagógicas incluidas en esta propuesta pueden ser adaptadas según las necesidades propias del contexto al que atiende cada establecimiento, resguardando el cumplimiento de los Objetivos de Aprendizaje establecidos en las Bases Curriculares de la Educación Media Técnico-Profesional.

Por último, en términos de su estructura, este documento contiene una descripción del contexto de la especialidad y su perfil de egreso; el Plan de Estudio propuesto; una visión global del Programa de Estudio; una descripción de la estructura de los módulos y de las posibilidades de adaptación del Plan y del Programa de Estudio; orientaciones para la implementación, para el uso de las horas de libre disposición y para el desarrollo del proceso de titulación y de la formación dual; y, por último, los módulos de aprendizaje.

# Contexto de la especialidad

En la actualidad, la competitividad entre empresas se ha incrementado, principalmente, debido a factores y fenómenos sociales, culturales, políticos y económicos, entre otros. Esta condición afecta directamente dos ámbitos estructurales de la organización. Por una parte, el de las personas con sus necesidades, características, capacidades y relaciones en general y, por otra, el de los productos y servicios, los que deben responder a estándares cada vez más exigentes de disponibilidad, tiempos de entrega y calidad en sus distintas dimensiones.

Estas dos dimensiones, que conforman la estructura esencial de competitividad en las empresas, propician un escenario especialmente demandante de personal calificado, tanto para las unidades de recursos humanos como para la de logística de la organización, quienes, además de las labores propias de su cargo, deben aportar en el diseño, la creación e implementación de distintos procesos, y en el análisis de cada resultado, con el fin de responder de mejor forma al constante crecimiento y evolución de las empresas.

La gestión de personas dentro de la organización es una labor cada vez más estratégica y necesaria para asegurar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo. En este sentido, la competitividad entre las empresas se vincula con dos grandes dimensiones: por una parte, las posibilidades de innovar permanentemente, y por otra, la de asegurar el nivel de servicio que esperan los consumidores.

Estos ejes de competitividad tienen un común denominador: ambos sustentan su desarrollo eficiente en la medida en que las organizaciones sean capaces de conformar y fidelizar equipos de personas que trabajen alineadamente al servicio de los propósitos globales y, al mismo tiempo, que experimenten grados de satisfacción con el trabajo realizado y aumenten sus sentidos de pertenencia a las respectivas organizaciones.

De la misma forma, una correcta administración y gestión de la cadena logística apoya unidades y procesos clave como el transporte, el abastecimiento, el almacenamiento y la distribución, entre otros. Así, el sistema logístico de las organizaciones es un engranaje especialmente dinámico que requiere de personas con un adecuado dominio técnico para resolver de forma efectiva las infinidad de situaciones que se presentan.

En definitiva, se hace especialmente significativo brindar oportunidades para que jóvenes de la Educación Media Técnico-Profesional obtengan una formación especializada, práctica y moderna, que les permita incorporarse con altas probabilidades de éxito en el ámbito laboral, en áreas de evidente desarrollo y que necesitan cada vez más técnicos especialistas. Así, el campo laboral de las y los egresados para ambas menciones se presenta con amplias posibilidades en los ámbitos público y privado.

Específicamente, las y los técnicos en administración con mención en Recursos Humanos podrán desarrollar labores de apoyo a distintos procesos administrativos y comerciales y desempeñarse en áreas de reclutamiento y selección, capacitación, remuneraciones, evaluación y todas aquellas que intervienen en los procesos y subprocesos de recursos humanos. Sus principales aportes estarán orientados al diseño, al apoyo en la implementación y, posteriormente, al seguimiento y registro de procesos.

De igual forma, las y los egresados de la mención Logística podrán asistir en secciones operativas de abastecimiento, almacenaje, control de inventarios, producción y distribución en empresas pequeñas, medianas y grandes, del sector privado y público, como multitiendas, supermercados, empresas productivas, de transporte, de carga y de operaciones portuarias, gestionando la cadena de trabajo desde el diseño y la planificación hasta la revisión y el análisis de sus resultados.

A continuación, se detallan las principales funciones de las menciones abordadas:

### Mención Recursos Humanos

- › Llenado y tramitación de contratos de trabajo, remuneraciones y finiquito, de acuerdo a la legislación vigente.
- › Cálculo de remuneraciones y finiquitos, obligaciones tributarias y previsionales del personal de una empresa, de acuerdo a los contratos de trabajo y la legislación vigente.
- › Tratamiento de información de bienestar y desarrollo de las personas; ascensos, promociones, transferencias, capacitación, desempeños, evaluaciones, entre otros, para la toma de decisiones de las jefaturas.
- › Planificación, implementación y evaluación de procesos de descripción de cargos, de reclutamiento e inducción básica de personal, de acuerdo a las necesidades de la empresa, los procedimientos establecidos y la normativa vigente.

### Mención Logística

- › Control de entrada y salida de productos.
- › Revisión de *stock* disponible.
- › Procesos de recepción y despacho de mercaderías de manera computacional y/o manual, utilizando instrumentos de registro apropiados y la normativa vigente.
- › Control de las operaciones de almacenamiento y manejo de existencias de acuerdo a los métodos establecidos, detectando el estado cualitativo y cuantitativo de los productos, y asignando ubicaciones y sistemas de localización inmediata de manera manual y digital.
- › Cubicación de los productos, materiales e insumos que requieren almacenaje y los espacios de bodegaje, para lograr una disposición eficiente de los primeros y la optimización de los segundos.

- › Tratamiento de información de almacenaje y de entrada y salida de productos, mediante diversos sistemas, como radiofrecuencia y computación.
- › Prevención de riesgos de accidentes laborales, mediante la aplicación de normas básicas de seguridad en zonas de almacenamiento y distribución, y el reconocimiento de la rotulación internacional de sustancias peligrosas.

Este Programa de Estudio promueve la participación activa del sector productivo en el proceso educativo de las y los estudiantes, mediante prácticas formativas y actividades de aprendizaje en las empresas durante los dos años de duración de la Educación Media Técnico-Profesional y no solo después del egreso. Sin embargo, en algunos casos, las empresas o las instituciones reguladoras del sector productivo prohíben o limitan el acceso de menores de edad a los recintos laborales, principalmente, por razones de seguridad. En el caso de la especialidad Administración, no se ha observado esta limitación como una práctica habitual de las empresas relacionadas.

Es importante mencionar que, en algunos casos, dichas empresas e instituciones exigen un certificado de salud compatible con el cargo a quienes postulen a él. Se recomienda que esto sea informado a las y los estudiantes, durante el periodo de formación, por cada establecimiento educacional que imparta la Formación Diferenciada Técnico-Profesional en las especialidades en que se observe este requerimiento.

# Perfil de egreso de la especialidad

## OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS DE LA FORMACIÓN TÉCNICO-PROFESIONAL

---

- A** Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.

---

- B** Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.

---

- C** Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.

---

- D** Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros in situ o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.

---

- E** Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.

---

- F** Respetar y solicitar respeto de deberes y derechos laborales establecidos, así como de aquellas normas culturales internas de la organización que influyen positivamente en el sentido de pertenencia y en la motivación laboral.

---

- G** Participar en diversas situaciones de aprendizaje, formales e informales, y calificarse para desarrollar mejor su trabajo actual o bien para asumir nuevas tareas o puestos de trabajo, en una perspectiva de formación permanente.

---



---

**H**

Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.

---

**I**

Utilizar eficientemente los insumos para los procesos productivos y disponer cuidadosamente los desechos, en una perspectiva de eficiencia energética y cuidado ambiental.

---

**J**

Emprender iniciativas útiles en los lugares de trabajo y/o proyectos propios, aplicando principios básicos de gestión financiera y administración para generarles viabilidad.

---

**K**

Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.

---

**L**

Tomar decisiones financieras bien informadas, con proyección a mediano y largo plazo, respecto del ahorro, especialmente del ahorro previsional, de los seguros, y de los riesgos y oportunidades del endeudamiento crediticio así como de la inversión.

---

## OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD

Según Decreto Supremo N° 452/2013, este es el listado único de Objetivos de Aprendizaje de la especialidad de Administración para su plan común.

---

1

Leer y utilizar información contable básica acerca de la marcha de la empresa, incluida información sobre importaciones y/o exportaciones, de acuerdo a las normas internacionales de contabilidad (NIC) y de información financiera (NIIF) y a la legislación tributaria vigente.

---

2

Elaborar un programa de actividades operativas de un departamento o área de una empresa, de acuerdo a orientaciones de la jefatura y/o del plan estratégico de gestión, considerando recursos humanos, insumos, equipamiento, distribución temporal y proyección de resultados.

---

3

Hacer seguimiento y elaborar informes del desarrollo de un programa operativo de un departamento o área de una empresa, sobre la base de evidencias, aplicando técnicas apropiadas, considerando todos los elementos del programa.

---

4

Atender a clientes internos y externos de la empresa, de acuerdo a sus necesidades y demandas, aplicando técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y escrita, en forma presencial o a distancia, vía teléfono, fax, correo electrónico u otro medio.

---

5

Organizar y ordenar el lugar de trabajo, de acuerdo a técnicas y procedimientos que permitan disponer y recuperar información u objetos de manera oportuna para el desarrollo de las tareas.

---

6

Utilizar los equipos y herramientas tecnológicas utilizadas en la gestión administrativa, considerando un uso eficiente de la energía, de los materiales y de los insumos.

---

## OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA MENCIÓN RECURSOS HUMANOS

Al egreso de la Educación Media Técnico-Profesional, se espera que los y las estudiantes hayan desarrollado las siguientes competencias asociadas a la mención:

- 
- 1 Realizar llenado y tramitación de contratos de trabajo, remuneraciones y finiquito, de acuerdo a la legislación vigente y a las normas internacionales de contabilidad (NIC).

---

  - 2 Calcular remuneraciones y finiquitos, obligaciones tributarias y previsionales del personal de una empresa, de acuerdo a los contratos de trabajo, la legislación vigente y las NIC.

---

  - 3 Ingresar, archivar y presentar información sobre bienestar y desarrollo de las personas, ascensos, promociones, transferencias, capacitación, desempeños, evaluaciones, entre otros, para la toma de decisiones de las jefaturas.

---

  - 4 Ejecutar tareas sistemáticas de descripción de cargos, de reclutamiento e inducción básica de personal, de acuerdo a las necesidades de una empresa, a los procedimientos establecidos y a la normativa vigente.
-

## OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA MENCIÓN LOGÍSTICA

Al egreso de la Educación Media Técnico-Profesional, se espera que los y las estudiantes hayan desarrollado las siguientes competencias asociadas a la mención:

---

1

Controlar la entrada y salida de productos, revisando el *stock* disponible y confirmando la recepción y despacho de manera computacional y/o manual, utilizando instrumentos de registro apropiados y la normativa vigente.

---

2

Controlar las operaciones de almacenamiento y manejo de existencias de acuerdo a métodos establecidos, detectando el estado cualitativo y cuantitativo de los productos, asignando ubicaciones y sistemas de localización inmediata, de manera manual y digital.

---

3

Cubicar los productos, materiales e insumos que requieren almacenaje y los espacios de bodegaje, para lograr una disposición eficiente de los primeros y la optimización de los segundos.

---

4

Informar y comunicar datos de almacenaje y de entrada y salida de productos, mediante diversos sistemas, tales como radiofrecuencia y computación.

---

5

Prevenir riesgos de accidentes laborales, mediante la aplicación de normas básicas de seguridad en zonas de almacenamiento y distribución, y el reconocimiento de la rotulación internacional de sustancias peligrosas.

---

# Plan de Estudio

## PLAN DE ESTUDIO DE LA ESPECIALIDAD ADMINISTRACIÓN, MENCIÓN RECURSOS HUMANOS

NOMBRE DEL MÓDULO	TERCERO MEDIO	CUARTO MEDIO
	Duración (horas)	Duración (horas)
1. Utilización de información contable	152	
2. Gestión comercial y tributaria	152	
3. Procesos administrativos	190	
4. Atención de clientes	152	
5. Organización de oficinas	76	
6. Aplicaciones informáticas para la gestión administrativa	144	
<b>Módulos de la mención</b>		
1. Legislación laboral		152
2. Cálculo de remuneración, finiquitos y obligaciones laborales		228
3. Desarrollo y bienestar del personal		228
4. Dotación de personal		152
5. Emprendimiento y empleabilidad		76
<b>Total</b>	<b>836</b>	<b>836</b>

## PLAN DE ESTUDIO DE LA ESPECIALIDAD ADMINISTRACIÓN, MENCIÓN LOGÍSTICA

NOMBRE DEL MÓDULO	TERCERO MEDIO	CUARTO MEDIO
	Duración (horas)	Duración (horas)
1. Utilización de información contable	152	
2. Gestión comercial y tributaria	152	
3. Procesos administrativos	190	
4. Atención de clientes	152	
5. Organización de oficinas	76	
6. Aplicaciones informáticas para la gestión administrativa	144	
<b>Módulos de la mención</b>		
1. Operaciones de almacenamiento		228
2. Operaciones de bodega		228
3. Logística y distribución		228
4. Seguridad en bodegas		76
5. Emprendimiento y empleabilidad		76
<b>Total</b>	<b>836</b>	<b>836</b>

# Visión global del Programa de Estudio

## Plan Común

MÓDULO	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE ESPECIALIDAD	APRENDIZAJES ESPERADOS
1. Utilización información contable	OA 1 Leer y utilizar información contable básica acerca de la marcha de la empresa, incluida información sobre importaciones y/o exportaciones, de acuerdo a las normas internaciones de contabilidad (NIC) y de información financiera (NIIF) y a la legislación tributaria vigente.	1 Maneja normas internacionales de contabilidad y legislación tributaria, en el registro de las actividades financieras y económicas de una entidad.
		2 Utiliza la información contable de la empresa para evaluar la marcha de la misma, considerando las normas internacionales de contabilidad y la legislación tributaria vigente.
2. Gestión comercial y tributaria	OA 1 Leer y utilizar información contable básica acerca de la marcha de la empresa, incluida información sobre importaciones y/o exportaciones, de acuerdo a las normas internaciones de contabilidad (NIC) y de información financiera (NIIF) y a la legislación tributaria vigente.	1 Gestiona la documentación mercantil de las importaciones y/o exportaciones conforme a las disposiciones contables y tributarias vigentes.
		2 Monitorea el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa de acuerdo a la normativa tributaria vigente.

MÓDULO	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE ESPECIALIDAD	APRENDIZAJES ESPERADOS
<p><b>3.</b> Procesos administrativos</p>	<p><b>OA 2</b> Elaborar un programa de actividades operativas de un departamento o área de una empresa, de acuerdo a orientaciones de la jefatura y/o del plan estratégico de gestión, considerando recursos humanos, insumos, equipamiento, distribución temporal y proyección de resultados.</p> <p><b>OA 3</b> Hacer seguimiento y elaborar informes del desarrollo de un programa operativo de un departamento o área de una empresa, en base a evidencias, aplicando técnicas apropiadas, considerando todos los elementos del programa.</p>	<p><b>1</b> Analiza disponibilidad de recursos humanos, insumos, equipamiento, tiempos, teniendo en cuenta los requerimientos que señala el plan estratégico y las orientaciones de los superiores.</p> <p><b>2</b> Programa las actividades necesarias para alcanzar el objetivo planteado de un departamento o área, según orientaciones superiores y considerando los recursos disponibles y el plan estratégico de la organización.</p> <p><b>3</b> Realiza seguimiento de un programa operativo de trabajo, recopilando evidencias y empleando técnicas de verificación de avances, según procedimientos definidos.</p> <p><b>4</b> Reporta a sus superiores los avances y/o retrasos del programa operativo de trabajo de un departamento, utilizando las evidencias, elementos y técnicas apropiadas.</p>
<p><b>4.</b> Atención de clientes</p>	<p><b>OA 4</b> Atender a clientes internos y externos de la empresa, de acuerdo a sus necesidades y demandas, aplicando técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y escrita, en forma presencial o a distancia, vía teléfono, fax, correo electrónico u otro medio.</p>	<p><b>1</b> Realiza la atención de clientes externos de la empresa, considerando sus necesidades y demandas, aplicando las técnicas apropiadas para las diferentes modalidades de comunicación.</p> <p><b>2</b> Realiza la atención de clientes internos de la empresa, considerando los flujos de procesos internos, las necesidades y demandas, utilizando los medios de comunicación definidos formalmente y aplicando técnicas de comunicación apropiadas.</p>



MÓDULO	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE ESPECIALIDAD	APRENDIZAJES ESPERADOS
<p><b>5.</b> Organización de oficinas</p>	<p><b>OA 5</b> Organizar y ordenar el lugar de trabajo, de acuerdo a técnicas y procedimientos que permitan disponer y recuperar información u objetos de manera oportuna para el desarrollo de las tareas.</p>	<p><b>1</b> Organiza el lugar de trabajo para disponer oportunamente de información y/o materiales para el desarrollo de las tareas, según el tipo de oficina.</p> <hr/> <p><b>2</b> Ordena el lugar de trabajo para disponer y recuperar los recursos materiales y digitales necesarios en el desarrollo de las labores, de acuerdo a técnicas o modelos de organización definidas y concordadas con los superiores.</p>
<p><b>6.</b> Aplicaciones informáticas para la gestión administrativa</p>	<p><b>OA 6</b> Utilizar los equipos y herramientas tecnológicas utilizadas en la gestión administrativa, considerando un uso eficiente de la energía, de los materiales y de los insumos.</p>	<p><b>1</b> Utiliza equipos y herramientas tecnológicas existentes para el desarrollo de la gestión administrativa de acuerdo a estándares de eficiencia en el uso de materiales y de energía.</p> <hr/> <p><b>2</b> Utiliza internet y herramientas de comunicación social para el procesamiento y difusión de información según sea necesario para la organización.</p> <hr/> <p><b>3</b> Maneja a nivel intermedio <i>software</i> de propósito general, para desarrollar las tareas administrativas con eficiencia y eficacia.</p>

## MENCIÓN RECURSOS HUMANOS

MÓDULO	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE ESPECIALIDAD	APRENDIZAJES ESPERADOS
<b>1.</b> Legislación laboral	<b>OA 1</b> Realizar llenado y tramitación de contratos de trabajo, remuneraciones y finiquitos, de acuerdo a la legislación vigente y a las normas internacionales de contabilidad (NIC).	<b>1</b> Elabora y formaliza los distintos tipos de contratos de trabajo, considerando las cláusulas que deben contemplar de acuerdo a las instrucciones de la jefatura y la legislación vigente.
		<b>2</b> Confecciona y tramita las remuneraciones, de acuerdo al contrato de prestación laboral, a las normas contables y laborales vigentes, utilizando herramientas computacionales disponibles.
		<b>3</b> Elabora y tramita los documentos del término de una relación laboral, aplicando el marco legal actual.
<b>2.</b> Cálculo de remuneración, finiquitos y obligaciones laborales	<b>OA 2</b> Calcular remuneraciones y finiquitos, obligaciones tributarias y previsionales del personal de una empresa, de acuerdo a los contratos de trabajo, la legislación vigente y las NIC.	<b>1</b> Calcula las remuneraciones de un trabajador o trabajadora, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
		<b>2</b> Calcula los montos de finiquitos, de acuerdo a las formalidades contractuales y a la normativa vigente.
		<b>3</b> Determina el monto de las obligaciones previsionales y tributarias que debe cumplir el o la empleadora, de acuerdo a las disposiciones legales.

MÓDULO	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE ESPECIALIDAD	APRENDIZAJES ESPERADOS
<p><b>3.</b> Desarrollo y bienestar de personal</p>	<p><b>OA 3</b> Ingresar, archivar y presentar información sobre bienestar y desarrollo de personas, ascensos, promociones, transferencias, capacitación, desempeños, evaluaciones, entre otros, para la toma de decisiones de las jefaturas.</p>	<p><b>1</b> Ingresar en el sistema información fidedigna de cada trabajador, sobre bienestar, desarrollo profesional, capacitación y/o evaluación de desempeño, respetando legislación vigente e instrucciones de jefatura.</p> <hr/> <p><b>2</b> Archiva documentación que respalda la información registrada en el sistema sobre bienestar, desarrollo profesional, capacitación y/o evaluación de desempeño de trabajadores, respetando legislación vigente e instrucciones de jefatura.</p> <hr/> <p><b>3</b> Tramita formularios y documentos necesarios para bienestar, desarrollo profesional, capacitación y/o evaluación de desempeño de trabajadores, respetando legislación vigente, de acuerdo a peticiones de trabajadores y/o jefatura correspondiente.</p>
<p><b>4.</b> Dotación de personal</p>	<p><b>OA 4</b> Ejecutar tareas sistemáticas de descripción de cargos, de reclutamiento y de selección de personal, de acuerdo a las necesidades de una empresa, a los procedimientos establecidos y a la normativa vigente.</p>	<p><b>1</b> Efectúa tareas de apoyo al proceso de descripción de cargos, según instrucciones de jefatura y de acuerdo a la normativa vigente.</p> <hr/> <p><b>2</b> Realiza tareas para apoyar el proceso de reclutamiento de personal, de acuerdo a los procesos establecidos por la jefatura y la normativa vigente.</p> <hr/> <p><b>3</b> Desarrolla labores de apoyo al proceso de selección de personal determinado por la empresa, de acuerdo a la normativa vigente.</p>

MÓDULO	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE ESPECIALIDAD	APRENDIZAJES ESPERADOS
<p><b>5. Emprendimiento y empleabilidad</b></p>	<p><i>(Este módulo, en su diseño inicial, no está asociado a Objetivos de Aprendizaje de la Especialidad, sino a Genéricos. No obstante, para su desarrollo, puede asociarse a un Objetivo de la Especialidad como estrategia didáctica).</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="911 260 1422 470">1 Diseña y ejecuta un proyecto para concretar iniciativas de emprendimiento, identificando las acciones a realizar, el cronograma de su ejecución y los presupuestos, definiendo alternativas de financiamiento y evaluando y controlando su avance.</li> <li data-bbox="911 516 1422 764">2 Maneja la legislación laboral y previsional chilena como marco regulador de las relaciones entre trabajadores y empleadores, identificando los derechos y deberes de ambas partes, tanto individuales como colectivos, y la reconoce como base para establecer buenas relaciones laborales.</li> <li data-bbox="911 810 1422 953">3 Prepara los elementos necesarios para participar de un proceso de incorporación al mundo del trabajo, valorando y planificando su trayectoria formativa y laboral.</li> <li data-bbox="911 999 1422 1205">4 Selecciona alternativas de capacitación y de educación superior para fortalecer sus competencias o desarrollar nuevas y adquirir certificaciones, ya sea <i>e-learning</i> o presenciales, evaluando las diversas opciones de financiamiento.</li> </ol>

## MENCIÓN LOGÍSTICA

MÓDULO	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE ESPECIALIDAD	APRENDIZAJES ESPERADOS
<b>1.</b> Operaciones de almacenamiento	<b>OA 1</b> Controlar la entrada y salida de productos, revisando el <i>stock</i> disponible y confirmando la recepción y despacho de manera computacional y/o manual, utilizando instrumentos de registro apropiados y la normativa vigente.  <b>OA 2</b> Controlar las operaciones de almacenamiento y manejo de existencias de acuerdo a métodos establecidos, detectando el estado cualitativo y cuantitativo de los productos, asignando ubicaciones y sistemas de localización inmediata, de manera manual y digital.	<b>1</b> Revisa las entradas de productos, confirmando la recepción de estos a través del uso de registros pertinentes y cumpliendo con la normativa vigente.
		<b>2</b> Revisa las salidas de productos, confirmando el despacho a través de registros apropiados a los procedimientos y con la normativa vigente.
		<b>3</b> Realiza un informe del <i>stock</i> de mercaderías disponible a través del sistema manual y/o computacional de acuerdo a los requerimientos e indicaciones de jefatura.
		<b>4</b> Controla las operaciones de almacenamiento de las existencias disponibles, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la jefatura.
		<b>5</b> Controla el manejo de inventario, detectando el estado cualitativo y cuantitativo de las existencias, según los métodos establecidos por superiores.
		<b>6</b> Fija las ubicaciones y sistemas de localización de existencias de forma manual y digital, según instrucciones de jefatura y los criterios establecidos por la organización.
<b>2.</b> Operaciones en bodegas	<b>OA 3</b> Cubicar los productos, materiales e insumos que requieren almacenaje y los espacios de bodegaje, para lograr una disposición eficiente de los primeros y la optimización de los segundos.	<b>1</b> Cubica los productos, materiales e insumos para lograr un acomodo eficiente, según las normas de seguridad vigentes e indicaciones de jefatura.
		<b>2</b> Organiza los espacios de bodegaje, para lograr optimizar las zonas de almacenamiento, según las normas de seguridad vigentes e instrucciones de jefatura.

MÓDULO	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE ESPECIALIDAD	APRENDIZAJES ESPERADOS
<p><b>3.</b> Logística y distribución</p>	<p><b>OA 1</b> Controlar la entrada y salida de productos, revisando el <i>stock</i> disponible y confirmando la recepción y despacho de manera computacional y/o manual, utilizando instrumentos de registro apropiados y la normativa vigente.</p> <p><b>OA 4</b> Informar y comunicar datos de almacenaje y de entrada y salida de productos, mediante diversos sistemas, tales como radiofrecuencia y computación.</p>	<p><b>1</b> Revisa las entradas de productos, confirmando la recepción de estos a través del uso de registros pertinentes y cumpliendo con la normativa vigente.</p> <p><b>2</b> Revisa las salidas de productos, confirmando el despacho a través de registros apropiados a los procedimientos y con la normativa vigente.</p> <p><b>3</b> Realiza un informe del <i>stock</i> de mercaderías disponible a través del sistema manual y/o computacional de acuerdo a los requerimientos e indicaciones de jefatura.</p> <p><b>4</b> Informa datos de almacenaje mediante sistemas informáticos y de radiofrecuencia, según procesos establecidos e indicaciones de jefatura.</p> <p><b>5</b> Comunica la entrada y salida de productos mediante sistemas informáticos y de radiofrecuencia, según procesos establecidos e indicaciones de jefatura.</p>
<p><b>4.</b> Seguridad en bodegas</p>	<p><b>OA 5</b> Prevenir riesgos de accidentes laborales, mediante la aplicación de normas básicas de seguridad en zonas de almacenamiento y distribución y el reconocimiento de la rotulación internacional de sustancias peligrosas.</p>	<p><b>1</b> Previene riesgos de accidentes laborales en zonas de almacenamiento y distribución, según normas de seguridad vigentes.</p> <p><b>2</b> Detecta la rotulación internacional de sustancias peligrosas que se manejan en bodega, según las normas de seguridad vigente.</p>

MÓDULO	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE ESPECIALIDAD	APRENDIZAJES ESPERADOS
<p><b>5. Emprendimiento y empleabilidad</b></p>	<p><i>(Este módulo, en su diseño inicial, no está asociado a Objetivos de Aprendizaje de la Especialidad, sino a Genéricos. No obstante, para su desarrollo, puede asociarse a un Objetivo de la Especialidad como estrategia didáctica).</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="945 260 1461 489">1 Diseña y ejecuta un proyecto para concretar iniciativas de emprendimiento, identificando las acciones a realizar, el cronograma de su ejecución y los presupuestos, definiendo alternativas de financiamiento y evaluando y controlando su avance.</li> <li data-bbox="945 520 1461 762">2 Maneja la legislación laboral y previsional chilena como marco regulador de las relaciones entre trabajadores y empleadores, identificando los derechos y deberes de ambas partes, tanto individuales como colectivos, y la reconoce como base para establecer buenas relaciones laborales.</li> <li data-bbox="945 814 1461 951">3 Prepara los elementos necesarios para participar de un proceso de incorporación al mundo del trabajo, valorando y planificando su trayectoria formativa y laboral.</li> <li data-bbox="945 1003 1461 1203">4 Selecciona alternativas de capacitación y de educación superior para fortalecer sus competencias o desarrollar nuevas y adquirir certificaciones, ya sea <i>e-learning</i> o presenciales, evaluando las diversas opciones de financiamiento.</li> </ol>

# Estructura de los módulos

Los Programas de Estudio desagregan los Objetivos de Aprendizaje de las Bases Curriculares (tanto de la especialidad como los genéricos de la Formación Técnico-Profesional) en Aprendizajes Esperados y Criterios de Evaluación. Estos se agrupan en módulos, entendidos como bloques unitarios de aprendizaje que integran habilidades, actitudes y conocimientos requeridos para el desempeño efectivo en un área de competencia, y cuyo desarrollo se basa en experiencias y tareas complejas que provienen del trabajo en un contexto real, cuya duración, combinación y secuencia son variables.

Los módulos constan de los siguientes componentes:

## › **Introducción del módulo**

Entrega información general que incluye los Objetivos de Aprendizaje de la Especialidad y Genéricos de la EMTP a los cuales responde el módulo, además de la duración sugerida y algunas orientaciones globales para su implementación.

## › **Aprendizajes Esperados y Criterios de Evaluación**

Esta sección define lo que se espera que logren los y las estudiantes. Los Aprendizajes Esperados se desprenden de los perfiles de egreso, y cada uno de ellos se complementa con un conjunto de Criterios de Evaluación que permite al cuerpo docente clarificar el Aprendizaje Esperado, conocer su alcance, profundidad y monitorear su logro. Estos Criterios de Evaluación tienen la forma de desempeños, acciones concretas, precisas y ejecutables en el ambiente educativo. En ellos quedan integrados los Objetivos Genéricos de la EMTP.

## › **Ejemplos de actividades de aprendizaje como un modelo didáctico para los y las docentes**

El diseño de las actividades se ha orientado a la coherencia con el enfoque de competencias laborales y el contexto de estudiantes de la EMTP. Estas actividades se presentan a modo de ejemplos y se asocian a metodologías didácticas apropiadas que describen las acciones de preparación, ejecución y cierre que desarrollan tanto el o la docente como las y los estudiantes. Asimismo, se identifican los recursos involucrados.

## › **Ejemplo de actividad de evaluación**

Al igual que las actividades de aprendizaje, sirven como un modelo didáctico para quienes imparten docencia. Estas actividades detallan la reflexión que debe realizar el o la docente para seleccionar tanto el medio como el instrumento de evaluación.

## › **Bibliografía y sitios web recomendados**

Consiste en un listado de fuentes de información que son deseables que dispongan tanto la o el docente como los y las estudiantes durante el desarrollo del módulo.



# Adaptación del Plan de Estudio

Los Programas fueron elaborados considerando un Plan de Estudio de 22 horas semanales (836 anuales y 1.672 totales) destinadas a la Formación Diferenciada Técnico-Profesional. Estas horas pueden ser aumentadas mediante el tiempo de libre disposición. El Plan de Estudio establece la duración en horas de los módulos y define en qué año se ofrecen. No obstante, cada establecimiento educativo podrá efectuar algunas adaptaciones de acuerdo a las siguientes reglas:

- › Es posible ajustar el tiempo sugerido para el desarrollo de cada módulo, aumentándolo o reduciéndolo en un 20%, para lo cual se deberá considerar la disponibilidad de recursos de aprendizaje, el acceso a equipamiento didáctico o productivo, la disponibilidad de infraestructura y la capacidad docente. Además, la duración total de los módulos no podrá exceder el tiempo total destinado a la formación diferenciada que haya determinado la institución educativa.
- › Se puede incluir uno o más módulos elaborados por el propio centro educativo o por el Ministerio de Educación para otras especialidades o menciones afines.

Es importante que la institución educativa realice una reflexión permanente que permita una contextualización de los Programas para responder al entorno socioproductivo, con el fin de mejorar la implementación curricular, asegurar los logros educativos, facilitar la vinculación indispensable liceo-sector productivo y detectar necesidades de actualización de los Programas en forma oportuna. Como resultado del proceso de contextualización, es posible que se agreguen a los Aprendizajes y a sus

Criterios de Evaluación contenidos que le permitan al establecimiento aumentar la pertinencia del Programa. Este sería el caso, por ejemplo, de un liceo que imparte la especialidad de Mecánica Industrial y que se ubica en una región eminentemente minera; en ese caso, es esperable que se agreguen contenidos que respondan a las necesidades de ese sector en el ámbito del mantenimiento.

En este proceso será posible agregar elementos o contenidos del contexto a los Aprendizajes o Criterios, incluso se podrán agregar aprendizajes, pero en ningún caso se podrán reducir los Aprendizajes Esperados y sus Criterios de Evaluación. Las decisiones vinculadas a este proceso son de gran importancia, por lo que se recomienda que sean discutidas por el equipo de gestión y sancionadas por quienes sean sostenedores.

# Orientaciones para implementar los Programas

En las orientaciones que se presentan a continuación destacan elementos que son relevantes al momento de implementar el Programa y que se vinculan estrechamente con el logro de los Objetivos de Aprendizaje (OA) de Especialidad y los Genéricos (OAG).

## Orientaciones para planificar el aprendizaje

Uno de los propósitos de la planificación es establecer un plan anual de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional, para lo cual se requiere efectuar las siguientes tareas:

- › Elaborar una calendarización de los módulos, ya sea que se traten semestral o anualmente, calculando el tiempo real disponible para trabajarlos, considerando feriados, celebraciones y las actividades de cierre de periodos lectivos.
- › Contextualizar los contenidos de los Aprendizajes Esperados a las demandas productivas, y las prácticas pedagógicas a la diversidad de estudiantes atendidos.

Para identificar las demandas productivas se puede recurrir a las estrategias regionales de desarrollo, a las oficinas de planificación y colocación de los municipios, a auditorías de los informes de la práctica profesional, a avisos de prensa y de bolsas de trabajo en internet, a entrevistas a egresados que estén trabajando en la especialidad o supervisores de práctica en las empresas, entre otras.

Atender a la diversidad de estudiantes implica poner atención a su composición en términos de género, origen étnico, raíces culturales y opciones religiosas, así como a sus diferentes estilos de aprendizaje. La tarea

pedagógica consiste en lograr que todos alcancen los Aprendizajes Esperados, en sus diversas condiciones.

- › Integrar la formación general con la Formación Diferenciada Técnico-Profesional para asegurar que entre ambas perspectivas se establezcan puntos de encuentro que potencien el aprendizaje.

En un ámbito más circunscrito, la planificación se concentra en organizar la enseñanza en torno a un módulo. Aquí la tarea se concentra en establecer la secuencia de actividades que desarrollará el cuerpo estudiantil para lograr un Aprendizaje Esperado, especificando los recursos que se utilizarán y determinando los procedimientos que se emplearán para ir evaluando el logro del aprendizaje. Este ordenamiento necesita considerar el grado de complejidad o dificultad que presentan los contenidos asociados al Aprendizaje Esperado, partiendo por aquellos más simples para avanzar progresivamente hacia los más complejos. En el caso de la preparación técnica, se necesita tomar en cuenta, además, el orden en que se llevan a cabo las operaciones en el medio productivo.

## Orientaciones metodológicas generales

Los Objetivos de Aprendizaje que configuran el perfil de egreso expresan lo mínimo y fundamental que debe aprender cada integrante de la plana estudiantil del país que curse una especialidad, en términos de capacidades que preparan para iniciar una vida de trabajo. Se construyen a partir de:

- › Conocimientos, entendidos como información vinculada a marcos explicativos e interpretativos.

- › Habilidades, expresadas en el dominio de procedimientos y técnicas.
- › Actitudes, como expresión de valoraciones que inclinan a determinado tipo de acción.

Como estas tres dimensiones forman un todo indisoluble bajo el concepto de competencia, tanto la experiencia escolar como la práctica pedagógica y las metodologías de enseñanza utilizadas deben ser coherentes con este enfoque. La experiencia escolar debe ser rica en oportunidades para que el estudiantado alcance no solo los conocimientos conceptuales vinculados a su especialidad, sino también las habilidades cognitivas, las destrezas prácticas y las actitudes que requiere el mundo productivo. Por lo tanto, resulta apropiado usar metodologías que busquen la integración y vinculación constante de estos tres ámbitos, independientemente de si el proceso formativo se realiza en un lugar de trabajo o en el establecimiento educativo.

Además, es importante ampliar el espacio educativo más allá de los muros escolares, procurando generar diversas formas de vinculación con el sector productivo (por ejemplo, por medio de visitas guiadas a las empresas) como una forma de permitir que estudiantes y docentes accedan a modelos y procesos reales, así como a equipos y maquinarias de tecnología actualizada.

Se recomienda una enseñanza centrada en el aprendizaje, que privilegie metodologías de tipo inductivo basadas en la experiencia y la observación de los hechos, con mucha ejercitación práctica y con demostración de ejecuciones y desempeños observables. Al planificar la enseñanza y elegir los métodos y actividades de aprendizaje, quienes imparten docencia deben preocuparse de que cada estudiante sea protagonista. Una pedagogía centrada en la persona

que estudia supone generar las condiciones para que esta pueda asumir su propio aprendizaje de manera autónoma y protagónica.

A continuación, se describen brevemente algunas metodologías que integran las orientaciones antes mencionadas y que se pueden aplicar a la Formación Técnico-Profesional en general:

#### › **Aprendizaje basado en problemas**

Es una metodología apropiada para desarrollar aprendizajes que permite relacionar conocimientos y destrezas en función de la solución de un problema práctico o conceptual. Conviene empezar con problemáticas simples para luego abordar otras más complejas que interesen al grupo estudiantil; es decir, partir por investigar hechos, materiales, causas e información teórica para luego probar eventuales soluciones hasta encontrar aquella que resuelva el problema planteado. Las principales habilidades que fomenta son la capacidad de aprender autónomamente y, a la vez, de trabajar en equipo, además de la capacidad de análisis, síntesis y evaluación, y de innovar, *emprender* y perseverar.

#### › **Elaboración de proyectos**

Contribuye a fomentar, sobre todo, la creatividad y la capacidad de innovar en el contexto del trabajo en grupos para responder a diferentes necesidades con diversas soluciones, e integrar las experiencias y conocimientos anteriores del estudiante. Incluye etapas como la formulación de objetivos, la planificación de actividades y la elaboración de presupuestos en un lapso de tiempo previamente definido. Requiere de un proceso que consiste en informarse, decidir, realizar, controlar y evaluar el proceso de trabajo y los resultados generados.

### › Simulación de contextos laborales

Desarrolla capacidades para desempeñarse en situaciones que buscan imitar o reproducir la realidad laboral, al permitir ensayar o ejercitar una respuesta o tarea antes de efectuarla en un contexto real.

### › Análisis o estudio de casos

El o la docente presenta –en forma escrita o audiovisual– un caso real o simulado referido al tema en cuestión. El caso no proporciona soluciones, sino datos concretos y detalles relevantes de la situación existente para ilustrar a cabalidad el proceso o procedimiento que se quiere enseñar o el problema que se quiere resolver. La idea es reflexionar, analizar y discutir en grupo las posibles salidas a una problemática. Lleva a cada estudiante a examinar realidades complejas, a generar soluciones y a aplicar sus conocimientos a una situación real. También permite aprender a contrastar sus conclusiones con las de sus pares, a aceptarlas y a expresar sus sugerencias, trabajando en forma colaborativa y tomando decisiones en equipo.

### › Observación de modelos de la realidad productiva

Puede hacerse en terreno o mediante películas, y se apoya en pautas elaboradas por el cuerpo docente o por las y los estudiantes. Permite aprender por imitación de modelos, desarrolla la capacidad de observación sistemática y el aprendizaje de destrezas en los puestos de trabajo, y posibilita comprender el funcionamiento de la totalidad de los procesos observados en una empresa. También puede motivar hacia la especialización en un determinado oficio o profesión.

### › Juego de roles

Consiste principalmente en distribuir diferentes roles entre estudiantes para que representen una situación real del mundo del trabajo. Las y los estudiantes podrán elaborar los guiones de esos roles para probar el nivel de conocimiento que tienen sobre determinadas funciones laborales.

### › Microenseñanza

Es un método que emplea la observación para corregir errores de actuación o aplicación de un procedimiento. La actividad se graba en video, lo que permite que, por un lado, cada estudiante se vea y se escuche para autoevaluarse y, por otro, que el grupo también ayude en la evaluación (mediante cuestionarios referidos a aspectos específicos de la actividad). Por medio de la retroalimentación propia y de los demás, este método ayuda al grupo curso a mejorar en determinados aspectos de su actuación.

### › Demostración guiada

Se basa en la actuación de la o el docente, quien modela y va señalando los pasos y conductas apropiadas para llevar a cabo una actividad, como la operación de una máquina, equipo o herramienta. Permite conocer y replicar paso a paso un determinado proceso de trabajo en la teoría y en la práctica; dominar en forma independiente procesos productivos específicos; y demostrar teórica y prácticamente trabajos complejos e importantes para el proceso productivo.

### › Texto guía

Resulta útil para cualquier actividad de aprendizaje. Consiste en una guía elaborada por la o el docente que, mediante preguntas, va orientando el proceso de aprendizaje de sus estudiantes para la realización de actividades en cada una de las fases de solución de un problema o de elaboración de un proyecto. Permite que las y los estudiantes reflexionen, tomen decisiones basadas en los conocimientos que tienen o que deben obtener y desarrollen la autonomía en la búsqueda de información.

Como puede apreciarse, varias de las metodologías expuestas requieren que las y los estudiantes desarrollen la habilidad de trabajar en equipo, lo cual les será propicio en un contexto laboral futuro. Para ello, el trabajo debe definirse con claridad y ejecutarse según una planificación previa. Dicha planificación tiene que considerar una secuencia de actividades y componentes parciales, los que conducirán al logro

del producto final, además de una clara distribución de funciones y responsabilidades entre los miembros del grupo y los correspondientes plazos de entrega. Asimismo, la totalidad de integrantes del equipo tienen que responsabilizarse del producto final y no solo de la parte que corresponde a cada cual; para ello, es necesario que se retroalimenten entre sí y que chequeen los atributos de calidad de todos los componentes del proceso.

Finalmente, es importante subrayar la necesaria atención que se debe prestar a la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a la formación, tomando en cuenta que estas tienen un papel transformador prácticamente en todos los campos de la actividad humana, representando un aporte relevante tanto a la enseñanza como al aprendizaje. Hoy son herramientas imprescindibles para llevar a cabo tanto los procesos de búsqueda, selección y análisis de información, como para generarla, compartirla y usarla como plataforma para la participación en redes. Representan, además, el soporte de un número creciente de procesos de automatización que debe dominar quien se desempeñe en el área técnica de nivel medio.

## Orientaciones para evaluar el aprendizaje

La evaluación es una actividad cuyo propósito más importante es ayudar a cada estudiante a progresar en el aprendizaje. Para que así sea, debe ser un proceso planificado y articulado con la enseñanza, que ayude al y a la docente a reconocer qué han aprendido sus estudiantes, conocer sus fortalezas y debilidades y, a partir de eso, retroalimentar la enseñanza y el proceso de aprendizaje.

La información que proporciona la evaluación es útil para que los y las docentes, en forma individual y en conjunto, reflexionen sobre sus estrategias de enseñanza e identifiquen aquellas que han resultado eficaces, las

que pueden necesitar algunos ajustes y aquellas que requieren de más trabajo con sus estudiantes.

Las sugerencias de evaluación que se incluyen en este Programa no agotan las estrategias ni las oportunidades que puede movilizar cada docente o equipo de docentes para evaluar y calificar el desempeño de sus estudiantes. Por el contrario, se deben complementar con otras tareas y actividades de evaluación para obtener una visión completa y detallada del aprendizaje de cada estudiante.

Dado que la Formación Técnico-Profesional tiene un fuerte componente de aprendizajes prácticos, las situaciones y las estrategias de evaluación deben ser coherentes con esta característica. La mayoría de los Aprendizajes Esperados están formulados en términos de desempeños, por lo que quienes imparten docencia tienen que generar escenarios de evaluación que permitan a sus estudiantes demostrar el dominio de tales desempeños. El mejor escenario es que la tarea consista en elaborar productos, servicios o proyectos muy cercanos a aquellos que deberán desarrollar en el futuro en el medio laboral.

A continuación, se describen algunos ejemplos habituales de esta clase de escenarios o estrategias:

### › Demostraciones

Son situaciones en las que el o la estudiante debe mostrar una destreza, en vivo y frente a su docente, quien evaluará su desempeño mediante una pauta. Todo esto en el contexto de la elaboración de un producto o servicio.

### › Análisis de casos o situaciones

Son instancias de evaluación en las que el o la docente entrega a sus estudiantes un caso (que puede ser un plano, un estado financiero, un relato de una situación laboral específica, una orden de trabajo, etc.) acompañado de una pauta de preguntas. Cada estudiante debe analizar el caso y demostrar que lo comprende en todos sus parámetros relevantes, detectando errores u omisiones.

### › **Portafolio de productos**

Es una carpeta o caja donde el estudiante guarda trabajos hechos durante el proceso formativo, ya sea en formato de prototipos concretos, fotografías o videos. De este modo, se puede llevar un registro de sus progresos, ya que permite comparar la calidad de los productos elaborados al inicio y al final del proceso educativo. Una característica particularmente enriquecedora del portafolio es que puede ser evaluado a lo largo de todo este proceso y, sobre esa base, quien enseña orienta a sus estudiantes a fomentar su progreso.

El énfasis en el aprendizaje de desempeños prácticos no quiere decir que los conceptos y aspectos teóricos estén ausentes de la formación técnico-profesional. Cuando sea oportuno, quien imparte las clases debe averiguar si sus estudiantes comprenden ciertos conceptos claves, para lo cual se sugieren estrategias o escenarios adecuados, como los siguientes:

### › **Organizadores gráficos y diagramas**

Instrumentos que exigen distribuir la información y desarrollar relaciones entre conceptos, desafiando a promover la máxima creatividad para resumir el contenido que se aprende. Las nuevas conexiones y la síntesis elaborada permiten recoger evidencias importantes del aprendizaje alcanzado.

### › **Mapas conceptuales**

Instrumentos que permiten desarrollar la capacidad de establecer relaciones entre los diferentes conceptos aprendidos y crear otras nuevas, mediante el uso correcto de conectores entre ellos.

Es fundamental que cada docente se apoye en pautas de corrección frente a los desempeños de sus estudiantes, utilizando los indicadores que reflejan el aprendizaje específico que está siendo evaluado; por ejemplo:

### › **Rúbricas**

Son escalas que presentan diferentes criterios por evaluar y en cada uno de ellos se describen los niveles de desempeño. Son particularmente útiles

para evaluar el logro en actividades prácticas de laboratorio, presentaciones, construcción de modelos o proyectos tecnológicos, entre otros.

### › **Escalas de valoración**

Son instrumentos que miden, sobre la base de criterios preestablecidos, una graduación en el desempeño de las y los estudiantes de manera cuantitativa y cualitativa (por ejemplo: Muy bien – Bien – Regular – Insuficiente).

### › **Lista de cotejo**

Es un instrumento que señala de manera dicotómica los diferentes aspectos que se quiere observar en las y los estudiantes, de manera individual o colectiva; es decir: Sí/No, Logrado/No logrado, etc. Es especialmente útil para evaluar el desarrollo de habilidades relacionadas con el manejo de operaciones y la aplicación de las normas de seguridad.

La evaluación adquiere su mayor potencial si los y las docentes tienen las siguientes consideraciones:

### › **Informar a sus estudiantes sobre los aprendizajes que se evaluarán**

Compartir las expectativas de aprendizaje y los Criterios de Evaluación que se aplicarán favorece el logro de dichos aprendizajes, ya que así tienen claro cuál es el desempeño esperado.

### › **Planificar las evaluaciones**

Para que la evaluación apoye el aprendizaje, es necesario planificarla de forma integrada con la enseñanza. Al diseñar esa planificación, se deben especificar los procedimientos más pertinentes y las oportunidades en que se recopilará la información respecto del logro de los Aprendizajes Esperados, determinando tareas y momentos pertinentes para aplicarlas, a fin de retroalimentar el proceso de aprendizaje.

› **Analizar el desempeño de los y las estudiantes para fundar juicios evaluativos**

Un análisis riguroso del trabajo de las y los estudiantes, en términos de sus fortalezas y debilidades individuales y colectivas, ayuda a elaborar un juicio evaluativo más contundente sobre el aprendizaje construido. Dicho análisis permite a los y las docentes reflexionar sobre las estrategias utilizadas en el proceso de enseñanza y tomar decisiones pedagógicas para mejorar resultados durante el desarrollo de un módulo o de un semestre, o al finalizar el año escolar y planificar el periodo siguiente.

› **Retroalimentar a las y los estudiantes sobre sus fortalezas y debilidades**

La información que arrojan las evaluaciones es una oportunidad para involucrar a cada estudiante en el análisis de sus estrategias de aprendizaje. Compartir esta información con quienes cursan la especialidad, en forma individual o grupal, es una ocasión para consolidar aprendizajes y orientarlos acerca de los pasos que deben seguir para avanzar. Este proceso reflexivo y metacognitivo de las y los estudiantes se puede fortalecer si se acompaña con procedimientos de autoevaluación y coevaluación que les impulsen a revisar sus logros, identificar sus fortalezas y debilidades y analizar las estrategias de aprendizaje implementadas.

# Orientaciones para la práctica profesional y titulación

El currículum de la formación técnico-profesional en todo el mundo, Chile incluido, subraya la importancia de que los establecimientos TP establezcan lazos de cooperación con las empresas locales, principalmente con aquellas relacionadas con las especialidades que imparten, con la convicción de que la preparación para el mundo del trabajo y el desarrollo de las respectivas competencias, en general, se logran por el contacto práctico con la situación de trabajo.

Favorecer las prácticas y la formación en alternancia ha sido una tendencia general de este tipo de formación en el mundo que continúa siendo recomendada por los expertos. Sin embargo, es preciso detenerse en las diferencias que existen entre la práctica profesional y la formación en lugares de trabajo. Este último concepto se asocia a la estrategia utilizada en programas formales para permitir que los y las estudiantes desarrollen sus competencias compartiendo los espacios de formación entre el establecimiento educacional y la empresa o centro de entrenamiento, como puede ser la formación dual u otros mecanismos de alternancia. Esto supone que el o la estudiante, durante este proceso de aprendizaje en dos lugares, desarrolla las competencias descritas en el perfil de egreso de su especialidad, mientras que la práctica profesional es un proceso de validación de lo aprendido en la formación técnica-profesional formal, por lo tanto, su objetivo es la aplicación y puesta en práctica –en un contexto laboral real– de las competencias desarrolladas.

En Chile, para recibir el título de técnico de nivel medio, se requiere realizar una práctica profesional en un centro de práctica afín con las tareas y actividades propias de la especialidad. El propósito fundamental de

este tipo de experiencia es que los y las estudiantes validen los aprendizajes que desarrollan durante su formación y puedan integrarlos y aplicarlos en un ambiente de trabajo real. Además, les permite acceder a experiencia laboral que les facilite la transición del mundo educativo al empleo.

El establecimiento educacional debe asumir la responsabilidad de gestionar y supervisar la práctica profesional, además de velar por la calidad del proceso. Asimismo, debe ubicar a la totalidad de estudiantes en los diferentes centros de práctica para que puedan iniciar este ciclo final que, aunque no es parte del Plan de Estudio, es el requisito exigido para la certificación oficial de la formación como técnico. Además, el establecimiento tiene que elaborar el Reglamento de Práctica, conforme a las disposiciones legales, que debe contener todos los aspectos técnicos, pedagógicos y administrativos relacionados con este proceso.

Estas prácticas profesionales permiten construir un vínculo estrecho entre la formación técnica y el mundo del trabajo, lo que posibilita una oportunidad de retroalimentación de los centros de práctica a los establecimientos respecto de los resultados de aprendizajes logrados por sus estudiantes y sobre aquellos ámbitos de la formación que deben fortalecerse y actualizarse.

El periodo de práctica profesional tiene una duración mínima de 450 horas cronológicas, de acuerdo a la normativa actual vigente. No obstante, para dar mayor flexibilidad a su desarrollo, buscando potenciar y facilitar la titulación y la continuidad de estudios, es relevante permitir que las prácticas profesionales comiencen antes del egreso de cuarto medio, una vez que se haya dado cumplimiento a



ciertas condiciones, como la aprobación de aquellos módulos o asignaturas directamente vinculados a la práctica a desarrollar. Así, en el caso de que el establecimiento tenga un régimen anual para la aplicación de sus Programas de Estudio, los y las estudiantes pueden comenzar a realizar su práctica profesional al finalizar tercer medio, es decir, en las vacaciones de verano. En el caso de que el establecimiento tenga un régimen semestral, las prácticas profesionales pueden iniciarse una vez finalizado el primer semestre de tercer año medio, es decir, durante las vacaciones de invierno.

Con el propósito de tener el máximo de claridad respecto de este proceso, se definen los principales conceptos que se utilizan durante esta etapa:

#### › **Proceso de titulación**

Es el periodo comprendido desde la matrícula de cada estudiante en un establecimiento de Educación Media Técnico-Profesional para la realización de la práctica profesional hasta su aprobación final, incluyendo el cumplimiento de todos y cada uno de los procedimientos necesarios para la obtención y entrega del título de técnico de nivel medio correspondiente, por parte del Ministerio de Educación.

#### › **Práctica profesional**

Es una actividad que llevan a cabo los y las estudiantes de la Educación Media Técnico-Profesional en un centro de práctica como parte de su proceso de titulación. En este periodo deberá cumplir como mínimo 450 horas cronológicas. El objetivo central de la práctica profesional es validar y aplicar, en un contexto laboral real, los aprendizajes desarrollados durante la formación técnica.

#### › **Centro de práctica**

Se refiere al espacio fuera del establecimiento educacional, como empresas, reparticiones públicas, fundaciones y otras instituciones productivas y de servicios que desarrollan actividades relacionadas con los Objetivos de Aprendizaje de las especialidades de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional.

#### › **Plan de práctica**

Es el documento guía elaborado para el desarrollo de la práctica profesional que se estructura de acuerdo con el perfil de egreso del técnico de nivel medio de la especialidad respectiva, en función de las actividades y los criterios de desempeño acordados con la empresa. Este instrumento debe ser firmado por las tres partes involucradas: centro de práctica, establecimiento educacional y estudiante.

#### › **Profesor guía**

Es el docente técnico designado por el establecimiento para orientar, supervisar, acompañar, elaborar y disponer los documentos de práctica y titulación.

#### › **Supervisor**

Es el funcionario o trabajador experto designado por el centro de práctica para supervisar, orientar y evaluar el desempeño de los y las estudiantes.

# Orientaciones para el uso de la libre disposición

La Ley General de Educación establece que los establecimientos con Jornada Escolar Completa que utilicen los Programas de Estudio del Mineduc cuentan con seis horas lectivas de libre disposición. Los establecimientos pueden disponer de estas horas como lo estimen más conveniente para llevar a cabo su proyecto educativo, distribuyéndolas en la formación de manera pertinente.

Con el fin de apoyar el proceso de reflexión para la toma de decisiones, se ha construido este documento con orientaciones opcionales para los establecimientos de Educación Media Técnico-Profesional.

El desafío para los establecimientos que brindan formación técnica es desarrollar las mejores estrategias de gestión curricular y pedagógica, para que el tiempo escolar disponible les permita lograr los objetivos planteados en las Bases Curriculares y en sus propios Proyectos Educativos Institucionales (PEI), y así responder con pertinencia a las necesidades educativas de los y las estudiantes, las demandas de los sectores productivos relacionados y de la sociedad en general.

La toma de decisiones sobre la libre disposición tiene que ver con cómo reestructurar y usar el tiempo y en cómo ponerlo al servicio del mejoramiento del aprendizaje y formación de los y las estudiantes. La definición del uso del tiempo de cada establecimiento educacional se inserta y adquiere sentido en el marco de su PEI, de sus planes de mejora y planes de acción de acuerdo a sus prioridades educativas.

En este marco, el proceso de toma de decisión debería resguardar los siguientes aspectos:

## › **Considerar información relevante y de calidad**

se sugiere incluir la revisión del proyecto educativo institucional; el análisis de los Programas de Estudio del Mineduc y de los resultados de aprendizaje y de sus estrategias remediales, el levantamiento de información a través de entrevistas y encuestas a actores del sector productivo y exalumnos; análisis de estudios o estadísticas disponibles sobre la situación educativa de los estudiantes de la especialidad y sus intereses, entre otros.

## › **Incluir participación**

se debe considerar la participación de la comunidad educativa y de actores relevantes en instancias específicas, ya sea para el levantamiento de información primaria como para la validación de las propuestas elaboradas.

## › **Contar con respaldo institucional**

es muy relevante que en estas instancias de análisis participe también el sostenedor, para que las decisiones que tome sobre la libre disposición sean coherentes con las conclusiones a las que se llegue en dichas instancias.

A continuación se presentan algunos criterios metodológicos que deberían ser incluidos en la toma de decisión del uso del tiempo de libre disposición:

## › **Requerimientos desde la Misión institucional**

En el Programa de Estudio de una especialidad deben estar incluidos el énfasis y los aspectos que son distintivos del PEI. Un ejemplo de esta situación es el caso de una institución que imparte

la especialidad de Servicios de Turismo, cuya Misión incluye desarrollar el proceso educativo con estrategias que aborden la interculturalidad. En este caso, será necesario agregar un módulo o asignatura que aborde este objetivo y asignarle el tiempo requerido.

En algunas situaciones, estos aspectos pueden ser abordados sin requerir tiempo escolar, sino que, más bien, mediante metodologías apropiadas y, por ende, su inclusión no afectará al Plan de Estudio.

#### › **Requerimientos desde el entorno productivo**

Para incluir estos requerimientos, es preciso realizar un levantamiento y análisis de información desde el mundo productivo que tiene directa vinculación con la especialidad. Este análisis puede hacer visible la necesidad de incluir en el programa de formación un ámbito de competencias que no está incluido en las Bases Curriculares ni en los Programas de la especialidad. En ese caso, al formular el Plan se deben considerar las horas para el desarrollo de un módulo que responda a ese requerimiento específico que no está presente en los Programas.

Este análisis es fundamental en todas las especialidades porque brindará mayor pertinencia y calidad a los aprendizajes que logren los egresados y las egresadas, lo que potenciará una mejor empleabilidad. En este proceso puede surgir la necesidad de incorporar competencias que son de otra mención u otra especialidad. En ese caso, pueden tomarse módulos de ellas para ser incluidos en el Plan de Estudio. Un ejemplo de esto es el caso de un establecimiento ubicado en una localidad con

producción de vides que imparte la especialidad Agropecuaria, mención Agricultura, y que podría tener la necesidad de incluir módulos de la mención de Vitivinicultura. Otro ejemplo es el caso de un liceo ubicado en una región minera que podría tener la necesidad de incluir, en la especialidad de Mecánica Industrial, módulos de Hidráulica y neumática de la especialidad de Mecánica Automotriz.

#### › **Fortalecimiento de la Formación General o Diferenciada requerida por los y las estudiantes**

En cuanto a los requerimientos vinculados a las necesidades del cuerpo estudiantil, la toma de decisiones debe atender a dos objetivos fundamentales: asegurar la empleabilidad de las egresadas y los egresados desarrollando con mayor profundidad competencias básicas, y lograr un mejor desempeño en la educación superior. Una respuesta a estos objetivos podría ser incluir un módulo nuevo que no es parte de los obligatorios para la EMTP, pero que es necesario para potenciar los aprendizajes requeridos para un mejor desempeño. Esto podría significar, por ejemplo, que en la especialidad de Agropecuaria se incluyera un módulo denominado “Ciencias aplicadas a la agricultura” que aborde aspectos de Biología, Física y Química necesarios para entender ciertos procesos de las plantas, riego y suelos.

Una segunda respuesta podría ser ampliar las horas destinadas a una de las asignaturas ya incluidas en la Formación General que se imparten como obligatorias, por ejemplo, de Matemática, en la especialidad de Dibujo Técnico, para fortalecer los

contenidos de tercero medio relativos a Geometría. Otra estrategia sería contemplar un tiempo para la articulación de la Formación General y la Formación Diferenciada, generando instancias de encuentro y discusión de docentes de ambas formaciones. Esta alternativa permitiría a los y las estudiantes apreciar de manera directa la contribución de la Formación General al logro de las competencias técnicas y genéricas, puesto que dicha formación le da sentido a la ejecución de tareas específicas propias de cada sector productivo.

Para detectar la necesidad de fortalecimiento de la Formación Diferenciada, puede llevarse a cabo un levantamiento de información que considere tanto al sector productivo como a exalumnos y exalumnas, pues ambas partes pueden dar cuenta de las carencias de aprendizajes técnicos o genéricos que afectan el desempeño y posterior trayectoria de aprendizaje y laboral de las y los estudiantes. De esta manera puede determinarse la necesidad de ampliar las horas de uno o más módulos de la Formación Diferenciada para permitir un mejor logro de los Objetivos de Aprendizaje.

#### › **Requerimientos desde la realidad social de la comunidad educativa**

Los establecimientos no son comunidades aisladas de las realidades de sus entornos, y, en este contexto, se pueden priorizar las necesidades de dicha realidad para ser abordada en el tiempo escolar disponible. Un ejemplo de esto puede ser que, en aquellos lugares donde existan graves problemas de salud asociados al sedentarismo y consumo de drogas y alcohol, el establecimiento incorpore en el Plan de Estudio un espacio para Educación Física y Salud para apoyar el esfuerzo de toda la comunidad en el desarrollo de hábitos para el cuidado de la salud.

#### › **Requerimientos de nivelación de Formación General**

Este requerimiento puede surgir a partir de la detección de déficit en aprendizajes de los estudiantes que afecte su desempeño escolar y

su posterior trayectoria de aprendizaje y laboral. La respuesta a este diagnóstico puede ser el aumento de horas de Formación General como parte de un proceso de nivelación de contenidos no logrados en los ciclos y niveles anteriores. Esta opción puede articularse con iniciativas como el Programa de Acompañamiento y Acceso Efectivo a la Educación Superior (PACE), que trabaja en los establecimientos educacionales que atienden a la población más vulnerable y que busca preparar a los y las estudiantes para que ingresen a la Educación Superior y puedan mantenerse en ella hasta la titulación.

#### › **Requerimientos por las capacidades técnicas disponibles para la especialidad**

Este criterio se refiere al análisis de las capacidades de los y las docentes y de la disponibilidad de acceso a infraestructura y recursos de aprendizajes para el adecuado desarrollo de una especialidad. Puede ocurrir que un establecimiento cuente con docentes técnicos con una amplia experiencia, pero que existan debilidades en la infraestructura y recursos disponibles al interior del establecimiento, lo cual se suple con convenios de colaboración con empresas. Esta situación provoca que algunas actividades de aprendizajes deban llevarse a cabo fuera del establecimiento, lo cual implica mayor tiempo para su desarrollo. En otros casos puede ocurrir lo contrario, es decir, que la situación de infraestructura y recursos sea sobresaliente, lo que facilita el logro de los aprendizajes en los y las estudiantes y que permite disminuir el tiempo requerido para el desarrollo de algunos módulos.

# Orientaciones para la formación profesional dual

La formación profesional dual se incorpora a la Educación Media Técnico-Profesional (EMTP) como una estrategia curricular que potencia el aprendizaje de los y las estudiantes con una relación más directa entre los establecimientos educacionales y el sector productivo.

El propósito de la estrategia curricular dual es mejorar la calidad de los aprendizajes de los y las estudiantes de EMTP, además de aportar al requerimiento del país de contar con más y mejores técnicos y técnicas en los diferentes ámbitos de la producción de bienes y servicios.

Desde la perspectiva señalada, la formación dual contempla dos lugares de aprendizaje: el establecimiento educacional y el mundo laboral representado por la empresa, lo que implica armonizar los aprendizajes que se desarrollan en el liceo con los que se trabajan en la empresa. Ambas instituciones (establecimiento educacional y empresa) deben dar respuesta al perfil de egreso señalado en las Bases Curriculares para cada una de las especialidades que ofrece la Formación Diferenciada Técnico-Profesional.

El establecimiento educacional es el responsable de brindar a los y las estudiantes una sólida formación general y técnica. Por tanto, en el caso del dual, este rol implica desarrollar las competencias básicas y la comprensión técnica que requieren para dominar los procesos productivos. La empresa, por su parte, como colaboradora del proceso de aprendizaje, debe ofrecer la oportunidad para que las y los jóvenes desarrollen las competencias técnicas relacionadas con la especialidad y sus respectivas menciones.

Para la implementación del Plan y del Programa de Estudio de una especialidad, en un establecimiento que opta por la formación profesional dual se debe considerar lo siguiente:

- a. El Plan de Estudio se organizará sobre la base de las siguientes alternativas (el liceo debe optar por una de ellas)<sup>1</sup>:
  - › Tres días en el liceo y dos días en la empresa.
  - › Otra especificada en la normativa respectiva.
- b. A su vez, dicho Plan de Estudio podrá ser abordado por medio de alguna de las siguientes modalidades:
  - › Desarrollar todo el Plan de Estudio de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional en dos lugares de aprendizaje: esto se organiza en un proceso de formación compartida entre el liceo y la empresa, que consiste en coparticipar en distinta proporción en los procesos de enseñanza-aprendizaje.
  - › Destinar parte del Plan de Estudio TP a la empresa y, así, complementar los módulos que se imparten en el liceo. Esto, comúnmente, se denomina alternancia.
  - › Formación en centro de entrenamiento con participación de la empresa, la que colabora con equipamiento de vanguardia y expertos y expertas para construir los aprendizajes.

<sup>1</sup> El Plan de Estudio deberá ser aprobado mediante Resolución Exenta de la Secretaría Regional de Educación, quien a su vez informará por escrito de dicha resolución a la Superintendencia de Educación y a la Agencia de Calidad.

- c. Podrá optarse por la formación dual siempre y cuando se cuente con un número de empresas suficiente en la jurisdicción territorial en la cual se encuentra el establecimiento. Las empresas deben estar formalmente constituidas, cumplir con las normas de salud y seguridad y contar con trabajadoras y trabajadores capacitadas y capacitados que potencien en sus aprendices la calidad de los aprendizajes, resguarden su seguridad personal y den espacios de supervisión al profesor o a la profesora tutor y a los organismos fiscalizadores del Ministerio de Educación.
- d. Para la implementación del modelo dual, el liceo deberá desarrollar un trabajo innovador, planificado, programado y cooperativo. Lo anterior, junto con el Plan de Estudio para el liceo, el plan de aprendizaje para los y las docentes (elaboración del plan de enseñanza en el aula) y el plan de desempeño para el aprendizaje en la empresa, permitirán asegurar las condiciones para el funcionamiento operativo de la formación profesional dual y así, obtener la aprobación para su implementación a partir del año siguiente.

En la actualidad, la formación profesional dual alcanza una cobertura de cerca del 13 % de la matrícula de estudiantes de Formación Diferenciada Técnico-Profesional, por tanto, dado este nivel de cobertura, se requiere una normativa que regule su funcionamiento y resguarde los criterios de calidad y el cumplimiento de sus objetivos; esta se encuentra actualmente en fase de diseño por parte del Ministerio de Educación.



---

Módulos especialidad  
**Administración**

---

Plan Común

# 1. Utilización de información contable

## INTRODUCCIÓN

En este módulo de 152 horas, se busca que los y las estudiantes aprendan a registrar información de los hechos económicos y financieros en libros contables, lo que les servirá tanto para su desempeño laboral como para estudios superiores en el área de administración y comercio en el futuro.

Específicamente, se espera que logren manejar las Normas Internacionales de Contabilidad y la legislación tributaria vigente, y que, a partir de la información contable de la empresa, puedan evaluar la marcha de la misma. Del mismo modo, se pretende que, por medio del manejo, clasificación y tratamiento contable de las distintas cuentas (activo, pasivo, patrimonio, pérdida y ganancia), sean capaces de realizar los registros contables de las operaciones comerciales y financieras, de confeccionar y analizar los estados de situación financiera, el estado de resultados, el estado de flujos de efectivo y el estado de cambio en el patrimonio neto de la empresa, y de redactar y analizar las notas explicativas de dichos estados financieros según los principios establecidos en la norma internacional y la legislación tributaria vigente.

Asimismo, se busca que las y los estudiantes aprendan a identificar diferencias en los registros contables de una entidad, al aplicar los Principios Contables Generalmente Aceptados (PCGA) y las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), y a establecer la situación de liquidez de una entidad. Finalmente, se espera que sean capaces de analizar los estados financieros de la compañía, dominando los términos y tecnicismos contables, de pesquisar errores en la información recopilada y de preparar informes de los hechos contables de la empresa, los que proporcionan antecedentes relevantes para la toma de decisiones oportuna.



## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 1 · UTILIZACIÓN DE INFORMACIÓN CONTABLE		152 HORAS	TERCERO MEDIO		
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD					
<b>OA 1</b>					
Leer y utilizar información contable básica acerca de la marcha de la empresa, incluida información sobre importaciones y/o exportaciones, de acuerdo a las normas internacionales de contabilidad (NIC) y de información financiera (NIIF) y a la legislación tributaria vigente.					
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS			
1. Maneja Normas Internacionales de Contabilidad y legislación tributaria, en el registro de las actividades financieras y económicas de una entidad.	<b>1.1</b> Registra las operaciones de acuerdo a las normas contables internacionales (IFRS) y evalúa sus efectos sobre el resultado económico y financiero de la empresa.	B	C	H	
	<b>1.2</b> Confecciona el estado de situación financiera, el estado de resultados, el estado de flujos de efectivo y el estado de cambio en el patrimonio neto de la empresa colaborativa e individualmente, según los principios establecidos en la norma internacional y la legislación tributaria vigente.	B	C	H	
	<b>1.3</b> Desarrolla las notas a los estados financieros finales bajo las Normas Internacionales de Contabilidad y la normativa tributaria vigente.	B H	C	D	

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS	
2.	Utiliza la información contable de la empresa para evaluar la marcha de la misma, considerando las Normas Internacionales de Contabilidad y la legislación tributaria vigente.	<b>2.1</b> Realiza análisis de los estados financieros de acuerdo a las características de la empresa, considerando los indicadores apropiados y la normativa contable y tributaria vigente.	<b>B</b>	<b>C</b>
		<b>2.2</b> Calcula el monto de diferentes hechos económicos según los principios de contabilidad internacional, comparándolos con los resultados obtenidos al aplicar los Principios Contables Generalmente Aceptados (PCGA) utilizados en el país, considerando las normas vigentes.	<b>B</b>	<b>C</b>
		<b>2.3</b> Diagnostica la situación de liquidez de la empresa, utilizando el análisis de flujo de efectivo y sus características operacionales, de acuerdo al marco legal imperante.	<b>B</b>	<b>C</b>
		<b>2.4</b> Ejecuta análisis de los cambios patrimoniales en la empresa, utilizando el estado de cambios en el patrimonio neto y las respectivas notas a los estados financieros finales, resguardando el cumplimiento de las disposiciones legales.	<b>B</b>	<b>C</b>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Utilización de información contable</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Confección del estado de situación financiera y estado de resultados
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	8 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
<p><b>1.</b> Maneja Normas Internacionales de Contabilidad y legislación tributaria, en el registro de las actividades financieras y económicas de una entidad.</p>	<p>1.2 Registra las operaciones de acuerdo a las normas contables internacionales (IFRS) y evalúa sus efectos sobre el resultado económico y financiero de la empresa.</p> <p>1.3 Confecciona el estado de situación financiera, el estado de resultados, el estado de flujos de efectivo y el estado de cambio en el patrimonio neto de la empresa colaborativa e individualmente, según los principios establecidos en la norma internacional y la legislación tributaria vigente.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Estudio de casos
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:</b>	
<b>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Prepara un caso con diversas transacciones comerciales para que los y las estudiantes las analicen, efectúen los registros en los libros contables respectivos y emitan informes financieros de acuerdo a las normas y legislación vigente.</li> <li>› Cuida que exista información disponible suficiente para que cada estudiante pueda dar resolución al caso presentado.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Normas contables IFRS.</li> <li>› Guía de caso práctico.</li> <li>› Formatos de libros contables e informes financieros.</li> <li>› Pauta de observación.</li> <li>› Pauta de revisión de caso práctico.</li> </ul>

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

**EJECUCIÓN**

**Docente:**

- › Motiva a los y las estudiantes a resolver el caso práctico, en el que deben realizar el registro contable y la confección de estados financieros de una entidad.
- › Entrega el documento con el caso práctico a resolver y las instrucciones para llevar a cabo el trabajo, en las que detalla los pasos a seguir para la contabilizaciones y emisión de informes contables.
- › Organiza a sus estudiantes en grupos de tres a cinco integrantes y les solicita analizar y desarrollar el caso.
- › Supervisa y orienta constantemente el trabajo de sus estudiantes para que logren el objetivo de la actividad de aprendizaje.

**Estudiantes:**

- › En equipo, identifican las cuentas que intervienen, montos y registros contables a utilizar en cada una de las transacciones detalladas.
- › Elaboran el libro diario con los asientos o comprobantes contables de cada hecho económico y traspasan sus registros al libro mayor de cada cuenta para la emisión de informes.
- › Con los registros realizados, confeccionan el estado de situación financiera y el estado de resultado, según las normas contables vigentes.
- › Analizan los informes contables finales: determinan el resultado del ejercicio y analizan las partidas, interpretando sus saldos y efectos en el estudio de caso.
- › Presentan un reporte escrito con los registros y análisis contables realizados al caso planteado, exponiendo al curso sus resultados y conclusiones.

**Recursos:**

- › Guía de caso práctico.
- › Calculadora.
- › Formatos de libros contables e informes financieros.
- › Apuntes de las clases.
- › Normas contables IFRS.

**CIERRE**

**Estudiantes:**

- › Al término de la actividad, comentan similitudes y diferencias entre los resultados y conclusiones de cada grupo, así como dificultades que se enfrentaron en el desarrollo de la actividad.

**Docente:**

- › Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Utilización de información contable
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Confección de estado de flujo de efectivo
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	4 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>2.</b> Utiliza la información contable de la empresa para evaluar la marcha de la misma, considerando las Normas Internacionales de Contabilidad y la legislación tributaria vigente.</p>	<p>2.3 Diagnostica la situación de liquidez de la empresa, utilizando el análisis de flujo de efectivo y sus características operacionales, de acuerdo al marco legal imperante.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Guía de trabajo

### DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

#### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

##### Docente:

- › Prepara una presentación multimedia (por ejemplo PPT o Prezi) sobre el estado de flujo de efectivo.
- › Prepara una guía de trabajo con las instrucciones, procedimientos y tareas a realizar por sus estudiantes.
- › Prepara la pauta de corrección de la guía de trabajo.
- › Prepara textos NIC 7 y apuntes impresos, considerando que la información disponible permita a cada estudiante extraer los conocimientos para el desarrollo de la guía.

##### Recursos:

- › Proyector.
- › Computador.
- › Guía de trabajo.
- › Normas contables IFRS.
- › Formatos de estado flujo de efectivo.
- › Pauta de observación.
- › Pauta de revisión de guía de trabajo.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Contextualiza y motiva a sus estudiantes respecto de la relevancia de una lectura, interpretación y confección correcta de un estado flujo de efectivo.</li><li>› Expone una presentación en formato digital con las disposiciones legales en cuanto a formato, clasificación y confección del informe financiero.</li><li>› Entrega a cada estudiante la guía de trabajo y, tras su explicación, monitorea y orienta el desarrollo de esta.</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Tras participar de la explicación de su docente, indican las operaciones que intervienen en el flujo operacional.</li><li>› Indican las transacciones que generan flujo de inversión.</li><li>› Indican los hechos económicos que generan flujo de financiamiento.</li><li>› Determinan el saldo inicial de efectivo y efectivo equivalente.</li><li>› Calculan el saldo final del efectivo y efectivo equivalente.</li><li>› Justifican las operaciones comerciales que no generan flujos de efectivos, de acuerdo a las normas establecidas.</li><li>› Confeccionan la presentación del estado de flujo de efectivo.</li></ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Guía de trabajo.</li><li>› Normas contables IFRS.</li><li>› Formatos de estado de flujo de efectivo.</li><li>› Pauta de observación.</li><li>› Pauta de revisión de guía de trabajo.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Junto con sus estudiantes, realiza una síntesis de los conceptos tratados en la actividad de aprendizaje, intencionando un análisis de los estados de flujos de efectivo en relación con la liquidez de una entidad.</li></ul>

NOMBRE DEL MÓDULO		Utilización de información contable	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
2. Utiliza la información contable de la empresa para evaluar la marcha de la misma, considerando las Normas Internacionales de Contabilidad y la legislación tributaria vigente.	2.4 Diagnostica la situación de liquidez de la empresa, utilizando el análisis de flujo de efectivo y sus características operacionales, de acuerdo al marco legal imperante.	<b>B</b> Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.	<b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.

### Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>Actividad mixta de evaluación (práctica y teórica)</p> <p>Ejercicio práctico de confección de estado flujo de efectivo, en el cual deberán calcular los aumentos y disminuciones del efectivo y efectivo equivalente de una entidad, clasificando los flujos en operación, financiamiento e inversión, donde los y las estudiantes resuelvan problemas, apliquen conceptos, principios y procedimientos asociados.</p>	<p>Escala de valor o apreciación que dé cuenta de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Comunicación clara.</li> <li>› Trabajo prolijo y de calidad.</li> <li>› Cumplimiento de plazos.</li> <li>› Trabajo de equipo.</li> <li>› Respeto por los otros sin distinciones.</li> <li>› Otros indicadores que validen el logro del análisis de flujo efectivo, realizado por las y los estudiantes.</li> </ul> <p>Prueba de conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Concepto de efectivo y efectivo equivalente.</li> <li>› Clasificación de flujos operacionales, inversión y financiamiento.</li> </ul>

## BIBLIOGRAFÍA

**Amat, O., Perramón, J. y Alemany, F.** (2005). *Normas internacionales de contabilidad NIC/NIIF*. Barcelona: Gestión 2000.

**Bosch, J. y Vargas, L.** (2005). *Contabilidad básica*. Santiago de Chile: Soelco.

**Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad.** (2012). *Normas internacionales de información financiera*. Londres: IFRS.

## Sitios web recomendados

Normas internacionales de información financiera:  
[www.ifrs.cl](http://www.ifrs.cl)

Servicio de Impuestos Internos:  
[www.sii.cl](http://www.sii.cl)

Diario Financiero:  
<http://www.df.cl>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).





# 2. Gestión comercial y tributaria

## INTRODUCCIÓN

En este módulo de 152 horas, se espera que los y las estudiantes comprendan el ciclo, documentos, registro y el cálculo de impuesto de las transacciones comerciales de importaciones y/o exportaciones de bienes y servicios, lo cual les permite, al egresar, desenvolverse en el ámbito del comercio internacional.

Específicamente, se pretende que sean capaces de gestionar la documentación mercantil de las operaciones comerciales internacionales con los organismos pertinentes; monitorear el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes de acuerdo a las disposiciones legales; organizar los antecedentes y documentos mercantiles de compra y venta nacional e internacional de bienes y servicios; y calcular los montos involucrados en el proceso comercial, como precios, descuentos, intereses, aranceles, franquicias e impuestos, necesarios para la elaboración o llenado de los documentos mercantiles de importaciones y exportaciones, los medios de pagos y posterior registro en el sistema contable.

Asimismo, por medio de la recopilación y organización de los documentos mercantiles y de la información tributaria, se espera que las y los estudiantes logren calcular los distintos impuestos y retenciones que afectan las operaciones comerciales, y determinar las rentas, tasa de impuestos, créditos, retenciones, entre otros conceptos tributarios para realizar el llenado de los formularios N° 29 y 22, correspondientes a la declaración mensual de impuestos y al impuesto anual a la renta, respectivamente, según disposiciones legales, comerciales y tributarias vigentes.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<b>MÓDULO 2 · GESTIÓN COMERCIAL Y TRIBUTARIA</b>	152 HORAS	TERCERO MEDIO
--------------------------------------------------	-----------	---------------

### OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD

#### OA 1

Leer y utilizar información contable básica acerca de la marcha de la empresa, incluida información sobre importaciones y/o exportaciones, de acuerdo a las normas internacionales de contabilidad (NIC) y de información financiera (NIIF) y a la legislación tributaria vigente.

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
1. Gestiona la documentación mercantil de las importaciones y/o exportaciones conforme a las disposiciones contables y tributarias vigentes.	<b>1.1</b> Organiza los antecedentes y documentos mercantiles que respaldan el comercio internacional de bienes y servicios según la normativa legal y a los requerimientos de su jefatura.	B C
	<b>1.2</b> Calcula los montos correspondientes a precios, descuentos, intereses, aranceles, franquicias e impuestos establecidos en una importación y exportación, de acuerdo a la normativa legal vigente.	B C
	<b>1.3</b> Completa o elabora, utilizando sistemas, los documentos mercantiles de importaciones y exportaciones, de acuerdo a las normativas legales vigentes.	B C H
	<b>1.4</b> Registra en el sistema contable los conceptos y montos de las importaciones y/o exportaciones realizadas, cumpliendo las normativas legales vigentes.	B C H

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS	
2.	Monitorea el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa de acuerdo a la normativa tributaria vigente.	<b>2.1</b> Recopila y organiza la información necesaria, para la declaración de impuestos mensual y anual, según las disposiciones tributarias.	<b>B</b>	<b>C</b>
		<b>2.2</b> Calcula los distintos tributos y retenciones que afectan a las operaciones comerciales, de acuerdo a las normas legales vigentes.	<b>C</b>	
		<b>2.3</b> Realiza la declaración de impuesto mensual Formulario N° 29, en conformidad a las disposiciones tributarias establecidas.	<b>C</b>	<b>H</b>
		<b>2.4</b> Determina el impuesto anual a la renta Formulario N° 22, de acuerdo a la normativa tributaria vigente.	<b>C</b>	<b>H</b>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Gestión comercial y tributaria
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Problema tributario declaración de impuestos Formulario N° 29
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	8 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>2.</b> Monitorea el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa de acuerdo a la normativa tributaria vigente.</p>	<p>2.2 Calcula los distintos tributos y retenciones que afecta las operaciones comerciales, de acuerdo a las normas legales vigentes.</p> <p>2.3 Realiza la declaración de impuesto mensual Formulario N° 29, en conformidad a las disposiciones tributarias establecidas.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Aprendizaje basado en problemas

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#### Docente:

- › Prepara la descripción del problema, en la que considera las instrucciones, procedimientos y tareas a realizar por sus estudiantes.
- › Cuida que exista información disponible suficiente para que cada estudiante pueda resolver el problema; por ejemplo, Ley del IVA, diagramas, información tributaria, manual del módulo, u otra información necesaria para la actividad.
- › Prepara la pauta de confección del informe técnico.
- › Prepara la pauta de corrección del informe técnico.
- › Prepara la pauta de observación de la actividad.

#### Recursos:

- › Normativa tributaria.
- › Decreto Ley N° 825.
- › Formulario N° 29.
- › Pauta de observación.
- › Pauta de revisión de informe técnico.



2.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN

**Docente:**

- › Entrega información y documentos sobre las reglas y normas a considerar en el desarrollo de la actividad.
- › Expone el problema tributario que presenta un contribuyente en relación con la declaración mensual de impuesto, Formulario N° 29.
- › Organiza a sus estudiantes en grupos de tres o cuatro integrantes.

**Estudiantes:**

- › En equipo, leen y analizan el escenario del problema. Para ello investigan e intercambian opiniones respecto a las obligaciones, bases imponibles y tasas de gravámenes que deben calcular los contribuyentes de acuerdo a las disposiciones legales.
- › Emiten opinión respecto de las causas del problema tributario planteado y hacen una lista de hipótesis o ideas.
- › Confeccionan una lista con los impuestos y retenciones que debe declarar el contribuyente por su actividad comercial.
- › Hacen una lista de aquello que consideran que se debe saber para encontrar las posibles soluciones al problema de declaración de impuesto planteado. Para ello, pueden guiarse respondiendo las siguientes preguntas:
  - ¿Cuáles son los documentos y montos que se deben declarar en el Formulario N° 29?
  - ¿Cómo debe aplicar la tasa de impuesto a la base imponible?
  - ¿Qué documentos dan origen al crédito fiscal?
  - ¿Qué sucede con el remanente de crédito fiscal del mes anterior?
  - ¿Cómo se determinan los pagos provisionales mensuales?
  - ¿Qué retenciones de impuestos se deben declarar y dónde?
- › Hacen una lista paso a paso de las acciones a realizar en el proceso de declaración de impuestos en el Formulario N° 29 y la presentan a su docente para su aprobación.
- › Definen el problema: declaran y explican a su docente de forma clara y con fundamentos lo que el equipo define como faltas y errores en la declaración de impuesto.
- › Presentan los resultados en un informe técnico, en el que incorporan la declaración de impuesto Formulario N° 29, de acuerdo a las disposiciones legales establecidas.

**Recursos:**

- › Problema a resolver con especificaciones.
- › Ley sobre impuesto a la renta.
- › Información tributaria.
- › Formulario N° 29.
- › Calculadora.

CIERRE

**Estudiantes:**

- › Al término de la actividad, cada grupo expone su experiencia.

**Docente:**

- › Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Gestión comercial y tributaria
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Declaración de impuesto a la renta de una persona natural en el Formulario N° 22
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	4 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
2. Monitorea el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa de acuerdo a la normativa tributaria vigente.	2.4 Determina el impuesto anual a la renta Formulario N° 22, de acuerdo a la normativa tributaria vigente.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Guía de trabajo

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#### Docente:

- › Prepara la guía de trabajo con diversas rentas percibidas por una persona natural durante un año comercial, e indica las instrucciones, procedimientos y tareas a realizar.
- › Cuida que exista información disponible suficiente para que cada estudiante pueda resolver la guía y realizar la declaración de impuesto en el Formulario N° 22.
- › Prepara la pauta de corrección de la declaración de impuesto Formulario N° 22.
- › Prepara la pauta de observación de la actividad.

#### Recursos:

- › Decretos de ley.
- › Formulario N° 22.
- › Computador e impresora.



2.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

**EJECUCIÓN**

**Docente:**

- › Motiva a sus estudiantes y contextualiza la actividad a realizar, enfatizando la importancia de leer e interpretar los datos correspondientes a los distintos ingresos de una persona natural para la declaración de impuesto anual.
- › Organiza a sus estudiantes en equipos de trabajo de tres o cuatro integrantes para fomentar el trabajo en equipo.
- › Entrega a los grupos la guía de trabajo y un ejemplar del Formulario N° 22, en el cual deben declarar las rentas.

**Estudiantes:**

- › En grupo, determinan los impuestos y retenciones de las siguientes rentas: honorarios, sueldos, dividendos, intereses por depósitos a plazo, entre otras.
- › Cada grupo expone sus resultados.

**Recursos:**

- › Guía de trabajo.
- › Decretos de ley.
- › Formulario N° 22.
- › Calculadora.
- › Pauta de observación.
- › Pauta de revisión de la declaración de impuesto Formulario N° 22.

**CIERRE**

**Docente:**

- › Al término de la actividad y considerando los resultados expuestos por los equipos, determina con el curso las diferencias de impuestos, si las hubiese, y detectan las causas de dichas diferencias.



## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

2.

NOMBRE DEL MÓDULO		Gestión comercial y tributaria	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p><b>2.</b> Monitorea el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa de acuerdo a la normativa tributaria vigente.</p>	<p><b>2.4</b> Determina el impuesto anual a la renta Formulario N° 22, de acuerdo a la normativa tributaria vigente.</p>	<p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p>	<p><b>H</b> Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>
<h3>Selección de cómo evaluar</h3>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Actividad práctica:</p> <p>Las y los estudiantes deben desarrollar un caso práctico de tributación anual de una persona natural en el Formulario N° 22. Para ello, deben determinar y declarar las rentas del trabajo (honorarios y sueldos) sus impuestos y retenciones correspondientes.</p>		<p>Rúbrica que permita evaluar las habilidades desarrolladas por las y los estudiantes para determinar las rentas de trabajo, calcular retenciones e impuestos, así como también llenar el Formulario N°22, en las formas y plazos estipulados por ley.</p>	

## BIBLIOGRAFÍA

**Ayllon, M.T y Chávez, J.** (1997). *Geografía económica*. Ciudad de México: Limusa.

**Fajardo, C. J.** (2014). *Sistemas Impositivos J.F.C: compendio tributario y laboral*. Santiago de Chile: Lainu.

**Foxley, A.** (2009). *Caminos al Desarrollo. Lecciones de Países Afines*. Santiago: Inter-American Development Bank/Ministerio de Relaciones Exteriores

**Larroulet, C. y Mochón, F.** (1995). *Economía*. Ciudad de México: McGraw Hill.

**Maggio, E.** (2013). *Así se importa*. Santiago: Ediciones Habilitas.

**Maggio, E.** (2013). *Introducción al comercio exterior*. Santiago: Ediciones Habilitas.

**Maggio, E.** (2009). *Así se exporta*. Santiago: RIL Editores.

**Massad, C. y Lavados, H.** (1998). *Elementos de Economía*. Santiago: Editorial Universitaria.

**Valenzuela, R.** (2012). *Comercio Exterior, todos lo hacen y yo lo sé*. Santiago de Chile: Legal Publishing.

## Sitios web recomendados

CEPAL. Globalización y Desarrollo:  
[www.eclac.org](http://www.eclac.org)

Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales:  
[www.direcon.gob.cl](http://www.direcon.gob.cl)

Portal de Comercio Exterior:  
[www.portalcomercioexterior.cl](http://www.portalcomercioexterior.cl)

Servicio de Impuestos Internos:  
[www.sii.cl](http://www.sii.cl)

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).



# 3. Procesos administrativos

## INTRODUCCIÓN

En este módulo de 190 horas, se espera que los y las estudiantes aprendan a elaborar un esquema de flujos de los principales procesos administrativos y a diseñar programas de trabajo que sirvan para dar soluciones a situaciones o problemas que se pueden presentar en la entidad en que trabajen; y que estén alineados con la misión, la visión, el propósito y la estrategia de dicha institución.

Específicamente, se busca que sean capaces de planificar la disponibilidad de recursos para ejecutar correctamente las labores administrativas, de establecer prioridades (importancia, urgencia, necesidad) y de decidir en qué etapas y secuencia se deben ejecutar las actividades correspondientes y cuánto tiempo asignarles. Del mismo modo, se pretende que logren identificar las fortalezas y debilidades de un plan

de trabajo tras analizar los resultados (procesos y productos), por medio del seguimiento de tareas del programa operativo en un departamento o área de una empresa. Esto les da la posibilidad de estructurar objetivos y segmentar logros, diferenciar la información principal de la secundaria, elaborar cronogramas y esquemas de seguimiento (pautas de chequeo, cartas Gantt, etc.), emprender acciones para mejorar y revertir situaciones desventajosas, y alcanzar los objetivos propuestos. Finalmente, se espera que sean capaces de elaborar informes con antecedentes relevantes de los procesos desarrollados y de los resultados obtenidos.

De esta manera, se familiarizarán con los aspectos principales del escenario administrativo y con el planeamiento, la implementación y la evaluación de un programa de trabajo.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 3 · PROCESOS ADMINISTRATIVOS	190 HORAS	TERCERO MEDIO
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD		
<p><b>OA 2</b> Elaborar un programa de actividades operativas de un departamento o área de una empresa, de acuerdo a orientaciones de la jefatura y/o del plan estratégico de gestión, considerando recursos humanos, insumos, equipamiento, distribución temporal y proyección de resultados.</p>		
<p><b>OA 3</b> Hacer seguimiento y elaborar informes del desarrollo de un programa operativo de un departamento o área de una empresa, en base a evidencias, aplicando técnicas apropiadas, considerando todos los elementos del programa.</p>		

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<p><b>1.</b> Analiza disponibilidad de recursos humanos, insumos, equipamiento y tiempos, teniendo en cuenta los requerimientos que señala el plan estratégico y las orientaciones de los superiores.</p>	<p><b>1.1</b> Verifica los distintos tipos de recursos disponibles para satisfacer los requerimientos en una unidad de trabajo, según las instrucciones superiores.</p>	<p><b>A</b>      <b>C</b>      <b>D</b></p>
	<p><b>1.2</b> Evalúa los plazos necesarios para realizar las actividades solicitadas en la unidad de trabajo, considerando los recursos disponibles y las instrucciones entregadas.</p>	<p><b>A</b>      <b>H</b></p>
	<p><b>1.3</b> Determina el equipo de trabajo necesario para la implementación de las tareas, considerando los recursos disponibles y orientaciones de sus superiores.</p>	<p><b>A</b>      <b>C</b>      <b>D</b></p>

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Programa las actividades necesarias para alcanzar el objetivo planteado de un departamento o área, según orientaciones superiores y considerando los recursos disponibles y el plan estratégico de la organización.	<b>2.1</b> Redacta detalladamente el programa, indicando las tareas necesarias para el logro de las actividades, considerando los recursos disponibles y las indicaciones superiores.	A	B	C
		<b>2.2</b> Grafica la programación de las diferentes tareas, con los plazos establecidos, y los distintos recursos disponibles, utilizando <i>software</i> apropiados para ello y considerando las orientaciones de los superiores.	A	B	H
		<b>2.3</b> Elabora informe escrito y presentación sobre programación realizada, considerando los recursos y el plan estratégico para informar a sus jefaturas.	A	B	C
3.	Realiza seguimiento de un programa operativo de trabajo, recopilando evidencias y empleando técnicas de verificación de avances, según procedimientos definidos.	<b>3.1</b> Diseña una pauta o instrumento de chequeo y/o cotejo para verificar los avances de un programa de trabajo, considerando las indicaciones de sus superiores y el tipo de programa.	A	C	D
		<b>3.2</b> Revisa de manera sistemática los avances del programa operativo, de acuerdo a las técnicas existentes, recabando las evidencias correspondientes.	C	H	
		<b>3.3</b> Registra los avances y/o retrasos del programa operativo en documento diseñado para ello, teniendo en cuenta todos los elementos definidos en la programación.	H		
4.	Reporta a sus superiores los avances y/o retrasos del programa operativo de trabajo de un departamento, utilizando las evidencias, elementos y técnicas apropiadas.	<b>4.1</b> Selecciona la información clave para elaborar reporte de avances y/o retrasos del programa operativo, según instrucciones de superiores.	C	H	
		<b>4.2</b> Redacta reporte ejecutivo y esquematizado de los avances y/o retrasos de un programa operativo de trabajo, en tiempo y forma solicitadas, utilizando <i>software</i> apropiados para ello.	A	B	C
		<b>4.3</b> Presenta los avances y/o retrasos en la ejecución de un programa operativo de trabajo, utilizando las herramientas tecnológicas disponibles.	A	B	C

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Procesos administrativos
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Cronograma de un proyecto
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	6 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>2.</b> Programa las actividades necesarias para alcanzar el objetivo planteado de un departamento o área, según orientaciones superiores y considerando los recursos disponibles y el plan estratégico de la organización.</p>	<p>2.1 Redacta detalladamente el programa, indicando las tareas necesarias para el logro de las actividades y considerando los recursos disponibles y las indicaciones superiores.</p> <p>2.2 Grafica la programación de las diferentes tareas, con los plazos establecidos, y los distintos recursos disponibles, utilizando <i>software</i> apropiados para ello y considerando las orientaciones de los superiores.</p> <p>2.3 Elabora informe escrito y presentación sobre programación realizada, considerando los recursos, plan estratégico para informar a sus jefaturas.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Aprendizaje basado en problemas

### DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

#### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

##### Docente:

- › Prepara la descripción del problema, en la que considera la organización de los tiempos para llevar a cabo un proyecto de capacitación en una aplicación nueva del sistema informático al personal administrativo.
- › Procura que exista información disponible suficiente para que cada estudiante pueda resolver el problema, por ejemplo, cantidad de trabajadores y trabajadoras a capacitar, número de horas disponibles para la capacitación, número de equipos disponibles para realizar la capacitación, etapas de proyecto, características y complejidad de la nueva aplicación por medio de textos guía.
- › Prepara diferentes pautas para el desarrollo de la actividad y una guía de trabajo que incluya las tareas, indicaciones y procedimientos que debe realizar cada estudiante. Es importante que las y los estudiantes puedan conocer dichas pautas previamente.

##### Recursos

- › Libros técnicos físicos.
- › Libros técnicos *online*.
- › Computador.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN

**Docente:**

- › Entrega información y documentos sobre las normas a considerar en el desarrollo de la actividad.
- › Entrega los detalles y la información necesaria del proyecto, explicando claramente el problema que se debe solucionar.
- › Expone las consecuencias de la mala organización del tiempo en el desarrollo de un proyecto.
- › Presenta una muestra de tipos de cronogramas con sus respectivos ejemplos.
- › Organiza al curso en grupos de cuatro y solicita que elaboren un cronograma de las actividades necesarias para un proyecto de capacitación del personal sobre la utilización de una aplicación informática nueva.

**Estudiantes:**

- › Leen y analizan el escenario del problema. Para ello investigan e intercambian opiniones respecto de los programas de organización de tiempos en proyectos existentes en el mundo laboral.
- › Hacen una lista de ideas para el desarrollo de los cronogramas, las que comentan y someten al rechazo o aceptación para su posterior desarrollo.
- › Elaboran una lista de los conocimientos previos que comparten sobre la organización de tiempos en la realización de actividades.
- › Hacen una lista de aquello que consideran que se debe saber para elaborar eficientemente un cronograma que permita el normal desarrollo de un proyecto. Para ello, pueden guiarse respondiendo las siguientes preguntas:
  - ¿Cuáles son las actividades a desarrollar en el proyecto?
  - ¿Cuál es el tiempo máximo para desarrollar el proyecto completo?
  - ¿Existe alguna restricción de horario para el desarrollo de algunas actividades?
- › Elaboran una lista paso a paso de las acciones a realizar para determinar el problema y la presentan a su docente para su aprobación.
- › Definen el problema: declaran y explican a su docente claramente lo que el equipo debe llevar a cabo para resolver el problema.
- › Obtienen información: cada grupo selecciona el libro técnico apropiado, ya sea en forma física o digital, e interpreta la información técnica para la secuencia de la organización de los tiempos del proyecto.
- › Finalmente, presentan los resultados: construyen el cronograma de las actividades a realizar y presentan un informe técnico del resultado de la actividad.

**Estudiantes:**

- › Textos técnicos de administración de proyectos (físicos y online).
- › Computador.
- › Internet.
- › Textos guías entregados por el o la docente.

CIERRE

**Estudiantes:**

- › Al término de la actividad, cada grupo expone su experiencia.

**Docente:**

- › Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.



## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Procesos administrativos
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Reportes de avance de un programa operativo
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	4 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>4.</b> Reporta a sus superiores los avances y/o retrasos del programa operativo de trabajo de un departamento, utilizando las evidencias, elementos y técnicas apropiadas.</p>	<p>4.1 Selecciona la información clave para elaborar reporte de avances y/o retrasos del programa operativo, según instrucciones de superiores.</p> <p>4.2 Redacta reporte ejecutivo y esquematizado de los avances y/o retrasos de un programa operativo de trabajo, en tiempo y forma solicitadas, utilizando <i>software</i> apropiados para ello.</p> <p>4.3 Presenta los avances y/o retrasos en la ejecución de un programa operativo de trabajo, utilizando las herramientas tecnológicas disponibles.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Texto guía
DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:	
<p><b>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b></p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Dispone de libros técnicos.</li> <li>› Elabora una guía de trabajo con las tareas e indicaciones y procedimientos que deben realizar los y las estudiantes.</li> <li>› Dispone de manuales de procedimientos administrativos.</li> <li>› Elabora una pauta de confección de informe, cuya ponderación será de un 40%.</li> <li>› Confecciona una pauta de evaluación de informe.</li> <li>› Crea una pauta de observación del desarrollo de la actividad cuya ponderación será de un 60%.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Libros técnicos.</li> <li>› Manual de procedimientos administrativos.</li> </ul>

3.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Entrega información y documentos con los resultados de un proyecto, con datos que no tienen estructura, orden y fecha.</li><li>› Organiza grupos de tres y les entrega el texto guía de la actividad a realizar.</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› En grupos, destacan la información que consideren relevante.</li><li>› Basándose en esta selección de antecedentes, esquematizan la información.</li><li>› Redactan un reporte de avances y elaboran una presentación.</li><li>› Redactan el informe final para entregar a su docente.</li></ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Textos técnicos de administración de proyectos (físicos y online).</li><li>› Textos guías entregados por el o la docente.</li><li>› Computador.</li><li>› <i>Software</i> procesador de texto.</li><li>› Internet.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Al término de la actividad, entregan un informe por grupo y exponen su experiencia.</li></ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.</li></ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Procesos administrativos	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p><b>4.</b> Reporta a sus superiores los avances y/o retrasos del programa operativo de trabajo de un departamento, utilizando las evidencias, elementos y técnicas apropiadas.</p>	<p><b>4.1</b> Selecciona la información clave para elaborar reporte de avances y/o retrasos del programa operativo, según instrucciones de superiores.</p>	<p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p>	<p><b>H</b> Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>
<h3>Selección de cómo evaluar</h3>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Actividad práctica: Esquematizan información con documentos que evidencian los avances de un programa.</p>		<p>Rúbrica que permita evaluar las habilidades desarrolladas por los y las estudiantes para identificar los documentos relevantes en el seguimiento de avances de un programa operativo.</p>	

3.

## BIBLIOGRAFÍA

**Bernal, C., Sierra, H., Cortés, A. y García, M.** (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Naucalpan de Juárez: Pearson.

**Chang, R.** (2011). *Mejora continua de procesos: Guía práctica para mejorar procesos y lograr resultados medibles*. Barcelona: Granica.

**Chiavenato, I.** (2000). *Administración: proceso administrativo*. Bogotá: McGraw-Hill.

**Dess, G. y otros.** (2011). *Administración estratégica: Textos y casos*. Ciudad de México: McGraw-Hill.

**Gallardo, J.** (2012). *Administración estratégica: De la visión a la ejecución*. Ciudad de México: Alfaomega.

**Gilli, J.** (2007). *Diseño organizativo: Estructura y procesos*. Buenos Aires: Granica.

**Hill, W., Jones, R., Ramos, J. y Cevallos, M.** (2011). *Administración estratégica: Un enfoque integrado*. Ciudad de México: Cengage Learning.

**Illanes, P.** (1999). *El sistema empresa: Un enfoque integral de la administración*. Santiago: Leeds Editores.

**Luna, A. y Viesca, R.** (2008). *Proceso administrativo*. Ciudad de México: Patria.

**Torres, Z.** (2007). *Teoría general de la administración*. Ciudad de México: Patria.

## Sitios web recomendados

### Administración:

<http://thesmadruga2.blogspot.com/2012/02/objetivos-de-la-administracion-de.html>

<http://administraciongeneraluts.blogspot.com/p/segundo-corte.html>

<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/administracion/la-empresa-y-los-principios-administrativos/empresa4.htm>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).



# 4. Atención de clientes

## INTRODUCCIÓN

En este módulo de 152 horas, se espera que las y los estudiantes desarrollen las habilidades sociales y el lenguaje oral y escrito para una comunicación efectiva en la atención de público, las relaciones públicas y el protocolo.

En un mercado cambiante, los esfuerzos, las políticas y los recursos de las organizaciones suelen destinarse a la atención y calidad del servicio al cliente, con el fin de marcar una ventaja competitiva en dicho ámbito y, de esta forma, fidelizar al cliente, asegurando la proyección del negocio en el tiempo.

Al finalizar el módulo, se busca que los y las estudiantes estén capacitados y capacitadas para atender a clientes internos y externos de la organización, aplicando técnicas de relaciones públicas y de comunicación presencial, telefónica o por otros medios (correos electrónicos, fax u otros).

Específicamente, se espera que sean capaces de clasificar a los clientes en distintos tipos, para reconocerlos fácilmente y facilitar el servicio requerido; detectar las ventajas y las barreras de una comunicación interpersonal que pueden afectar la calidad del servicio; identificar los elementos de la comunicación entre unidades u organizaciones, y participar en campañas comunicacionales. Asimismo, se pretende que sepan detectar las necesidades de los clientes internos y externos para solucionarlas, derivarlos hacia otros servicios o comprometerse a buscar alternativas; y a verificar el grado de satisfacción de los clientes.

Finalmente, se busca que aprendan a usar las habilidades sociales para la atención directa y telefónica y para resolver conflictos al interior de la organización; a reconocer cuáles son los objetivos, la utilidad de las relaciones públicas y del protocolo; y a seleccionar los medios y el lenguaje más adecuado para difundir campañas de comunicación internas y externas.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 4 · ATENCIÓN DE CLIENTES		152 HORAS	TERCERO MEDIO		
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD					
<b>OA 4</b>					
Atender a clientes internos y externos de la empresa, de acuerdo a sus necesidades y demandas, aplicando técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y escrita, en forma presencial o a distancia, vía teléfono, fax, correo electrónico u otro medio.					
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS			
<b>1.</b> Realiza la atención de clientes externos de la empresa, considerando sus necesidades y demandas, aplicando las técnicas apropiadas para las diferentes modalidades de comunicación.	<b>1.1</b> Responde a las demandas de clientes externos aplicando los protocolos definidos según tipo de consulta o demanda, aplicando técnicas de relaciones públicas y de comunicación adecuadas.	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>E</b>
	<b>1.2</b> Tramita los reclamos y demandas de los clientes utilizando el protocolo definido para cada situación, aplicando técnicas de relaciones públicas.	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>E</b>	
	<b>1.3</b> Monitorea y registra el proceso de resolución a problemas y/o reclamos de clientes, de acuerdo a pautas y estándares establecidos para ello.	<b>C</b>	<b>H</b>		
	<b>1.4</b> Sistematiza reclamos y demandas para prevenir posibles causas de conflictos futuros con los clientes, utilizando medios y formatos especiales para ello.	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>D</b>	<b>E</b>

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Realiza la atención de clientes internos de la empresa, considerando los flujos de procesos internos, las necesidades y demandas, utilizando los medios de comunicación definidos formalmente y aplicando técnicas de comunicación apropiadas.	<b>2.1</b> Aplica técnicas apropiadas para identificar los tipos de clientes internos, considerando organigrama, y flujos de proceso, de acuerdo a procedimientos establecidos.	A	C	E
		<b>2.2</b> Responde a las necesidades de los clientes internos de acuerdo a los protocolos establecidos, utilizando técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y/o escrita adecuadas, sin importar el rango o grado de la persona.	A	C	E
		<b>2.3</b> Sistematiza necesidades y demandas de clientes internos, para buscar soluciones a situaciones que generan retrasos o conflictos, utilizando formatos y técnicas de comunicación pertinentes.	A	E	
		<b>2.4</b> Sistematiza necesidades y demandas de clientes internos, para buscar soluciones a situaciones que generan retrasos o conflictos, utilizando formatos definidos.	A	E	



## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Atención de clientes</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Tipos de clientes
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	6 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<b>1.</b> Realiza la atención de clientes externos de la empresa, considerando sus necesidades y demandas, aplicando las técnicas apropiadas para las diferentes modalidades de comunicación.	1.1 Responde a las demandas de clientes externos aplicando los protocolos definidos según tipo de consulta o demanda, aplicando técnicas de relaciones públicas y de comunicación adecuadas. 1.4 Sistematiza reclamos y demandas para prevenir posibles causas de conflictos futuros con los clientes, utilizando medios y formatos especiales para ello.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Estudio de caso

### DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

#### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

##### Docente:

- › Prepara presentación multimedia.
- › Prepara video para el trabajo de sus estudiantes.
- › Prepara guía de trabajo, con las tareas, indicaciones y procedimientos que deben realizar las y los estudiantes.
- › Dispone textos técnicos.
- › Prepara formato de pauta de confección de informe.

##### Recursos:

- › Libros técnicos.
- › Proyector de multimedia.
- › Computador.

4.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN

**Docente:**

- › Pone en contexto la actividad y motiva a sus estudiantes.
- › Expone una presentación de los tipos de clientes que existen, según las clasificaciones de los textos técnicos.
- › Organiza al curso en parejas y los invita a participar activamente de la actividad de aprendizaje.
- › Entrega la guía con la actividad a desarrollar.
- › Presenta a sus estudiantes el video donde aparecen situaciones reales de atención a clientes

**Estudiantes:**

- › Observan y dan sus comentarios sobre la presentación entregada por el o la docente.
- › Toman apuntes de los datos relevantes que les permitirán realizar la actividad propuesta.
- › Observan el video.
- › Clasifican los elementos esenciales para determinar el tipo de cliente y su problemática.
- › Identifican el tipo de cliente en la situación presentada.
- › Redactan un informe con una propuesta para satisfacer las expectativas de los clientes.

**Estudiantes:**

- › Libros técnicos.
- › Guías de trabajo.
- › Pauta de observación.
- › Pauta de evaluación de informe.
- › Proyector de multimedia.
- › Computador.
- › *Software* procesador de texto.

CIERRE

**Estudiantes:**

- › Al término de la actividad, cada pareja entrega el informe y expone su experiencia.

**Docente:**

- › Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención de clientes
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Barreras comunicacionales
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	8 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>1.</b> Realiza la atención de clientes externos de la empresa, considerando sus necesidades y demandas, aplicando las técnicas apropiadas para las diferentes modalidades de comunicación.</p>	<p>1.2 Tramita los reclamos y demandas de los clientes utilizando el protocolo definido para cada situación, aplicando técnicas de relaciones públicas.</p> <p>1.3 Monitorea y registra el proceso de resolución a problemas y/o reclamos de clientes, de acuerdo a pautas y estándares establecidos para ello.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Simulación de contextos laborales

### DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

#### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

##### Docente:

- › Prepara una presentación en formato digital en la que trata los siguientes temas:
  - Factores y barreras para una comunicación interpersonal efectiva.
  - Ejemplos de atención de clientes en que existe comunicación efectiva.
- › Además, elabora una guía de trabajo y pautas requeridas para realizar la actividad de aprendizaje, una pauta de observación del desarrollo de la actividad y una pauta de evaluación de la dramatización.

##### Recursos:

- › Proyector de multimedia.
- › Computador.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<p><b>EJECUCIÓN</b></p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Pone en contexto la actividad y motiva a sus estudiantes.</li> <li>› Exhibe a sus estudiantes una presentación de los factores y barreras para una comunicación interpersonal efectiva.</li> <li>› Organiza al curso en equipos de seis y los invita a participar activamente de la actividad de aprendizaje.</li> <li>› Entrega la guía de la descripción de la actividad a desarrollar. Dicha actividad consiste en redactar un guion de una dramatización de una situación laboral en la cual se observan tres barreras de comunicación efectiva.</li> <li>› Entrega la guía de la actividad que deben realizar, con las instrucciones para elaborar una dramatización sobre las tres barreras de comunicación efectiva que se pueden dar en una atención a clientes.</li> </ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Observan y comentan la presentación entregada por el o la docente, considerando la guía entregada.</li> <li>› Toman apuntes de los datos relevantes que les permitirán realizar la actividad propuesta.</li> <li>› En grupos, redactan el guion de la dramatización, en el incorporan tres barreras de comunicación efectiva.</li> <li>› Ensayan la dramatización.</li> <li>› Exponen la dramatización al resto al curso.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Guías de trabajo.</li> <li>› Pauta de observación.</li> <li>› Pauta de evaluación de guion.</li> <li>› Pauta de evaluación dramatización.</li> <li>› Proyector de multimedia.</li> <li>› Computador.</li> <li>› Materiales de caracterización (vestimenta, accesorios, etc.).</li> <li>› Materiales para la escenografía.</li> </ul>
<p><b>CIERRE</b></p>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Al término de la actividad, cada grupo expone su experiencia.</li> </ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.</li> </ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención de clientes	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p><b>1.</b> Realiza la atención de clientes externos de la empresa, considerando sus necesidades y demandas, aplicando las técnicas apropiadas para las diferentes modalidades de comunicación.</p>	<p><b>1.1</b> Responde a las demandas de clientes externos aplicando los protocolos definidos según tipo de consulta o demanda, aplicando técnicas de relaciones públicas y de comunicación adecuadas.</p> <p><b>1.4</b> Sistematiza reclamos y demandas para prevenir posibles causas de conflictos futuros con los clientes, utilizando medios y formatos especiales para ello.</p>	<p><b>A</b> Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con las o los interlocutores.</p> <p><b>B</b> Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.</p> <p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p><b>D</b> Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p> <p><b>E</b> Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p>

4.

## Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>Portafolio:</p> <p>Las y los estudiantes archivan los diferentes documentos realizados durante el proceso de aprendizaje y los ordenan según su finalidad para obtener el informe final.</p>	<p>Escala de valoración que dé cuenta de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Comunicación clara.</li><li>› Trabajo prolijo y de calidad.</li><li>› Cumplimiento de plazos.</li><li>› Trabajo en equipo.</li><li>› Respeto por el resto sin distinciones.</li></ul>

## BIBLIOGRAFÍA

**Borg, J.** (2009). *Lenguaje corporal: 7 secretos de la comunicación no verbal*. Madrid: Pearson Prentice Hall.

**González, S.** (2011). *Habilidades de comunicación escrita: Asertividad, persuasión, alto impacto*. Tennessy: Grupo Nelson.

**Mateo, M.** (2012). *Redacción empresarial: documentos comerciales y administrativos*. Lima: Macro.

**Martin, S. y Chaney, H.** (2007). *Protocolo comercial: tácticas de negociación intercultural*. Ciudad de México: Patria.

**Paz, R.** (2005). *Servicio al cliente: La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. Vigo: Ideaspropias.

**Pérez, V.** (2010). *Calidad total en la atención al cliente: pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Vigo: Ideaspropias.

**Silva, M.** (2000). *Ceremonial y protocolo*. Santiago de Chile: Fondo de Cultura Económica.

**Xifra, J.** (2011). *Manual de relaciones públicas e institucionales*. Madrid: Tecnos.

## Sitios web recomendados

Comunicación no verbal:

<http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448175743.pdf>

Protocolo y etiqueta:

[http://www.minrel.gob.cl/minrel/site/edic/base/port/ceremonial\\_protocolo.html](http://www.minrel.gob.cl/minrel/site/edic/base/port/ceremonial_protocolo.html)

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).

# 5. Organización de oficinas

## INTRODUCCIÓN

En este módulo de 76 horas, se espera que los y las estudiantes aprendan a convertir la oficina en una plataforma de acción eficiente y a administrar su tiempo y organización de acuerdo a sus funciones, equipos, materiales e infraestructura, considerando que la comodidad física y los factores estéticos son aspectos fundamentales para el bienestar y para la imagen que se transmite a los clientes. Un escritorio ordenado, buena iluminación e infraestructura adecuada son básicos para el buen desempeño laboral.

De esta manera, se pretende que las y los estudiantes sean capaces de identificar las áreas de trabajo de una oficina y su respectiva utilidad para la organización;

distinguir entre diversos tipos de oficina y sus correspondientes fortalezas y debilidades; diseñar protocolos de recepción y despacho de correspondencia; organizar y manejar archivos y construir categorías; y ordenar documentos, formularios, portafolios y otros, en forma manual y digital, para su utilización de manera oportuna, siguiendo las instrucciones de su jefatura.

Los temas clave en este módulo son los tipos de oficinas, la implementación y los tipos de documentos y formularios.



## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<b>MÓDULO 5 · ORGANIZACIÓN DE OFICINAS</b>	<b>76 HORAS</b>	<b>TERCERO MEDIO</b>
<b>OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD</b>		
<p><b>OA 5</b> Organizar y ordenar el lugar de trabajo, de acuerdo a técnicas y procedimientos que permitan disponer y recuperar información u objetos de manera oportuna para el desarrollo de las tareas.</p>		

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<p><b>1.</b> Organiza el lugar de trabajo para disponer oportunamente de información y/o materiales para el desarrollo de las tareas, según el tipo de oficina.</p>	<p><b>1.1</b> Propone formas de organización de distintos tipos de oficina, considerando el propósito de esta y el tipo de información que maneja.</p>	<p><b>B</b>      <b>H</b></p>
	<p><b>1.2</b> Estructura las áreas de trabajo de acuerdo al modelo de oficina definido, teniendo en cuenta que esta debe facilitar el acceso a la información u objetos que en ella se utilizan.</p>	<p><b>C</b>      <b>D</b></p>
	<p><b>1.3</b> Distribuye el mobiliario en el espacio de trabajo, para manejar de forma expedita los recursos de la oficina, aplicando criterios de prevención de riesgos.</p>	<p><b>C</b>      <b>K</b></p>

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<p><b>2.</b> Ordena el lugar de trabajo para disponer y recuperar los recursos materiales y digitales necesarios en el desarrollo de las labores, de acuerdo a técnicas o modelos de organización definidas y concordadas con los superiores.</p>	<p><b>2.1</b> Construye categorías y ordena documentos, formularios, portafolios y otros, en forma manual y digital para su utilización en forma oportuna, siguiendo instrucciones de su jefatura.</p>	<p><b>B</b>      <b>C</b>      <b>H</b></p>
	<p><b>2.2</b> Aplica técnicas de reciclaje para la eliminación de residuos, de acuerdo a indicaciones de jefatura y normas ambientales.</p>	<p><b>I</b></p>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Organización de oficinas</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Equipamiento de una oficina
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	10 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>1.</b> Organiza el lugar de trabajo para disponer oportunamente de información y/o materiales para el desarrollo de las tareas, según el tipo de oficina.</p>	<p>1.1 Propone formas de organización de distintos tipos de oficina, considerando el propósito de esta y el tipo de información que maneja.</p> <p>1.2 Estructura las áreas de trabajo de acuerdo al modelo de oficina definido, teniendo en cuenta que esta debe facilitar el acceso a la información u objetos que en ella se utilizan.</p> <p>1.3 Distribuye el mobiliario en el espacio de trabajo, para manejar de forma expedita los recursos de la oficina, aplicando criterios de prevención de riesgos.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Método proyecto

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#### Docente:

- › Elabora textos guías sobre la elaboración de proyectos y trabajo en equipo.
- › Prepara un video o una presentación en formato digital que evidencie claramente las características y objetivos de las oficinas.
- › Elabora una pauta para la realización del proyecto, considerando la elaboración de una carta Gantt y un análisis de costos.
- › El o la docente puede hacer uso de esta actividad para potenciar temas de sustentabilidad como reutilizar o reciclar el material existente en la empresa.

#### Recursos:

- › Acceso a computador e internet.
- › Equipo de proyección multimedia.
- › Impresora.
- › Material de escritorio.
- › Textos guías.
- › Pauta de evaluación de informe escrito.
- › Pauta de evaluación de exposición oral.

5.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

**EJECUCIÓN**

**Docente:**

- › Realiza una exposición empleando la presentación en formato digital.
- › Organiza a sus estudiantes en grupos de cuatro.
- › Asigna un computador a cada equipo.
- › Pone a disposición de sus estudiantes los materiales necesarios para la realización de la actividad.
- › Controla el avance de sus estudiantes con las pautas de evaluación.

**Estudiantes:**

- › En grupos, desarrollan el texto guía y reparten las labores a realizar por cada integrante del equipo.
- › Crean una lista de actividades, lo más detallado posible, y se organizan para desarrollar el proyecto.
- › Recopilan información pertinente al tema a desarrollar en el proyecto y la organizan, considerando los siguientes pasos:
  - Investigan de acuerdo al listado de actividades y los materiales que estarán involucrados.
  - Costean los materiales involucrados.
  - Crean una lista de presupuesto considerando los costos señalados.
  - Previa enseñanza de la o el docente, crean una carta Gantt, indicando las metas y tiempos para desarrollar las actividades planificadas.
- › Ejecutan el proyecto de acuerdo a la planificación definida por el grupo.

**Recursos:**

- › Acceso a computador e internet.
- › Equipo de proyección multimedia.
- › Impresora.
- › Material de escritorio.
- › Textos guías.

**CIERRE**

**Estudiantes:**

- › Al término de la actividad, cada grupo expone su proyecto, indicando las ventajas de su implementación.

**Docente:**

- › Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Organización de oficinas</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Comparación de tipos de oficinas
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	4 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>1.</b> Organiza el lugar de trabajo para disponer oportunamente de información y/o materiales para el desarrollo de las tareas, según el tipo de oficina.</p>	<p>1.1 Propone formas de organización de distintos tipos de oficina, considerando el propósito de esta y el tipo de información que maneja.</p> <p>1.2 Estructura las áreas de trabajo de acuerdo al modelo de oficina definido, teniendo en cuenta que esta debe facilitar el acceso a la información u objetos que en ella se utilizan.</p> <p>1.3 Distribuye el mobiliario en el espacio de trabajo, para manejar de forma expedita los recursos de la oficina, aplicando criterios de prevención de riesgos.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Guía de trabajo

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#### Docente:

- › Elabora una presentación en formato digital en la que entrega una descripción general de los tipos de oficina y las principales funciones que se desarrollan en ellas.
- › Elabora una guía de trabajo con las tareas, indicaciones y procedimientos que los y las estudiantes deben realizar.
- › Confecciona una pauta de observación del proceso de desarrollo de la actividad.
- › Prepara una pauta de evaluación de la actividad.

#### Recursos:

- › Libros técnicos.
- › Guías de trabajo.
- › Pauta de observación.
- › Pauta de evaluación de actividad.
- › Computador.
- › Material impreso.

5.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

**EJECUCIÓN**

**Docente:**

- › Exhibe a sus estudiantes la presentación en formato digital.
- › Organiza al curso en parejas y les entrega la guía de la actividad a realizar.
- › Asigna un computador a cada pareja.

**Estudiantes:**

- › Observan y analizan la presentación y destacan la información que consideren relevante.
- › A partir de esta selección de antecedentes, esquematizan la información.
- › Describen las principales características de cada tipo de oficina y preparan un cuadro comparativo de las ventajas y desventajas de los tipos de oficina.
- › Redactan un informe que dé cuenta de la actividad realizada.

**Recursos:**

- › Guías entregadas por el o la docente.
- › Acceso a computador e internet.
- › Equipo de proyección multimedia.
- › Impresora.
- › Material de escritorio.
- › Pauta de evaluación de informe.

**CIERRE**

**Estudiantes:**

- › Al término de la actividad, cada pareja entrega el informe a su docente y expone su experiencia.

**Docente:**

- › Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Organización de oficinas	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p><b>1.</b> Organiza el lugar de trabajo para disponer oportunamente de información y/o materiales para el desarrollo de las tareas, según el tipo de oficina.</p>	<p><b>1.1</b> Propone formas de organización de distintos tipos de oficina, considerando el propósito de esta y el tipo de información que maneja.</p>	<p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p>	
	<p><b>1.2</b> Estructura las áreas de trabajo de acuerdo al modelo de oficina definido, teniendo en cuenta que esta debe facilitar el acceso a la información u objetos que en ella se utilizan.</p>	<p><b>D</b> Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p>	
	<p><b>1.3</b> Distribuye el mobiliario en el espacio de trabajo, para manejar de forma expedita los recursos de la oficina, aplicando criterios de prevención de riesgos.</p>	<p><b>K</b> Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.</p>	
<h3>Selección de cómo evaluar</h3>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Actividad práctica: Las y los estudiantes realizan un cuadro comparativo de los tipos de oficinas existentes.</p>		<p>Rúbrica que permita evaluar la capacidad de los y las estudiantes para identificar y seleccionar la información relevante con el fin de comparar los distintos tipos de oficina.</p>	

5.

## BIBLIOGRAFÍA

**Mateo, M.** (2012). *Redacción empresarial: documentos comerciales y administrativos*. Lima: Macro.

**Naumov, S.** (2011). *Organización total*. Ciudad de México: McGraw Hill.

**Rodríguez, D. y Opazo, M.** (2009). *Comunicaciones de la organización*. Ciudad de México: Alfaomega.

**Taylor, J.** (2002). *La comunicación en el trabajo*. Barcelona: Gedisa.

## Sitios web recomendados

### Administración de oficinas:

<http://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/783-tipos-de-oficinas/>

<http://www.administraciondeoficinas.blogspot.com/>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).





# 6. Aplicaciones informáticas para la gestión administrativa

## INTRODUCCIÓN

En este módulo de 114 horas, se espera que los y las estudiantes se familiaricen con los cuidados y la importancia administrativa de las herramientas tecnológicas, que desarrollen las competencias que les permitan optimizarlas y que aprendan a identificar las herramientas de la plataforma Office indicadas para determinados requerimientos.

El módulo incluye actividades sobre equipos y herramientas tecnológicas y uso eficiente de los recursos computacionales. A través de ello, se les entrega a las y los estudiantes la posibilidad de idear, ejecutar y evaluar sus propias estrategias y usos de las herramientas computacionales, lo que permite responder con mayor eficiencia a los requerimientos de la organización. Además, se espera que sean

capaces de reconocer y aprender a usar eficientemente los diferentes sistemas operativos y sus principales componentes; identificar los conceptos y manejos de internet y el vocabulario asociado (navegador, buscador etc.); y reconocer cuáles son las principales redes y los sistemas de seguridad en la red que debe usar la organización para prevenir situaciones riesgosas, como virus y pérdida de información.

Finalmente, se busca que sepan usar las principales funciones de diferentes aplicaciones para procesar textos y elaborar planillas, con el fin de redactar informes y hacer cálculos, y que logren utilizar programas para hacer presentaciones, con el objeto de exponer informes.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<b>MÓDULO 6 · APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>114 HORAS</b>	<b>TERCERO MEDIO</b>
----------------------------------------------------------------------------	------------------	----------------------

### OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD

#### OA 6

Utilizar los equipos y herramientas tecnológicas utilizadas en la gestión administrativa, considerando un uso eficiente de la energía, de los materiales y de los insumos.

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<b>1.</b> Utiliza equipos y herramientas tecnológicas existentes para el desarrollo de la gestión administrativa de acuerdo a estándares de eficiencia en el uso de materiales y de energía.	<b>1.1</b> Maneja equipos tecnológicos necesarios para desempeñar sus funciones, teniendo en cuenta las demandas de la administración actual y los requerimientos de la organización.	<b>H</b>
	<b>1.2</b> Resuelve problemas simples de los equipos tecnológicos que le corresponde usar, siguiendo las instrucciones del manual de los equipos.	<b>B C H</b>
<b>2.</b> Utiliza internet y herramientas de comunicación social para el procesamiento y difusión de información según sea necesario para la organización.	<b>2.1</b> Utiliza buscadores en línea, aplicando variadas estrategias de exploración para la obtención de información requerida por sus superiores.	<b>B H</b>
	<b>2.2</b> Usa aplicaciones web de trabajo en equipo para coordinar eficientemente el trabajo dentro y fuera de la organización, respetando las políticas institucionales.	<b>B D H</b>
	<b>2.3</b> Aplica y actualiza los sistemas de seguridad contra amenazas en la red, para resguardar la información de la unidad de trabajo.	<b>B C H</b>

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
3.	Maneja a nivel intermedio <i>software</i> de propósito general, para desarrollar las tareas administrativas con eficiencia y eficacia.	3.1 Elabora documentos e informes con el procesador de textos Word, de manera ordenada considerando los criterios definidos para ello.	A	B	C
		3.2 Diseña informes, planillas de cálculo y bases de datos con el programa Excel, de acuerdo a requerimientos específicos de calidad y tiempo.	H		
		3.3 Crea presentaciones dinámicas con el programa PowerPoint, para apoyar la entrega de información.	B	C	H

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Aplicaciones informáticas para la gestión administrativa</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Presupuesto de compra de equipos computacionales
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	6 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<b>1.</b> Utiliza equipos y herramientas tecnológicas existentes para el desarrollo de la gestión administrativa de acuerdo a estándares de eficiencia en el uso de materiales y de energía.	1.1 Maneja equipos tecnológicos necesarios para desempeñar sus funciones, teniendo en cuenta las demandas de la administración actual y los requerimientos de la organización. 1.2 Resuelve problemas simples de los equipos tecnológicos que le corresponde usar, siguiendo las instrucciones del manual de los equipos.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Aprendizaje basado en problemas

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#### Docente:

- › Prepara la descripción del problema, en la que considera la realización de una propuesta de compra de equipos computacionales para formar la red de datos de una pequeña empresa.
- › Procura que exista información disponible suficiente para que cada estudiante pueda resolver el problema, por ejemplo, tipo de empresa, cantidad de trabajadores y trabajadoras, cotizaciones de compras de distintos equipos computacionales por medio de documentos impresos.
- › Dispone de diferentes pautas para el desarrollo de la actividad y de una guía de trabajo que considere las tareas, indicaciones y procedimientos que debe realizar cada estudiante.

#### Recursos:

- › Cotizaciones de compra.
- › Guía de trabajo.
- › Computador e internet.
- › Pauta de confección de informe.
- › Pauta de evaluación de informe.
- › Pauta de observación.

6.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

**EJECUCIÓN**

**Docente:**

- › Entrega información y documentos sobre las normas a considerar en el desarrollo de la actividad.
- › Entrega los detalles y la información necesaria del proyecto, explicando claramente el problema que se debe solucionar.
- › Expone las consecuencias de una mala compra de equipos computacionales en el desempeño de la empresa.
- › Presenta una muestra de equipos computacionales con sus respectivos precios.
- › Organiza al curso en grupos de cuatro y les solicita que elaboren una propuesta de compra y fundamenten su elección.

**Estudiantes:**

- › En grupo, leen y analizan el escenario del problema. Para ello, investigan e intercambian opiniones respecto de los equipos computacionales que existen en el mercado.
- › Hacen una lista de hipótesis sobre tipos y precios de artículos tecnológicos, las que comentan y someten a rechazo o aceptación, para su posterior desarrollo.
- › Elaboran una lista de los conocimientos que comparten sobre la necesidad que tiene una empresa de implementar una red de datos e información eficiente.
- › Confeccionan una lista de aquello que consideran que se debe saber para hacer eficientemente un presupuesto de compra. Pueden guiarse respondiendo las siguientes preguntas:
  - ¿Cuáles son las necesidades tecnológicas reales de una pequeña empresa?
  - ¿Cuál es el equipamiento necesario?
  - ¿Existe alguna restricción de dinero para realizar la compra?
  - ¿Existen requerimientos especiales de algún equipo computacional?
- › Hacen una lista paso a paso de las acciones a realizar para determinar el problema y la presentan a su docente para su aprobación.
- › Declaran y explican a su docente claramente lo que el equipo debe llevar a cabo para resolver el problema.
- › Obtienen información y seleccionan los documentos necesarios para hacer el presupuesto más indicado para la situación dada.
- › Finalmente, presentan los resultados en un informe.

**Recursos:**

- › Documentos de especificaciones técnicas de implementos computacionales.
- › Cotizaciones de compra realizadas en distintas empresas proveedoras de equipos computacionales.
- › Computador.
- › Internet.

**CIERRE**

**Estudiantes:**

- › Al término de la actividad, cada grupo entrega su informe y expone su experiencia.

**Docente:**

- › Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Aplicaciones informáticas para la gestión administrativa</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Edición de un documento
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	4 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
<b>3.</b> Maneja a nivel intermedio <i>software</i> de propósito general, para desarrollar las tareas administrativas con eficiencia y eficacia.	3.1 Elabora documentos e informes con el procesador de textos Word, de manera ordenada considerando los criterios definidos para ello.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Texto guía

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#### Docente:

- › Prepara una guía de trabajo con las tareas, indicaciones y procedimientos que deben realizar los y las estudiantes.
- › Confecciona una pauta de observación del proceso de desarrollo de la actividad.
- › Elabora una pauta de evaluación de la actividad.
- › Indica a sus estudiantes que deben tener, como insumo para la actividad, un informe de 10 a 15 páginas elaborado para otra asignatura o módulo en formato Word u otro que permita procesar el texto.

#### Recursos:

- › Guías de trabajo.
- › Pauta de observación.
- › Pauta de evaluación de actividad.
- › Computador.
- › Material impreso.

6.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN

**Docente:**

- › Asigna un computador a cada estudiante.
- › Entrega el texto guía con las indicaciones de la actividad.
- › Les solicita que abran el documento traído por cada estudiante, y que activen la opción “control de cambios” para que exploren sus alcances.

**Estudiantes:**

- › Editan el documento: arreglan las faltas de ortografía y los signos de puntuación, ajustan la redacción, cambian la sangría, entre otros.
- › Una vez editado el documento, lo envían por correo electrónico a uno de sus compañeros o compañeras, quien deberá aceptar o rechazar los cambios según convenga. Si no están seguros, podrán agregar comentarios al documento.

**Recursos:**

- › Computador.
- › *Software* procesador de texto.
- › Internet.

CIERRE

**Estudiantes:**

- › Al término de la actividad, cada estudiante guarda su documento en un medio físico, correo electrónico o en una nube de información en línea y expone su experiencia.

**Docente:**

- › Para finalizar la actividad, conversa con las y los estudiantes sobre la utilidad de esta herramienta y formula preguntas como: ¿Qué problemas podemos resolver con esta herramienta? ¿En qué casos el uso de esta herramienta podría ser un problema? ¿Recomendarían esta herramienta a alguien?, ¿por qué?



## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Aplicaciones informáticas para la gestión administrativa	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p><b>3.</b> Maneja a nivel intermedio <i>software</i> de propósito general, para desarrollar las tareas administrativas con eficiencia y eficacia.</p>	<p><b>3.1</b> Elabora documentos e informes con procesador de textos Word, de manera ordenada considerando los criterios definidos para ello.</p>	<p><b>A</b> Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con las o los interlocutores.</p>	
		<p><b>B</b> Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.</p>	
		<p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p>	
		<p><b>H</b> Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>	
<h3>Selección de cómo evaluar</h3>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Actividad práctica: Editan un documento en el procesador de texto, corrigiendo las faltas de ortografía, los signos de puntuación, ajustando la redacción y cambiando la sangría, entre otros.</p>		<p>Lista de cotejo que permita evaluar si el o la estudiante domina las aplicaciones básicas del procesador de texto.</p>	

6.

## BIBLIOGRAFÍA

**Ferreyra, G.** (2011). *Office 2007: Paso a paso*. Ciudad de México: Alfaomega.

**Finkelstein, E.** (2008). *Power Point paso a paso*. Ciudad de México: McGraw-Hill.

**Hart-Davis, G.** (2009). *Word 2007: Paso a paso*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.

**Hart-Davis, G. y Pineda, E.** (2007). *Microsoft Office Excel 2007: Paso a paso*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.

## Sitios web recomendados

### Microsoft Office:

[http://technet.microsoft.com/es-cl/library/hh220610\(v=office.14\).aspx](http://technet.microsoft.com/es-cl/library/hh220610(v=office.14).aspx)

[http://technet.microsoft.com/es-es/library/cc303401\(v=office.12\).aspx](http://technet.microsoft.com/es-es/library/cc303401(v=office.12).aspx)

### Reciclado tecnológico:

<http://cl.dondereciclo.org/?gclid=CLmU1JPxq7gCFYaDQgodERUAAw>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo 2015).







---

Módulos mención

# Recursos Humanos

---

# 1. Legislación laboral

## INTRODUCCIÓN

En este módulo de 152 horas pedagógicas, se espera que los y las estudiantes desarrollen las competencias para confeccionar o completar los documentos laborales, realizar trámites relacionados e informar clara y oportunamente las situaciones del proceso laboral. Asimismo, se busca que comprendan que el bienestar de las y los trabajadores comienza en el momento de la contratación, continúa con el pago de sus remuneraciones y se extiende hasta el minuto de la desvinculación y entrega del finiquito de acuerdo a la legislación vigente y a las Normas Internacionales de Contabilidad. También se pretende que aprendan a redactar y gestionar los diferentes tipos de contrato de trabajo con sus respectivas cláusulas y formalidades, así como efectuar las modificaciones contractuales de

acuerdo a las normativas internas de la organización y las disposiciones laborales establecidas. Por medio de la recopilación de los antecedentes contractuales, se espera que cada estudiante sea capaz de elaborar manual y computacionalmente las liquidaciones de remuneraciones y gestionar su pago, además de la emisión de los documentos respectivos. Por último, se busca que logren gestionar el cese del contrato de trabajo, considerando el marco legal. En este sentido, se pretende que sepan cómo redactar los documentos de aviso de término de relación, calcular los distintos conceptos que se deben incorporar a los términos del contrato, y elaborar y tramitar el finiquito correspondiente, según las causales establecidas en la normativa laboral.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<b>MÓDULO 1 · LEGISLACIÓN LABORAL</b>	152 HORAS	CUARTO MEDIO
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD		
<b>OA 1</b> Realizar llenado y tramitación de contratos de trabajo, remuneraciones y finiquitos, de acuerdo a la legislación vigente y a las normas internacionales de contabilidad (NIC).		

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<b>1.</b> Elabora y formaliza los distintos tipos de contratos de trabajo, considerando las cláusulas que deben contemplar de acuerdo a las instrucciones de la jefatura y la legislación vigente.	<b>1.1</b> Redacta distintos tipos de contratos de trabajo, considerando la legislación vigente y las instrucciones de jefatura.	B      C      E
	<b>1.2</b> Modifica los contratos de acuerdo a las indicaciones de la jefatura, considerando el marco legal vigente.	B      C      F
	<b>1.3</b> Tramita el contrato de trabajo al interior de la organización, de acuerdo a los procedimientos establecidos y resguardando el cumplimiento de la normativa laboral.	A      C      F

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Confecciona y tramita las remuneraciones, de acuerdo al contrato de prestación laboral, a las normas contables y laborales vigentes, utilizando herramientas computacionales disponibles.	<b>2.1</b> Organiza los antecedentes para la elaboración de una liquidación de sueldos a partir de los datos establecidos en el contrato, en la forma y plazos indicada por sus superiores.	A	B	C
		<b>2.2</b> Confecciona distintos tipos de formatos de liquidación de sueldos, utilizando herramientas computacionales disponibles de acuerdo a datos específicos del contrato y a los requerimientos de jefatura.	F		
		<b>2.3</b> Gestiona la emisión y pago de remuneraciones conforme los procedimientos establecidos por la jefatura y a las normas laborales imperantes.	B	C	H
3.	Elabora y tramita los documentos del término de una relación laboral, aplicando el marco legal actual.	<b>3.1</b> Redacta documentos de aviso previo al término de contrato, según normas laborales actuales.	A	B	C
		<b>3.2</b> Elabora el finiquito según las características del contrato y legislación laboral vigente.	H		
		<b>3.3</b> Tramita el finiquito, de acuerdo a los procedimientos establecidos por jefatura resguardando el cumplimiento de las normas contables y laborales.	B	C	H
			A	B	C
			F		



## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Legislación laboral
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Contratando al personal de una entidad
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	4 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>1.</b> Elabora y formaliza los distintos tipos de contratos de trabajo, considerando las cláusulas que deben contemplar de acuerdo a las instrucciones de la jefatura y la legislación vigente.</p>	<p>1.4 Redacta distintos tipos de contratos de trabajo, considerando la legislación vigente y las instrucciones de jefatura.</p> <p>1.5 Modifica los contratos de acuerdo a las indicaciones de la jefatura, considerando el marco legal vigente.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Aprendizaje basado en problemas
DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:	
<p><b>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b></p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Elabora una presentación en formato digital (por ejemplo PPT o Prezi), con los aspectos legales sobre el contrato de trabajo.</li> <li>› Prepara una guía de trabajo con la descripción del problema, el que consiste en la dificultad de un emprendedor para llevar a cabo la contratación del personal.</li> <li>› Procura que exista información disponible suficiente para que cada estudiante pueda resolver el problema.</li> <li>› Elabora la pauta de confección del informe técnico.</li> <li>› Prepara la pauta de corrección del informe técnico.</li> <li>› Confecciona la pauta de observación de la actividad.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Reproductor multimedia.</li> <li>› Computador.</li> <li>› Presentación en formato digital (por ejemplo PPT o Prezi) sobre contratos de trabajo.</li> <li>› Normativa laboral, Código del Trabajo.</li> <li>› Formatos de contratos de trabajo impresos y en formato digital.</li> </ul>

1.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<p><b>EJECUCIÓN</b></p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Motiva y conduce la actividad y muestra una presentación sobre los distintos tipos de contrato, sus formalidades y especificaciones que deben considerarse al escriturar cada tipo.</li> <li>› Organiza a sus estudiantes en grupos de trabajo de tres o cuatro integrantes para fomentar el trabajo en equipo.</li> <li>› Entrega la guía con el problema planteado, además de diferentes formatos de contratos de trabajo.</li> </ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› En equipo, leen atentamente el problema planteado, visualizando cuáles son los problemas en la contratación del personal en cuanto a la diversidad de cargos, jornadas, remuneraciones, plazos de contratos en una entidad.</li> <li>› Emiten e intercambian opiniones respecto de los procedimientos que se deben llevar a cabo en la contratación del personal.</li> <li>› Confeccionan un listado de los posibles tipos de contratos a realizar.</li> <li>› Hacen una lista de lo que conocen de los tipos de contrato de trabajo y de los antecedentes que se necesitan para su confección.</li> <li>› Elaboran una lista de aquello que consideran que se debe saber para encontrar las posibles soluciones a los procedimientos para la realización de los contratos. Pueden guiarse respondiendo las siguientes preguntas:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué antecedentes del trabajador o trabajadora se deben considerar para la escrituración del contrato?</li> <li>- ¿Cuáles son las jornadas de trabajo y su distribución semanal?</li> <li>- ¿Qué remuneraciones se deben establecer en el contrato de trabajo?</li> <li>- ¿Qué plazos puede tener un contrato de trabajo?</li> </ul> </li> <li>› Declaran y explican a su docente claramente lo que decidieron como equipo sobre el tipo de contrato que debe tener cada uno de los trabajadores o trabajadoras.</li> <li>› Confeccionan los contratos de trabajo, de acuerdo a la normativa laboral y a los antecedentes entregados.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Guía de caso práctico.</li> <li>› Calculadora.</li> <li>› Formatos de contratos de trabajo.</li> <li>› Apuntes de las clases.</li> <li>› Ley laboral, Código del Trabajo.</li> </ul>
<p><b>CIERRE</b></p>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Al término de la actividad, cada grupo expone sus conclusiones respecto al problema investigado.</li> </ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.</li> </ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Legislación laboral</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Informando el término de la relación laboral
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	4 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
<b>3.</b> Elabora y tramita los documentos del término de una relación laboral, aplicando el marco legal actual.	3.1 Redacta documentos de aviso previo al término de contrato, según normas laborales actuales.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Guía de trabajo
DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:	
<b>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>Docente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Prepara una guía de trabajo para que sus estudiantes analicen y efectúen la documentación que informará el cese de la relación laboral, utilizando tecnologías de información en el laboratorio de computación.</li> <li>› Procura que exista información disponible suficiente para que cada estudiante pueda realizar la guía.</li> </ul> <b>Recursos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Guía de trabajo.</li> <li>› Código de trabajo impreso o digital.</li> <li>› Pauta de observación.</li> <li>› Pauta de revisión de guía de trabajo.</li> </ul>

1.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN

**Docente:**

- › Motiva a sus estudiantes a trabajar en el caso práctico, en el que deberán elaborar, utilizando un procesador de texto (por ejemplo, Word), la carta de aviso o renuncia que informa el término del contrato de trabajo a los sujetos de la relación laboral.
- › En el laboratorio, asigna a cada estudiante un computador con acceso a internet y *software* procesador de texto.
- › Entrega la guía de trabajo, que incluye las instrucciones con los pasos y objetivos de la actividad.
- › Supervisa y orienta constantemente el trabajo de sus estudiantes para que logren el objetivo de la actividad de aprendizaje.

**Estudiantes:**

- › Redactan la carta de aviso al trabajador o trabajadora o la carta de renuncia al empleador o empleadora, según sea el caso.
- › Envían su trabajo vía correo electrónico a su docente, según formalidades especificadas.

**Recursos:**

- › Guía de trabajo.
- › Laboratorio computacional.
- › Acceso a internet y *software* procesador de texto.

CIERRE

**Estudiantes:**

- › Al término de la actividad, comparten sus comentarios respecto de las dificultades encontradas en el proceso de redacción de una carta de aviso o renuncia, y destacan los aspectos más importantes de la actividad.

**Docente:**

- › Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Legislación laboral	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p><b>1.</b> Elabora y formaliza los distintos tipos de contratos de trabajo, considerando las cláusulas que deben contemplar de acuerdo a las instrucciones de la jefatura y la legislación vigente.</p>	<p><b>1.6</b> Redacta distintos tipos de contratos de trabajo, considerando la legislación vigente y las instrucciones de jefatura.</p>	<p><b>B</b> Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.</p>	<p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p><b>E</b> Tratar con respeto a subordinados, subordinadas, jefatura, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p> <p><b>F</b> Respetar y solicitar respeto de deberes y derechos laborales establecidos, así como de aquellas normas culturales internas de la organización que influyen positivamente en el sentido de pertenencia y en la motivación laboral.</p>
	<p><b>1.7</b> Modifica los contratos de acuerdo a las indicaciones de la jefatura, considerando el marco legal vigente.</p>		

### Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>Actividad práctica:</p> <p>Las y los estudiantes desarrollan un caso práctico. Relativo a la elaboración de un contrato.</p> <p>Basándose en la información entregada, deben leer, analizar y clasificar aquella que les permita completar el contrato de trabajo de una persona con sus respectivas modificaciones.</p>	<p>Rúbrica que explicita los distintos niveles de desempeño frente al dominio conceptual sobre los tipos de contratos y sus formalidades, plazos, contratos especiales y modificaciones, de acuerdo a las normas laborales establecidas.</p>

## BIBLIOGRAFÍA

**Chiavenato, I. y Mascar, P.** (2011). *Administración de recursos humanos*. Ciudad de México: McGraw-Hill.

**Fajardo, C.** (2014). *Compendio tributario y laboral, sistemas impositivos*. Santiago de Chile: Lainu.

**Fuentes, C.** (2005). *Las remuneraciones y su protección*. Santiago de Chile: LexisNexis.

**Humeres, H.** (2011). *Derecho del trabajo y de la seguridad social*. Santiago de Chile: Jurídica.

**Varios autores.** (2010). *Código del Trabajo*. Santiago de Chile: Jurídica.

## Sitios web recomendados

Chile. Ley N° 20.255, Seguridad Social y Reforma Previsional:  
[www.leychile.cl/Navegar?idNorma=269892](http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=269892)

Biblioteca del Congreso Nacional: Leyes laborales y previsionales:  
[www.bcn.cl](http://www.bcn.cl)

Leyes y jurisprudencias laborales nacionales:  
[www.dt.gob.cl](http://www.dt.gob.cl)

Consultas y procedimientos legales:  
[www.dt.gob.cl/consultas](http://www.dt.gob.cl/consultas)

Servicio de administración previsional:  
[www.previred.com](http://www.previred.com)

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo 2015).



# 2. Cálculo de remuneración, finiquitos y obligaciones laborales

## INTRODUCCIÓN

En este módulo de 228 horas pedagógicas, se busca que los y las estudiantes aprendan a calcular las remuneraciones y finiquitos de las y los trabajadores, y a determinar las obligaciones tributarias y previsionales del personal de una empresa, de acuerdo a los contratos de trabajo, resguardando el cumplimiento de la legislación y las normas contables vigentes. Así, este módulo prepara a cada estudiante para desenvolverse en dicho ámbito según la normativa legal, laboral y previsional.

Específicamente, se espera que sean capaces de realizar el cálculo detallado de los diferentes ingresos que constituyen los haberes de un o una trabajadora dependiente, sus ingresos imponibles (sueldos, sobresueldos, gratificaciones, comisiones, bonos, entre otros) y aquellas asignaciones que no constituyen

ingresos. Asimismo, se busca que logren determinar las deducciones a los ingresos que establece la ley, los descuentos previsionales para el fondo de pensiones, sistema de salud y seguro de cesantía de las y los trabajadores, y calcular el impuesto a los sueldos y aquellas deducciones acordadas al momento de la contratación. También se pretende que sean capaces de calcular indemnizaciones y vacaciones proporcionales, determinar los descuentos previsionales que se deben estipular en el finiquito por término de la relación laboral, confeccionar el libro de remuneraciones, determinar las obligaciones previsionales y tributarias del cargo del o la empleadora, y elaborar informes de costos de mano de obra y del monto total de las obligaciones previsionales y de seguridad a pagar en el mes, las ausencias y otros requerimientos.



## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<b>MÓDULO 2 · CÁLCULO DE REMUNERACIÓN, FINIQUITOS Y OBLIGACIONES LABORALES</b>	228 HORAS	CUARTO MEDIO
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD		
<b>OA 2</b> Calcular remuneraciones y finiquitos, obligaciones tributarias y previsionales del personal de una empresa, de acuerdo a los contratos de trabajo, la legislación vigente y las NIC.		

2.

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<b>1.</b> Calcula las remuneraciones de un trabajador o trabajadora, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.	<b>1.1</b> Calcula los ingresos imposables de un trabajador o trabajadora, atendiendo a los procedimientos establecidos por jefatura y respetando el marco legal.	B      C      F H
	<b>1.2</b> Establece los montos de las asignaciones que constituyen ingresos a las y los trabajadores considerando las normas legales y contractuales vigentes.	B      C      F H
	<b>1.3</b> Determina los ingresos que componen los haberes utilizando el formato de la liquidación de sueldo y los parámetros legales establecidos.	B      C      F H
	<b>1.4</b> Calcula los descuentos previsionales a las remuneraciones, aplicando los procedimientos y parámetros legales establecidos.	B      C      F H
	<b>1.5</b> Calcula el Impuesto Único a las y los trabajadores, aplicando factores y rebajas, en conformidad a la ley.	B      C      F H

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
		<p><b>1.6</b> Determina los montos correspondientes a descuentos convencionales o voluntarios, según las condiciones contractuales y la normativa vigente.</p>	B H	C	F
		<p><b>1.7</b> Calcula el total de remuneraciones del personal de acuerdo al contrato de trabajo y la normativa laboral vigente.</p>	B H	C	F
2.	Calcula los montos de finiquitos, de acuerdo a las formalidades contractuales y a la normativa vigente.	<p><b>2.1</b> Calcula indemnizaciones según las condiciones de término de contrato y disposiciones legales establecidas.</p>	B H	C	F
		<p><b>2.2</b> Calcula el monto correspondiente a las vacaciones proporcionales, según las condiciones del contrato y los procedimientos legales vigentes</p>	B H	C	F
		<p><b>2.3</b> Determina los descuentos a aplicar a los ingresos por término de contrato, de acuerdo a las normas legales.</p>	B H	C	F
		<p><b>2.4</b> Calcula el monto total del finiquito por término de relación laboral, cumpliendo el marco legal y las condiciones contractuales.</p>	B H	C	F
3.	Determina el monto de las obligaciones previsionales y tributarias que debe cumplir el o la empleadora, de acuerdo a las disposiciones legales.	<p><b>3.1</b> Calcula los montos correspondientes al aporte patronal por la contratación de trabajadores y trabajadoras que establece la normativa laboral.</p>	B H	C	F
		<p><b>3.2</b> Calcula el total de las cotizaciones previsionales a pagar a cada institución conforme a los montos establecidos por ley y a las instrucciones de jefatura.</p>	B H	C	F
		<p><b>3.3</b> Calcula el total de retenciones por Impuesto Único de Segunda Categoría a declarar en el Formulario N°29, aplicado a las remuneraciones, según las normas tributarias vigentes.</p>	B H	C	F

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Cálculo de remuneración, finiquitos y obligaciones laborales
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Confección de una liquidación de sueldo
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	6 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>1.</b> Calcula las remuneraciones de un trabajador o trabajadora, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.</p>	<p>1.1 Calcula los ingresos imponibles de un trabajador o trabajadora, atendiendo a los procedimientos establecidos por jefatura y respetando el marco legal.</p> <p>1.2 Establece los montos de las asignaciones que constituyen ingresos a las y los trabajadores considerando las normas legales y contractuales vigentes.</p> <p>1.3 Determina los ingresos que componen los haberes utilizando el formato de la liquidación de sueldo y los parámetros legales establecidos.</p> <p>1.4 Calcula los descuentos previsionales a las remuneraciones, aplicando los procedimientos y parámetros legales establecidos.</p> <p>1.5 Calcula el Impuesto Único a las y los trabajadores, aplicando factores y rebajas, en conformidad a la ley.</p> <p>1.6 Determina los montos correspondientes a descuentos convencionales o voluntarios, según las condiciones contractuales y la normativa vigente.</p> <p>1.7 Calcula el total de remuneraciones del personal de acuerdo al contrato de trabajo y la normativa laboral vigente.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Estudio de casos

### DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

#### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

##### Docente:

- › Prepara un caso con diversas situaciones de movimiento del personal durante un periodo, para que los y las estudiantes analicen, efectúen los cálculos correspondientes y confeccionen las liquidaciones de remuneraciones de acuerdo a las normas laborales.
- › Procura que exista información disponible suficiente para que cada estudiante pueda resolver el caso.
- › Prepara la pauta de observación de la actividad.

##### Recursos:

- › Guía de caso práctico.
- › Formatos de liquidaciones de remuneraciones.
- › Pauta de observación.
- › Pauta de revisión de caso práctico.

2.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

**EJECUCIÓN**

**Docente:**

- › Motiva a sus estudiantes a trabajar en el caso práctico, en el que deben calcular los diferentes ingresos, tipos de descuentos y el monto líquido a pagar a las y los trabajadores.
- › Entrega el documento con el caso práctico a resolver, las instrucciones para realizar el trabajo y el detalle de los pasos a seguir para los cálculos, registros y confección de una liquidación de remuneraciones.
- › Supervisa y orienta constantemente el trabajo de sus estudiantes para que logren el objetivo de la actividad de aprendizaje.
- › Organiza a sus estudiantes en grupos de tres a cinco integrantes y solicita que analicen y desarrollen el caso.

**Estudiantes:**

- › En equipo, identifican y clasifican los datos correspondientes a ingresos y descuentos aplicables en una liquidación de remuneraciones de las y los trabajadores.
- › Calculan los ingresos: con los ingresos identificados, proceden a realizar los cálculos correspondientes a horas extras, gratificaciones, comisiones, bonos, asignaciones y viáticos, entre otros ingresos imposables y no imposables.
- › Calculan los descuentos previsionales: según el total de ingresos imposables determinados y la minuta con los antecedentes laborales (UF topes, porcentajes de AFP, etc.), establecen los descuentos previsionales de fondos de pensiones, sistemas de salud y seguro de cesantía.
- › Determinan la renta neta para, posteriormente, utilizar la tabla de Impuesto Único a las y los trabajadores; aplicar la tasa y la rebaja correspondiente; y determinar el monto final por Impuesto Único de Segunda Categoría.
- › Calculan los descuentos voluntarios, considerando la normativa y las estipulaciones contractuales.
- › Calculan la remuneración líquida y confeccionan la liquidación de sueldo. Para ello, traspasan ordenadamente los ingresos y descuentos al formato de liquidación de sueldo, completando todos los antecedentes para su emisión.

**Recursos:**

- › Guía de caso práctico.
- › Calculadora.
- › Minuta con antecedentes laborales.
- › Formatos de liquidaciones de sueldos.
- › Apuntes de las clases.
- › Código del Trabajo.

**CIERRE**

**Estudiantes:**

- › Al término de la actividad, cada grupo expone su experiencia y resultados.

**Docente:**

- › Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Cálculo de remuneración, finiquitos y obligaciones laborales
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Cálculo del aporte patronal por las y los trabajadores contratados
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	4 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>3.</b> Determina el monto de las obligaciones previsionales y tributarias que debe cumplir el o la empleadora, de acuerdo a las disposiciones legales.</p>	<p>3.1 Calcula los montos correspondientes al aporte patronal por la contratación de trabajadores y trabajadoras que establece la normativa laboral.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Aprendizaje basado en problemas

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#### Docente:

- › Elabora una presentación en formato digital (por ejemplo PPT o Prezi), con los aportes patronales que debe realizar cada empleador por sus trabajadoras y trabajadores dependientes.
- › Prepara el documento con la descripción del problema, el que consiste en un empleador que desconoce los aportes que debe efectuar a la previsión de sus trabajadoras y trabajadores contratados.
- › Procura que exista información disponible suficiente para que cada estudiante pueda dar solución al problema.
- › Prepara la pauta de confección del informe.
- › Elabora la pauta de corrección del informe.
- › Confecciona la pauta de observación de la actividad.

#### Recursos:

- › Reproductor multimedia.
- › Computador.
- › Normativa laboral, Código del Trabajo.

2.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

**EJECUCIÓN**

**Docentes:**

- › Motiva y conduce la actividad mostrando una presentación sobre los aportes que debe efectuar el o la empleadora a la previsión de sus trabajadores. Explica en qué consisten y cómo se calculan el seguro social contra accidentes laborales y enfermedades profesionales, el seguro de invalidez y sobrevivencia, y el seguro de cesantía.
- › Organiza a sus estudiantes en grupos de tres o cuatro integrantes para fomentar el trabajo en equipo.
- › Entrega la guía de trabajo con el problema planteado, antecedentes de las remuneraciones de las y los trabajadores, tipos de contratos y minuta de datos previsionales.

**Estudiantes:**

- › En equipo, leen atentamente el problema planteado e intercambian opiniones respecto de los procedimientos para determinar el aporte patronal.
- › Hacen una lista de lo que conocen del aporte patronal y los antecedentes para su determinación.
- › Elaboran una lista de aquello que consideran que se debe saber para realizar el cálculo de aporte patronal. Pueden guiarse respondiendo las siguientes preguntas:
  - ¿Qué ingresos se consideran para el cálculo de los aportes patronales?
  - ¿Cuáles son los porcentajes que se deben calcular?
  - ¿Existe algún tope para determinar el seguro de cesantía, seguro social o seguro de sobrevivencia?
  - ¿A qué entidades debe pagar el o la empleadora estos aportes?
- › Declaran y explican a su docente claramente lo que determinaron como aporte patronal, y dan a conocer los procedimientos y cálculos.

**Recursos:**

- › Guía de caso práctico.
- › Calculadora.
- › Minuta de antecedentes laborales.
- › Planilla de cálculos.
- › Apuntes de las clases.
- › Ley laboral, Código del Trabajo.

**CIERRE**

**Estudiantes:**

- › Al término de la actividad, cada grupo expone sus conclusiones respecto al problema investigado.

**Docente:**

- › Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO	Cálculo de remuneración, finiquitos y obligaciones laborales	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p><b>1.</b> Calcula las remuneraciones de un trabajador o trabajadora, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.</p>	<p><b>1.1</b> Calcula los ingresos imponibles de un trabajador o trabajadora, atendiendo a los procedimientos establecidos por jefatura y respetando el marco legal.</p> <p><b>1.2</b> Establece los montos de las asignaciones que constituyen ingresos a las y los trabajadores considerando las normas legales y contractuales vigentes.</p> <p><b>1.3</b> Determina los ingresos que componen los haberes utilizando el formato de la liquidación de sueldo y los parámetros legales establecidos.</p> <p><b>1.4</b> Calcula los descuentos previsionales a las remuneraciones, aplicando los procedimientos y parámetros legales establecidos.</p> <p><b>1.5</b> Calcula el Impuesto Único a las y los trabajadores, aplicando factores y rebajas, en conformidad a la ley.</p> <p><b>1.6</b> Determina los montos correspondientes a descuentos convencionales o voluntarios, según las condiciones contractuales y la normativa vigente.</p>	<p><b>B</b> Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.</p> <p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p><b>F</b> Respetar y solicitar respeto de deberes y derechos laborales establecidos, así como de aquellas normas culturales internas de la organización que influyen positivamente en el sentido de pertenencia y en la motivación laboral.</p> <p><b>H</b> Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>

2.

## Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>Actividad práctica:</p> <p>Las y los estudiantes desarrollan un caso práctico. En base a la información entregada, deben leer, analizar y clasificar aquella que les permita realizar los cálculos de ingresos y descuentos para realizar una liquidación de remuneraciones.</p>	<p>Rúbrica que evalúe as habilidades desarrolladas por las y los estudiantes para determinar los ingresos imponibles y no imponibles, descuentos previsionales, convencionales e Impuesto Único a las y los trabajadores. Además, que evalúe la realización de una liquidación de remuneraciones.</p>



## BIBLIOGRAFÍA

**Chiavenato, I. y Mascar, P.** (2011). *Administración de recursos humanos*. Ciudad de México: McGraw-Hill.

**Fajardo, C.** (2014). *Compendio tributario y laboral, sistemas impositivos*. Santiago de Chile. Lainu.

**Fuentes, C.** (2005). *Las remuneraciones y su protección*. Santiago de Chile: LexisNexis.

**Hidalgo, B. e Hidalgo, A.** (2011). *Remuneraciones inteligentes: Una mirada sencilla para atraer, retener y motivar al talento*. Buenos Aires: Granica.

**Varios autores.** (2010). *Código del Trabajo*. Santiago de Chile: Jurídica.

## Sitios web recomendados

Biblioteca del Congreso Nacional: Leyes laborales y previsionales:  
[www.bcn.cl](http://www.bcn.cl)

Leyes y jurisprudencias laborales nacionales:  
[www.dt.gob.cl](http://www.dt.gob.cl)

Consultas y procedimientos legales:  
[www.dt.gob.cl/consultas](http://www.dt.gob.cl/consultas)

Servicio de administración previsional:  
[www.previred.com](http://www.previred.com)

Servicio de Impuestos Internos:  
[www.sii.cl](http://www.sii.cl)

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).

# 3. Desarrollo y bienestar de personal

## INTRODUCCIÓN

En este módulo de 228 horas, se espera que los y las estudiantes aprendan nociones fundamentales de administración de bienestar, desarrollo de personas y desempeño laboral. Asimismo, se busca que desarrollen habilidades para vincular eficientemente el plan de desarrollo de personas con el nivel de desempeño de las y los trabajadores de la organización, para apoyar el análisis y las propuestas de capacitación.

Producto de la gran competencia, la escasez de personal calificado y la movilidad laboral, las exigencias hacia las y los trabajadores de las organizaciones han aumentado notablemente. Por ello, las acciones en su beneficio son muy importantes en la actualidad. En consecuencia, resulta clave conocer los procesos de evaluación que permitan establecer brechas de desempeño para determinar acciones de capacitación o decisiones de movilidad. Un personal motivado, interesado y en permanente desafío es clave para elevar los niveles de productividad e incrementar las posibilidades de desarrollo y, por supuesto, para promover la fidelización de la fuerza laboral calificada.

De esta manera, se pretende que los y las estudiantes sean capaces de investigar sobre las tendencias respecto de los programas de bienestar en empresas modernas, nacionales e internacionales, elaborar un plan para informar a los y las trabajadoras sobre los beneficios que otorga el área de bienestar de la compañía y demostrar las implicancias y los alcances de dicha área, efectuar trámites y gestiones de bienestar dentro y fuera de la organización, participar en la elaboración de un plan que incluya acciones para que el personal progrese en su carrera, y proponer programas de capacitación, según su pertinencia y efectividad.

Los temas clave en este módulo son la detección y análisis de planes de bienestar y desarrollo, el clima laboral, la evaluación de desempeño, la capacitación y la movilidad laboral.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<b>MÓDULO 3 · DESARROLLO Y BIENESTAR DE PERSONAL</b>	228 HORAS	CUARTO MEDIO
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD		
<p><b>OA 3</b>                  Ingresar, archivar y presentar información sobre bienestar y desarrollo de personas, ascensos, promociones, transferencias, capacitación, desempeños, evaluaciones, entre otros, para la toma de decisiones de las jefaturas.</p>		

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<p><b>1.</b> Ingresar en el sistema información fidedigna de cada trabajador, sobre bienestar, desarrollo profesional, capacitación y/o evaluación de desempeño, respetando legislación vigente e instrucciones de jefatura.</p>	<p><b>1.1</b>                      Selecciona información verificable para ser ingresada en el sistema, teniendo en cuenta la legislación vigente, las políticas de la empresa y el tipo de contrato de cada trabajador.</p>	<p><b>B</b>      <b>C</b>      <b>H</b></p>
	<p><b>1.2</b>                      Registra la información de las y los trabajadores en los sistemas correspondientes a bienestar, desarrollo profesional, capacitación y/o evaluación de desempeño.</p>	<p><b>A</b>      <b>B</b>      <b>C</b></p> <p><b>H</b></p>

3.

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Archiva documentación que respalda la información registrada en el sistema sobre bienestar, desarrollo profesional, capacitación y/o evaluación de desempeño de trabajadores, respetando legislación vigente e instrucciones de jefatura.	2.1 Selecciona documentación que respalde la información registrada en el sistema, considerando legislación vigente e instrucciones específicas.	B	C	H
		2.2 Ordena y organiza documentos de las y los trabajadores según el modelo de clasificación definido, considerando legislación vigente e instrucciones de superiores.	B	C	H
3.	Tramita formularios y documentos necesarios para bienestar, desarrollo profesional, capacitación y/o evaluación de desempeño de trabajadores, respetando legislación vigente, de acuerdo a peticiones de trabajadores y/o jefatura correspondiente.	3.1 Maneja información y normativa sobre oportunidades de beneficios para las y los trabajadores de acuerdo a legislación laboral y convenios específicos.	A	B	
		3.2 Confeciona utilizando sistemas informáticos o manualmente, formularios y documentos necesarios para la obtención de beneficios, según legislación vigente y requerimiento del o la trabajadora o jefatura correspondiente.	C	H	
		3.3 Presenta formularios y/o documentos, de acuerdo a las normativas exigidas, en las instituciones correspondientes y en los plazos definidos.	A	C	

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Desarrollo y bienestar de personal</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Importancia del bienestar de personal
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	4 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
<b>1.</b> Ingresa en el sistema información fidedigna de cada trabajador, sobre bienestar, desarrollo profesional, capacitación y/o evaluación de desempeño, respetando legislación vigente e instrucciones de jefatura.	1.2 Registra la información de las y los trabajadores en los sistemas correspondientes a bienestar, desarrollo profesional, capacitación y/o evaluación de desempeño.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Texto guía
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:</b>	
<b>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Prepara una guía de trabajo con las tareas, indicaciones y procedimientos que deben realizar los y las estudiantes.</li> <li>› Confecciona una pauta de observación del proceso de desarrollo de la actividad.</li> <li>› Elabora una pauta de evaluación de la actividad.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Guías de trabajo.</li> <li>› Pauta de observación.</li> <li>› Pauta de evaluación de actividad.</li> <li>› Computador.</li> <li>› Material impreso.</li> </ul>

3.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Asigna un computador a cada estudiante.</li><li>› Entrega el texto guía con las indicaciones de la actividad y el material sobre el funcionamiento del departamento de bienestar en las organizaciones actuales.</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Siguen las instrucciones de la guía de trabajo entregada por el o la docente, la que indica que deben redactar textos argumentativos sobre por qué planificar, estructurar y gestionar acciones de bienestar en las organizaciones actuales.</li><li>› Exponen sus argumentos y los debaten.</li><li>› Realizan una síntesis de las conclusiones expuestas y recuerdan los principios de la planificación, estructuración y gestión de bienestar, con apoyo de la o el docente.</li></ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Guía de trabajo.</li><li>› Computador.</li><li>› <i>Software</i> procesador de texto.</li><li>› Internet.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Al término de la actividad, llevan a cabo un proceso de discusión sobre la importancia y beneficios de implementar proyectos dirigidos al bienestar de las y los trabajadores.</li></ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.</li></ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Desarrollo y bienestar de personal</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Formularios y documentos
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	6 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
<p><b>2.</b> Archiva documentación que respalda la información registrada en el sistema sobre bienestar, desarrollo profesional, capacitación y/o evaluación de desempeño de trabajadores, respetando legislación vigente e instrucciones de jefatura.</p>	<p>2.1 Selecciona documentación que respalde la información registrada en el sistema, considerando legislación vigente e instrucciones específicas.</p> <p>2.2 Ordena y organiza documentos de las y los trabajadores según el modelo de clasificación definido, considerando legislación vigente e instrucciones de superiores.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Simulación de contextos laborales
DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:	
PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Prepara un texto guía para la realización de la actividad.</li> <li>› Recopila los formularios utilizados en la unidad de bienestar.</li> <li>› Recopila los documentos utilizados en la unidad de bienestar.</li> <li>› Prepara una pauta de evaluación de actividad.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Formularios y documentos.</li> <li>› Computador.</li> </ul>

3.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

**EJECUCIÓN**

**Docente:**

- › Pone en contexto la actividad y motiva a sus estudiantes.
- › Organiza equipos de trabajo de cuatro estudiantes.
- › Entrega el texto guía.
- › Entrega un conjunto de formularios y documentos sobre el quehacer de la unidad de bienestar.
- › Supervisa a sus estudiantes, aclarando dudas y corrigiendo sus eventuales errores en el llenado de los documentos.

**Estudiantes:**

- › Identifican cada documento del conjunto entregado y explican su función.
- › Clasifican los documentos según los beneficios que entregan.
- › Completan los formularios y documentos.
- › Elaboran una carpeta de documentos empleados en la unidad de bienestar, clasificados según sus utilidades, recomendaciones y marco administrativo de plazos, formatos y respaldos.

**Recursos:**

- › Guía de trabajo.
- › Pauta de observación.
- › Formularios y documentos.

**CIERRE**

**Estudiantes:**

- › Al término de la actividad, cada grupo expone su experiencia.

**Docente:**

- › Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.



## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Desarrollo y bienestar de personal	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p><b>2.</b> Archiva documentación que respalda la información registrada en el sistema sobre bienestar, desarrollo profesional, capacitación y/o evaluación de desempeño de trabajadores, respetando legislación vigente e instrucciones de jefatura.</p>	<p><b>2.1</b> Selecciona documentación que respalde la información registrada en el sistema, considerando legislación vigente e instrucciones específicas.</p>	<p><b>B</b> Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.</p> <p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p><b>H</b> Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>	
	<p><b>2.2</b> Ordena y organiza documentos de las y los trabajadores según el modelo de clasificación definido, considerando legislación vigente e instrucciones de superiores.</p>		

### Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>Actividad práctica:</p> <p>Realizan los documentos y formularios empleados por la unidad de bienestar de una empresa para tomar decisiones respecto de sus trabajadores y trabajadoras.</p>	<p>Rúbrica que evalúe las habilidades desarrolladas por las y los estudiantes para identificar el formato y las partes de los distintos documentos utilizados en la unidad de bienestar. Además, que evalúe que los documentos estén realizados de manera prolija y sin errores.</p>

3.

## BIBLIOGRAFÍA

**Chiavenato, I. y Mascar, P.** (2011). *Administración de recursos humanos*. Ciudad de México: McGraw-Hill.

**Chiavenato, I., Guzmán, M., Rodríguez, J. y Mascaró, P.** (2009). *Gestión del talento humano*. Ciudad de México: McGraw Hill.

**Davis, K., Newstrom, W. y Rosas, R.** (2011). *El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional*. Ciudad de México: McGraw-Hill.

**Werther, B. y Davis, K.** (2008). *Administración de personal y recursos humanos: el capital humano de las empresas*. Ciudad de México: McGraw-Hill.

## Sitios web recomendados

Programa de bienestar laboral:

[http://www.slideshare.net/adan\\_oca/programa-de-bienestar-laboral-13047980](http://www.slideshare.net/adan_oca/programa-de-bienestar-laboral-13047980)

Empresa y bienestar social:

[http://www.circulodeempresarios.org/sites/default/files/publicaciones/2009/07/Empresa-y-Bienestar-Social\\_1.pdf](http://www.circulodeempresarios.org/sites/default/files/publicaciones/2009/07/Empresa-y-Bienestar-Social_1.pdf)

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo 2015).



# 4. Dotación de personal

## INTRODUCCIÓN

En este módulo de 152 horas, se espera que las y los estudiantes comprendan la necesidad creciente de contar con un equipo humano versátil, comprometido y competente, lo que implica que las organizaciones perfeccionen cada vez más sus sistemas de dotación, optimizando los procesos de búsqueda, selección, desarrollo y fidelización de las y los trabajadores.

De esta manera, se busca que las y los estudiantes aprendan a apoyar la planificación, estructuración de la incorporación y la salida de los y las trabajadoras de la empresa; detectar las fortalezas y debilidades de las dotaciones; describir y analizar los cargos y, sobre esa base, ayudar en el reclutamiento y la selección del personal; analizar las principales estrategias utilizadas por las empresas para atraer talento a la organización y para seleccionar personal; y elaborar informes y registros a partir de los procedimientos y las acciones de selección, extrayendo conclusiones de este proceso.

El módulo se divide en unidades sobre estructura, demanda y requerimientos de la dotación, descripción de cargos, y reclutamiento y selección de personal. Se pretende que las y los egresados apoyen permanentemente los procesos, que aporten su análisis y propongan cursos de acción administrativa a la empresa.

Se sugiere que las actividades de aprendizajes y evaluativas aborden los aprendizajes del estudiante con un doble sentido de los roles: por un lado, como partícipe del procedimiento al interior de la organización que requiere la dotación del personal y, por otro, como futuro postulante a un trabajo, de modo que sepa enfrentar con éxito una entrevista, las diversas etapas de la selección, redactar un buen currículum y una carta de presentación, entre otras actividades que les servirán para su desarrollo personal y profesional.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<b>MÓDULO 4 · DOTACIÓN DE PERSONAL</b>	152 HORAS	CUARTO MEDIO
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD		
<p><b>OA 4</b> Ejecutar tareas sistemáticas de descripción de cargos, de reclutamiento y de selección de personal, de acuerdo a las necesidades de una empresa, a los procedimientos establecidos y a la normativa vigente.</p>		

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<p><b>1.</b> Efectúa tareas de apoyo al proceso de descripción de cargos, según instrucciones de jefatura y de acuerdo a la normativa vigente.</p>	<p><b>1.1</b> Actualiza descripciones de cargo, de acuerdo a avances tecnológicos, normativa vigente e indicaciones de la jefatura.</p>	<p><b>A</b>      <b>C</b></p>
	<p><b>1.2</b> Entrega informes para los ajustes de descripción de cargos, siguiendo las indicaciones de jefatura.</p>	<p><b>A</b>      <b>C</b>      <b>H</b></p>
	<p><b>1.3</b> Comunica a través de documentos información requerida por las y los trabajadores y/o jefatura de la descripción de cargos, según la legislación vigente.</p>	<p><b>A</b>      <b>C</b>      <b>H</b></p>

4.

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<p><b>2.</b> Realiza tareas para apoyar el proceso de reclutamiento de personal, de acuerdo a los procesos establecidos por la jefatura y la normativa vigente.</p>	<p><b>2.1</b> Recopila y registra las necesidades y vacantes de personal de los distintos departamentos de la empresa, según indicaciones de la jefatura, considerando la normativa vigente.</p>	<p>A C</p>
	<p><b>2.2</b> Ejecuta tareas administrativas para atraer postulantes al puesto de trabajo, según el tipo de reclutamiento establecido por la jefatura y respetando la legislación vigente.</p>	<p>A B C</p>
	<p><b>2.3</b> Sistematiza la información recopilada en el proceso de reclutamiento utilizando medios tecnológicos según indicaciones de jefatura.</p>	<p>C H</p>
<p><b>3.</b> Desarrolla labores de apoyo al proceso de selección de personal determinado por la empresa, de acuerdo a la normativa vigente.</p>	<p><b>3.1</b> Prepara la documentación necesaria para las fases de selección de personal, de acuerdo a las instrucciones de jefatura.</p>	<p>A C</p>
	<p><b>3.2</b> Coordina entrevistas y pruebas de selección de los postulantes seleccionados, según instrucciones de superiores.</p>	<p>A C E</p>
	<p><b>3.3</b> Registra la información generada en el proceso de selección, utilizando medios disponibles y según instrucciones de jefatura.</p>	<p>C H</p>
	<p><b>3.4</b> Informa los resultados a las y los participantes del proceso de selección, según protocolos e instrucciones de su jefatura.</p>	<p>A E</p>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Dotación de personal</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Tipos de reclutamiento
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	6 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
<p><b>2.</b> Realiza tareas para apoyar el proceso de reclutamiento de personal, de acuerdo a los procesos establecidos por la jefatura y la normativa vigente.</p>	<p>2.1 Recopila y registra las necesidades y vacantes de personal de los distintos departamentos de la empresa, según indicaciones de la jefatura, considerando la normativa vigente.</p> <p>2.2 Ejecuta tareas administrativas para atraer postulantes al puesto de trabajo, según el tipo de reclutamiento establecido por la jefatura y respetando la legislación vigente.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Estudio de casos
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:</b>	
<b>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Prepara un caso de reclutamiento de personal.</li> <li>› Elabora un set de preguntas para la resolución del caso.</li> <li>› Confecciona una pauta de observación.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Libros técnicos.</li> <li>› Computador.</li> </ul>

4.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

**EJECUCIÓN**

**Docente:**

- › Pone en contexto la actividad y motiva a sus estudiantes.
- › Presenta un caso de una empresa que debe reclutar masivamente a personal para sus posiciones de operadores telefónicos y supervisores de call center a lo largo del país.
- › Plantea dos modalidades de reclutamiento: la primera, mediante antecedentes obtenidos a partir de contactos y de manera informal, y la segunda, de modo estructurado y sistemático, más allá de la necesidad del momento (reclutamiento permanente).
- › Organiza al curso en parejas y los invita a concentrarse y llevar a cabo la actividad de aprendizaje, de acuerdo a la guía y pautas preparadas.
- › Entrega la guía con la actividad a desarrollar.

**Estudiantes:**

- › En parejas, responden las siguientes interrogantes:
  - ¿Es conveniente planificar, estructurar y gestionar el reclutamiento de personas en la organización?, ¿qué beneficios se obtienen?
  - ¿Existen distintas formas de reclutar según el tipo de posición a cubrir o es posible un reclutamiento estándar?
- › Sociabilizan sus puntos de vistas presentando argumentos válidos.
- › Elaboran un informe con sus conclusiones.

**Recursos:**

- › Libros técnicos.
- › Guías de trabajo.
- › Pauta de observación.
- › Pauta de evaluación de informe.
- › Computador.
- › *Software* procesador de texto.

**CIERRE**

**Estudiantes:**

- › Al término de la actividad, cada pareja expone su experiencia.

**Docente:**

- › Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.



## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Dotación de personal</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Instrumentos de selección de personal
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	6 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
<p><b>2.</b> Desarrolla labores de apoyo al proceso de selección de personal determinado por la empresa, de acuerdo a la normativa vigente.</p>	<p>3.1 Prepara la documentación necesaria para las fases de selección de personal, de acuerdo a las instrucciones de jefatura.</p> <p>3.3 Registra la información generada en el proceso de selección, utilizando medios disponibles y según instrucciones de jefatura.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Guía de trabajo
DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:	
<p><b>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b></p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Prepara una guía de trabajo con las tareas, indicaciones y procedimientos que deben realizar las y los estudiantes.</li> <li>› Elabora una pauta de observación del proceso de desarrollo de la actividad.</li> <li>› Confecciona una pauta de evaluación de la actividad.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Computador.</li> <li>› Material impreso.</li> </ul>

4.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

**EJECUCIÓN**

**Docente:**

- › Explica el contexto y motiva a sus estudiantes a realizar la actividad.
- › Organiza al curso en parejas.
- › Asigna un computador a cada pareja de estudiantes.
- › Entrega el texto guía con las indicaciones de la actividad.
- › Entrega la pauta de evaluación de la actividad.

**Estudiantes:**

- › Siguen las instrucciones de la guía de trabajo entregada por el o la docente.
- › Investigan sobre los principales mecanismos e instrumentos de selección utilizados por las empresas.
- › Diseñan un sistema de clasificación de dichos instrumentos según el tipo de posición a cubrir, las dificultades de selección y el perfil.
- › Preparan y exponen una presentación en formato digital y, en un máximo de 20 minutos, explican su análisis al curso.

**Recursos:**

- › Guía de trabajo.
- › Computador.
- › *Software*.
- › Internet.
- › Proyector.

**CIERRE**

**Estudiantes:**

- › Al término de la actividad, obtienen conclusiones conjuntas.

**Docente:**

- › Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Dotación de personal	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p><b>2.</b> Realiza tareas para apoyar el proceso de reclutamiento de personal, de acuerdo a los procesos establecidos por la jefatura y la normativa vigente.</p>	<p><b>2.1</b> Recopila y registra las necesidades y vacantes de personal de los distintos departamentos de la empresa, según indicaciones de la jefatura, considerando la normativa vigente.</p>	<p><b>A</b> Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.</p>	<p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p>
<h3>Selección de cómo evaluar</h3>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Actividad práctica: Las y los estudiantes desarrollan un caso ficticio de una empresa que debe reclutar masivamente a personal.</p>		<p>Escala de valoración que dé cuenta de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Los tipos de reclutamiento.</li> <li>› La importancia del reclutamiento para cubrir puestos de trabajo eficientemente.</li> </ul>	

4.

## BIBLIOGRAFÍA

**Chiavenato, I. y Mascar, P.** (2011). *Administración de recursos humanos*. Ciudad de México: McGraw-Hill.

**Hunt, W.** (1993). *La dirección de personal en la empresa: guía sobre el comportamiento en las organizaciones*. Ciudad de México: McGraw-Hill.

**Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M.** (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. Ciudad de México: McGraw-Hill.

**Werther, B. y Davis, K.** (2008). *Administración de personal y recursos humanos: el capital humano de las empresas*. Ciudad de México: McGraw-Hill.

## Sitios web recomendados

Análisis de cargos:

[http://drupal.puj.edu.co/files/OI119\\_Herman\\_0.pdf](http://drupal.puj.edu.co/files/OI119_Herman_0.pdf)

Selección de personal:

<http://genesis.uag.mx/edmedia/material/RH/selpersonal.pdf>

Actualidad en recursos humanos:

<http://www.rrhmagazine.com/>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo 2015).







---

Módulos mención  
**Logística**

---

# 1. Operaciones de almacenamiento

## INTRODUCCIÓN

La administración y gestión de inventarios permite apoyar las operaciones, asegurando la disponibilidad de *stock* y la gestión de entrada, almacenaje y salida de productos. En este módulo de 228 horas, se espera que los y las estudiantes aprendan a controlar la entrada y salida de productos, revisar el *stock* disponible, y controlar las operaciones de almacenamiento y manejo de existencias utilizando instrumentos de registro apropiados, de acuerdo a la normativa vigente.

Del mismo modo, se busca que las y los estudiantes logren verificar los documentos mercantiles con la entrada física de los productos, registrando su ingreso y salida por medio del sistema de clasificación,

codificación y archivo utilizado en la unidad de almacenamiento. Asimismo, se pretende que sean capaces de planificar la reposición de los productos en los tiempos requeridos; elaborar informes de *stock* de las distintas mercaderías utilizando los sistemas de información específicos de la entidad; organizar el sistema de almacenamiento implementado en la organización; actualizar periódicamente las unidades y costos de las mercaderías según la documentación correspondiente; y redactar informes de las existencias en cuanto a su cantidad, estado y ubicación en los sistemas de almacenamiento.



## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 1 · OPERACIONES DE ALMACENAMIENTO	228 HORAS	CUARTO MEDIO
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD		
<p><b>OA 1</b> Controlar la entrada y salida de productos, revisando el <i>stock</i> disponible y confirmando la recepción y despacho de manera computacional y/o manual, utilizando instrumentos de registro apropiados y la normativa vigente.</p> <p><b>OA 2</b> Controlar las operaciones de almacenamiento y manejo de existencias de acuerdo a métodos establecidos, detectando el estado cualitativo y cuantitativo de los productos, asignando ubicaciones y sistemas de localización inmediata, de manera manual y digital.</p>		

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS	
1. Revisa las entradas de productos, confirmando la recepción de estos a través del uso de registros pertinentes y cumpliendo con la normativa vigente.	<p><b>1.1</b> Verifica la información de los documentos recibidos con el ingreso físico de productos, según la normativa vigente.</p>	C	H
	<p><b>1.2</b> Registra oportunamente las entradas de productos utilizando los documentos de recepción disponibles, según indicaciones de jefatura y la normativa vigente.</p>	C	H
	<p><b>1.3</b> Ingresa los productos al sistema de clasificación, codificación y/o archivo, de acuerdo a instrucciones de superiores y normativa vigente.</p>	C	H
	<p><b>1.4</b> Planifica la reposición de productos de acuerdo a los datos obtenidos a partir de los sistemas de información y según instrucciones de superiores.</p>	C	H

1.

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Revisa las salidas de productos, confirmando el despacho a través de registros apropiados a los procedimientos y con la normativa vigente.	2.1 Coteja la información de los documentos que respaldan la salida de productos con el despacho de mercaderías, según la normativa vigente.	C	H	
		2.2 Registra oportunamente en los documentos de respaldo establecidos las salidas de productos, según indicaciones de jefatura y la normativa vigente.	C	H	
		2.3 Ingresa las salidas de productos al sistema de clasificación, codificación y/o archivo establecido por la legislación vigente.	C	H	
3.	Realiza un informe del <i>stock</i> de mercaderías disponible a través del sistema manual y/o computacional de acuerdo a los requerimientos e indicaciones de jefatura.	3.1 Organiza y chequea los documentos de respaldo de entrada y salida de mercaderías, para la revisión de <i>stock</i> de existencias según indicaciones de superiores.	C	H	
		3.2 Verifica los <i>stocks</i> de mercaderías establecidos en los sistemas de información con los documentos de entrada y salida de productos, según requerimientos de jefatura.	C	H	
		3.3 Redacta, informes actualizados de <i>stock</i> de mercaderías de acuerdo a los requerimientos de jefaturas, utilizando sistemas disponibles.	C	H	
4.	Controla las operaciones de almacenamiento de las existencias disponibles, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la jefatura.	4.1 Organiza internamente del almacén o bodega implementada para el almacenamiento de las mercaderías, según indicaciones de jefatura.	A	C	H
		4.2 Actualiza la información de las unidades y costo de las existencias, según el método de valorización establecido y acorde a la legislación vigente.	C	H	
		4.3 Maneja la documentación asociada al proceso de almacenamiento utilizando aplicaciones informáticas disponibles, según la normativa vigente.	C	H	

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
5.	Controla el manejo de inventario, detectando el estado cualitativo y cuantitativo de las existencias, según los métodos establecidos por superiores.	5.1 Redacta informes de cantidad de existencia establecida en los inventarios de acuerdo al sistema de revisión establecido y a las necesidades de información de superiores.	A	C	H
		5.2 Confecciona informes del estado de calidad de inventarios de acuerdo al sistema de revisión establecido para la toma de decisiones de superiores.	C	H	
		5.3 Maneja la documentación asociada al control de inventarios utilizando aplicaciones informáticas disponibles según los requerimientos de jefatura.	C	H	
6.	Fija las ubicaciones y sistemas de localización de existencias de forma manual y digital, según instrucciones de jefatura y los criterios establecidos por la organización.	6.1 Esquematiza los lugares específicos y adecuados para ubicar las existencias, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la jefatura.	C	H	
		6.2 Ubica existencias de acuerdo a los sistemas manuales y digitales de localización implementados según indicaciones de jefatura.	C	H	

1.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Operaciones de almacenamiento</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Visita técnica: control de inventario
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	8 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
<p><b>5.</b> Controla el manejo de inventario, detectando el estado cualitativo y cuantitativo de las existencias, según los métodos establecidos por superiores.</p>	<p>5.1 Redacta informes de cantidad de existencia establecida en los inventarios de acuerdo al sistema de revisión establecido y a las necesidades de información de superiores.</p> <p>5.2 Confecciona informes del estado de calidad de inventarios de acuerdo al sistema de revisión establecido para la toma de decisiones de superiores.</p> <p>5.3 Maneja la documentación asociada al control de inventarios utilizando aplicaciones informáticas disponibles según los requerimientos de jefatura.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Método de proyecto

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#### Docente:

- › Prepara una presentación en formato digital (por ejemplo PPT o Prezi), en la cual da a conocer los tipos y clasificación de inventarios.
- › Elabora textos guías referentes a la elaboración de proyectos y trabajo en equipo.
- › Programa la visita técnica a una empresa que, dentro de sus actividades, incorpore procesos de logística y distribución de productos.
- › El o la docente se contacta con la empresa anticipadamente (aproximadamente un mes antes) para coordinar detalles de la visita. Además, coordina el traslado y la alimentación de ser necesario y gestiona las autorizaciones para que las y los estudiantes puedan salir del establecimiento.
- › Prepara pautas de trabajo para la elaboración del proyecto.
- › Define que los resultados del proyecto deben ser útiles, tales como mejoras a lo existente o innovaciones prácticas que sean útiles para el trabajo diario de sus estudiantes.

#### Recursos:

- › Acceso a computador e internet.
- › Equipo de proyección multimedia.
- › Material con información técnica respecto de tipos y clasificación de inventarios.
- › Texto guías.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<p><b>EJECUCIÓN</b></p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Organiza a sus estudiantes en grupos de trabajo de cuatro integrantes.</li> <li>› Entrega información y documentos sobre los tipos y clasificación de inventarios.</li> <li>› En el laboratorio de computación, incentiva a sus estudiantes a buscar información para preparar la pauta de la entrevista técnica a las personas de la empresa que visitarán.</li> <li>› Pone, a disposición de sus estudiantes, los materiales necesarios para llevar a cabo la actividad, o las herramientas que les permitan acceder a ellos.</li> <li>› Durante todo el proceso, orienta y asesora a sus estudiantes.</li> <li>› Controla el avance de sus estudiantes y aplica las pautas de evaluación para los avances de cada uno.</li> </ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Desarrollan el texto guía preparado por su docente y reparten las labores a realizar.</li> <li>› En grupos, buscan, recopilan, leen y organizan la información.</li> <li>› Formulan preguntas de entrevista a las personas encargadas de la distribución y logística de la empresa que visitarán.</li> <li>› Crea una lista de actividades, lo más detallada posible, y se organizan para desarrollar el proyecto.</li> <li>› Investigan de acuerdo al listado de actividades y los materiales que estarán involucrados.</li> <li>› Costean los materiales involucrados.</li> <li>› Crean una lista de presupuesto, considerando los costos señalados.</li> <li>› Con ayuda del o la docente, crean una carta Gantt en la que indican las metas y tiempos para desarrollar las actividades planificadas.</li> <li>› Ejecutan el proyecto de acuerdo a la planificación que han definido como grupo. El objetivo de la visita técnica es reconocer e indicar los tipos de inventario de la organización.</li> <li>› Determinan utilidades y ventajas de los distintos tipos de inventario y su adecuación a las necesidades de la empresa.</li> <li>› Observan e identifican alguna necesidad de inventario del centro de distribución.</li> <li>› Esquematizan y explican en profundidad la clasificación ABC observada en el centro de distribución.</li> <li>› Preparan un informe y exposición de su visita, en los exponen y sintetizan las principales conclusiones.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Acceso a computador e internet.</li> <li>› Equipo de proyección multimedia.</li> <li>› <i>Pendrive.</i></li> <li>› Material con información técnica sobre inventarios.</li> <li>› Texto guías.</li> <li>› Pauta de evaluación de exposición visita técnica.</li> <li>› Pauta de evaluación de informe.</li> </ul>
<p><b>CIERRE</b></p>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Al término de la actividad, cada grupo expone su proyecto, indicando cuál es la contribución a su aprendizaje.</li> </ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.</li> </ul>

1.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Operaciones de almacenamiento</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Diseño de planilla para el registro de ingreso de productos
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	2 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
<b>1.</b> Revisa las entradas de productos, confirmando la recepción de estos a través del uso de registros pertinentes y cumpliendo con la normativa vigente.	1.3 Ingresar los productos al sistema de clasificación, codificación y/o archivo, de acuerdo a instrucciones de superiores y normativa vigente.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Guía de trabajo

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#### Docente:

- › Prepara una presentación en formato digital (por ejemplo PPT o Prezi) sobre los sistemas de clasificación, codificación y archivo de productos en una entidad.
- › Prepara una guía de trabajo para que sus estudiantes apliquen los aprendizajes desarrollados.
- › Detalla un listado de entradas de diferentes tipos y clases de productos para que las y los estudiantes diseñen, en *software* de hojas de cálculo (ejemplo Excel), una planilla para registro de ingreso de productos.
- › Procura que exista información disponible suficiente para que cada estudiante pueda resolver la guía.
- › Prepara la pauta de corrección de la actividad.
- › Prepara la pauta de observación de la actividad.

#### Recursos:

- › Material digital e impreso sobre sistemas de clasificación, codificación y archivo de productos.
- › Computador e impresora.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Motiva a sus estudiantes y contextualiza la actividad, enfatizando la importancia de leer e interpretar los datos correspondientes a los distintos tipos de métodos para registro de ingresos de productos según su clasificación y códigos.</li><li>› En el laboratorio, asigna a cada estudiante un computador con acceso a <i>software</i> de hojas de cálculo (por ejemplo, Excel).</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Analizan el listado de los diferentes productos y los clasifican según la información analizada.</li><li>› Elaboran una planilla de cálculo para el registro del ingreso.</li><li>› Establecen el tipo de codificación de acuerdo a la naturaleza y clase de producto.</li></ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Guía de trabajo.</li><li>› Material complementario.</li><li>› Laboratorio computacional.</li><li>› Pauta de observación.</li><li>› Pauta de revisión de guía de trabajo.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Al término de la actividad y considerando los resultados de los trabajos realizados por los y las estudiantes, retroalimenta y enfatiza los contenidos relativos a los sistemas de clasificación, codificación y/o archivo de productos.</li></ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Operaciones de almacenamiento	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p><b>1.</b> Revisa las entradas de productos, confirmando la recepción de estos a través del uso de registros pertinentes y cumpliendo con la normativa vigente.</p>	<p><b>1.3</b> Ingresa los productos al sistema de clasificación, codificación y/o archivo, de acuerdo a instrucciones de superiores y normativa vigente.</p>	<p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p>	<p><b>H</b> Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>
<h3>Selección de cómo evaluar</h3>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Actividad práctica:</p> <p>Los y las estudiantes realizan una planilla de cálculo para el registro de los diferentes productos y los clasifican según la información analizada.</p>		<p>Rúbrica que permita evaluar las habilidades desarrolladas por los y las estudiantes para identificar los productos y su clasificación, para su posterior almacenamiento.</p>	



## BIBLIOGRAFÍA

**Ballou, H., Herrero, M. y Mendoza, C.** (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro*. Ciudad de México: Pearson Educación.

**Bastos, A.** (2007). *Distribución logística y comercial: La logística en la empresa*. Vigo: Ideas propias.

**Escudero, M.** (2009). *Gestión de aprovisionamiento*. Madrid: Paraninfo.

**Ferrín, A.** (2010). *Gestión de stocks en la logística de almacenes*. Madrid: Fundación Confemetal.

**Johnson, F., Leenders, R., Flynn, E. y Castro, A.** (2012). *Administración de compras y abastecimientos*. Ciudad de México: McGraw Hill.

**Pau, J., Navascués, R. y Yubero, M.** (2001). *Manual de logística integral*. Madrid: Díaz de Santos.

**Roux, M.** (2009). *Manual de logística para la gestión de almacenes*. Barcelona: Gestión 2000.

## Sitios web recomendados

Inventarios:

[www.inventario.us](http://www.inventario.us)

Análisis de inventario:

[www.lokad.com/es/inicio](http://www.lokad.com/es/inicio)

Logística y almacenamiento:

[www.logisticayabastecimiento.jimdo.com/almacenamiento](http://www.logisticayabastecimiento.jimdo.com/almacenamiento)

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo 2015).

# 2. Operaciones de bodega

## INTRODUCCIÓN

En este módulo de 228 horas, se espera que las y los estudiantes aprendan aspectos básicos relacionados con la cubicación de productos y espacios de bodegaje, para disponer eficientemente los primeros y optimizar los segundos.

Específicamente, se busca que se familiaricen con el proceso operativo de almacenaje y conservación de los materiales e insumos, con sus respectivas características, para garantizar el mínimo de riesgos para el producto, las personas y la empresa y el adecuado aprovechamiento del espacio; todo ello con rapidez y efectividad, y con las técnicas de control más expeditas en el manejo de materiales.

Además, se espera que sean capaces de proponer una zonificación de bodega estableciendo las diferentes posiciones y ubicación de almacenamiento para

artículos comprados o fabricados en lo referido a su volumen y peso, cumpliendo con las especificaciones de seguridad. También, se pretende que logren conocer y aplicar técnicas para unitarizar diversas cargas, es decir, apilarlas para convertirlas en una sola unidad de carga, por ejemplo, productos en un contenedor. Asimismo, se busca que sean capaces de determinar la capacidad real de almacenamiento de los espacios de bodegas disponibles, para considerar las áreas útiles reales haciendo los cálculos necesarios para cubicar los productos al interior de un centro de distribución, según los modos de transporte elegidos.

Finalmente, se espera que logren establecer ubicaciones privilegiadas de alistamiento para los materiales e insumos que son requeridos para la producción y que tengan mayor rotación de salida, según las normas de seguridad vigentes.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<b>MÓDULO 2 · OPERACIONES DE BODEGA</b>	228 HORAS	CUARTO MEDIO
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD		
<b>OA 3</b> Cubicar los productos, materiales e insumos que requieren almacenaje y los espacios de bodegaje, para lograr una disposición eficiente de los primeros y la optimización de los segundos.		

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<b>1.</b> Cubica los productos, materiales e insumos para lograr un acomodo eficiente, según las normas de seguridad vigentes e indicaciones de jefatura.	<b>1.1</b> Determina los tipos de materiales e insumo con sus características para realizar el almacenamiento eficientemente según indicaciones de superiores.	C H
	<b>1.2</b> Establece las diferentes posiciones y ubicación de almacenamiento para artículos comprados o fabricados en lo referido a su volumen y peso, cumpliendo con las especificaciones de superiores y normativa de seguridad.	C H K
	<b>1.3</b> Realiza los cálculos necesarios para cubicar los productos, insumos y materiales considerando los espacios disponibles en bodega, según las normas de seguridad vigentes y lo establecido por jefatura.	C H K

2.

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<p><b>2.</b> Organiza los espacios de bodegaje, para lograr optimizar las zonas de almacenamiento, según las normas de seguridad vigentes e instrucciones de jefatura.</p>	<p><b>2.1</b> Determina la capacidad real de almacenamiento de los espacios de bodegas disponibles para considerar las áreas útiles reales de acuerdo a los procedimientos e indicaciones establecidas por la jefatura.</p>	<p><b>C</b>      <b>H</b>      <b>K</b></p>
	<p><b>2.2</b> Establece ubicaciones privilegiadas de alistamiento, para los materiales e insumos que son requeridos para la producción, según las normas de seguridad vigente e indicaciones de jefatura.</p>	<p><b>C</b>      <b>H</b>      <b>K</b></p>
	<p><b>2.3</b> Dispone espacios privilegiados de alistamiento, para los productos que tengan mayor rotación de salida, según las normas de seguridad vigente e indicaciones de jefatura.</p>	<p><b>C</b>      <b>H</b>      <b>K</b></p>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Operaciones de bodega</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Maqueta de bodega
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	12 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>2.</b> Organiza los espacios de bodegaje, para lograr optimizar las zonas de almacenamiento, según las normas de seguridad vigentes e instrucciones de jefatura.</p>	<p>2.1 Determina la capacidad real de almacenamiento de los espacios de bodegas disponibles para considerar las áreas útiles reales de acuerdo a los procedimientos e indicaciones establecidas por la jefatura.</p> <p>2.2 Establece ubicaciones privilegiadas de alistamiento, para los materiales e insumos que son requeridos para la producción, según las normas de seguridad vigente e indicaciones de jefatura.</p> <p>2.3 Dispone espacios privilegiados de alistamiento, para los productos que tengan mayor rotación de salida, según las normas de seguridad vigente e indicaciones de jefatura.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Método de proyecto

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#### Docente:

- › Prepara algunos videos sobre los equipos existentes al interior de la empresa.
- › Elabora textos guías referentes a la elaboración de proyectos y trabajo en equipo.
- › Confecciona una guía de trabajo para sus estudiantes.
- › Prepara una pauta de observación.
- › Elabora una pauta de evaluación del proyecto.

#### Recursos:

- › Equipo de proyección de videos.
- › Material con información técnica de elaboración de proyectos.
- › Computador e impresora.

2.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

**EJECUCIÓN**

**Docente:**

- › Organiza a sus estudiantes en equipos de trabajo de seis.
- › Muestra varios videos sobre los equipos de una bodega (estibas de madera, estantería liviana y pesada, montacargas, etc.).
- › Entrega la guía para la elaboración del proyecto “Maqueta de bodega”.
- › En el laboratorio de computación, incentiva a sus estudiantes a buscar información para preparar el proyecto.
- › Pone a disposición de sus estudiantes, los materiales o herramientas necesarias para obtenerlos.
- › Durante todo el proceso, orienta y asesora.
- › Entrega la pauta de evaluación del proyecto.

**Estudiantes:**

- › Organizados en grupos, reparten las labores a realizar y buscan, recopilan, leen y organizan la información.
- › Crean una lista de actividades, lo más detallada posible, y se organizan para desarrollar el proyecto, considerando los siguientes pasos:
  - Investigan de acuerdo al listado de actividades y los materiales que estarán involucrados.
  - Costean los materiales necesarios.
  - Crean lista de presupuesto considerando los costos señalados.
  - Previa enseñanza del o la docente, elaboran una carta Gantt, en la que indican las metas y tiempos para desarrollar las actividades planificadas.
- › Ejecutan el proyecto de acuerdo a la planificación que han definido como equipo.

**Recursos:**

- › Acceso a computador e internet.
- › Equipo de proyección.
- › *Pendrive*.
- › Material con información técnica sobre bodegas.
- › Textos guías.
- › Insumos para la elaboración de maquetas.
- › Pauta de observación.
- › Pauta de evaluación de actividad.

**CIERRE**

**Estudiantes:**

- › Al término de la actividad, cada grupo expone su proyecto, indicando cuál es la contribución a su aprendizaje.

**Docente:**

- › Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Operaciones de bodega</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Cubicaje al interior de una bodega
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	6 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
<b>1.</b> Cubica los productos, materiales e insumos para lograr un acomodo eficiente, según las normas de seguridad vigentes e indicaciones de jefatura.	1.3 Realiza los cálculos necesarios para cubicar los productos, insumos y materiales considerando los espacios disponibles en bodega, según las normas de seguridad vigentes y lo establecido por jefatura.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Guía de trabajo

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#### Docente:

- › Prepara casos simulados de cubicaje al interior de una bodega.
- › Prepara una guía de trabajo para entregar a los y las estudiantes.
- › Procura que exista información disponible suficiente para que cada estudiante pueda resolver la guía.
- › Prepara una pauta de evaluación de la actividad.
- › Prepara una pauta de observación de la actividad.

#### Recursos:

- › Material digital e impreso sobre sistemas de cubicación de espacios de bodega.
- › Computador e impresora.

2.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN

**Docente:**

- › Motiva a sus estudiantes y contextualiza la actividad, enfatizando la importancia de leer e interpretar los datos correspondientes.
- › En el laboratorio, asigna a cada estudiante un computador con acceso a *software* de hojas de cálculo (por ejemplo, Excel).
- › Entrega la guía de trabajo y la pauta de evaluación.

**Estudiantes:**

- › Analizan los datos entregados por su docente.
- › Realizan los cálculos correspondientes y determinan los slots disponibles y las cargas a almacenar.
- › Elaboran una planilla de cálculo para el registro de los datos.

**Recursos:**

- › Guía de trabajo.
- › Material complementario.
- › Laboratorio computacional.
- › Pauta de observación.
- › Pauta de revisión de guía de trabajo.

CIERRE

**Docente:**

- › Al término de la actividad y considerando los resultados de los trabajos realizados por los y las estudiantes, corrige y retroalimenta.



## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO	Operaciones de bodega	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p><b>2.</b> Organiza los espacios de bodegaje, para lograr optimizar las zonas de almacenamiento, según las normas de seguridad vigentes e instrucciones de jefatura.</p>	<p><b>2.1</b> Determina la capacidad real de almacenamiento de los espacios de bodegas disponibles para considerar las áreas útiles reales de acuerdo a los procedimientos e indicaciones establecidas por la jefatura.</p> <p><b>2.2</b> Establece ubicaciones privilegiadas de alistamiento, para los materiales e insumos que son requeridos para la producción, según las normas de seguridad vigente e indicaciones de jefatura.</p> <p><b>2.3</b> Dispone espacios privilegiados de alistamiento, para los productos que tengan mayor rotación de salida, según las normas de seguridad vigente e indicaciones de jefatura.</p>	<p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p><b>H</b> Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p> <p><b>K</b> Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.</p>

### Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>Actividad práctica:</p> <p>Realizan maqueta a escala de una bodega tipo, según instrucciones del o la docente.</p>	<p>Escala de valoración o apreciación que dé cuenta de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Trabajo prolijo y de calidad.</li> <li>› Cumplimiento de plazos.</li> <li>› Trabajo en equipo.</li> <li>› Respeto por los otros sin distinciones.</li> </ul> <p>Rúbrica:</p> <p>Evaluar las habilidades desarrolladas por las y los estudiantes para identificar las dimensiones, espacios y equipamientos que existen en una bodega.</p>

## BIBLIOGRAFÍA

**Ballou, H., Herrero, M. y Mendoza, C.** (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro*. Ciudad de México: Pearson Educación.

**Bastos, A.** (2007). *Distribución logística y comercial. La logística en la empresa*. Madrid: IdeasPropias.

**Ferrín, A.** (2010). *Gestión de stocks en la logística de almacenes*. Madrid: Fundación Confemetal.

**Pau, J., Navascués, R. y Yubero, M.** (2001). *Manual de logística integral*. Madrid: Díaz de Santos.

**Roux, M.** (2009). *Manual de logística para la gestión de almacenes*. Barcelona: Gestión 2000.

## Sitios web recomendados

Actualidad logística:

[www.alog.cl](http://www.alog.cl)

<http://revistalogistec.com/>

Cubicaje:

[www.mecalux.cl](http://www.mecalux.cl)

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo 2015).



# 3. Logística y distribución

## INTRODUCCIÓN

En este módulo de 228 horas, se busca que las y los estudiantes aprendan a interpretar, comunicar y proponer las acciones necesarias para administrar adecuadamente los productos en sus fases de ingreso y salida, considerando el creciente dinamismo que se ha generado en el área de la logística.

De esta manera, se espera que las y los estudiantes sean capaces de detectar qué áreas de la organización se pueden interconectar mediante sistemas de información logística y decidir qué sistema emplear; usar los archivos maestros de la organización para ingresar los productos al sistema de clasificación, codificación o archivo; utilizar equipos de radiofrecuencia para comunicar datos de almacenaje, entrada y salida de

productos de un centro de distribución o bodega; y extraer la información relevante desde los datos de los centros de distribución, analizarla y elaborar un reporte para comunicarlo al área correspondiente.

Además, se busca que logren coordinar operaciones de *picking* (seleccionar productos para preparar un pedido), *packing* (embalaje) y distribución, entregando reportes periódicos del almacenaje de productos, insumos y materiales proporcionados por los sistemas de radiofrecuencia y el *software* existente. Finalmente, se pretende que puedan manejar *software* específico de gestión de bodega para la optimización de las actividades operativas.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 3 · LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN	228 HORAS	CUARTO MEDIO
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD		
<p><b>OA 1</b> Controlar la entrada y salida de productos, revisando el <i>stock</i> disponible y confirmando la recepción y despacho de manera computacional y/o manual, utilizando instrumentos de registro apropiados y la normativa vigente.</p> <p><b>OA 4</b> Informar y comunicar datos de almacenaje y de entrada y salida de productos, mediante diversos sistemas, tales como radiofrecuencia y computación.</p>		

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
1. Revisa las entradas de productos, confirmando la recepción de estos a través del uso de registros pertinentes y cumpliendo con la normativa vigente.	<p><b>1.1</b> Coteja la información de los documentos recibidos con el ingreso físico de productos, según la normativa vigente.</p>	C H
	<p><b>1.2</b> Registra oportunamente las entradas de productos utilizando los documentos de recepción disponibles, según indicaciones de jefatura y la normativa vigente.</p>	C H
	<p><b>1.3</b> Ingresa los productos al sistema de clasificación, codificación y/o archivo, de acuerdo a instrucciones de superiores y normativa vigente.</p>	C H
	<p><b>1.4</b> Planifica la reposición de productos de acuerdo a los datos obtenidos a partir de los sistemas de información y según instrucciones de superiores.</p>	C H

3.

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS	
2.	Revisa las salidas de productos, confirmando el despacho a través de registros apropiados a los procedimientos y con la normativa vigente.	2.1 Coteja la información de los documentos que respaldan la salida de productos con el despacho de mercaderías, según la normativa vigente.	C	H
		2.2 Registra oportunamente en los documentos de respaldo establecidos las salidas de productos, según indicaciones de jefatura y la normativa vigente.	C	H
		2.3 Ingresa las salidas de productos al sistema de clasificación, codificación y/o archivo establecido por la legislación vigente.	C	H
3.	Realiza un informe del <i>stock</i> de mercaderías disponible a través del sistema manual y/o computacional de acuerdo a los requerimientos e indicaciones de jefatura.	3.1 Organiza y chequea los documentos de respaldo de entrada y salida de mercaderías, para la revisión de <i>stock</i> de existencias según indicaciones de superiores.	C	H
		3.2 Verifica los <i>stocks</i> de mercaderías establecidos en los sistemas de información con los documentos de entrada y salida de productos, según requerimientos de jefatura.	C	H
		3.3 Redacta, informes actualizados de <i>stock</i> de mercaderías de acuerdo a los requerimientos de jefaturas, utilizando sistemas disponibles.	C	H
4.	Informa datos de almacenaje mediante sistemas informáticos y de radiofrecuencia, según procesos establecidos e indicaciones de jefatura.	4.1 Maneja <i>software</i> específico de gestión de bodega para la optimización de las actividades operativas, según instrucciones de jefatura.	H	
		4.2 Maneja el sistema de Identificación de radiofrecuencia (RFID) para la optimización de información de almacenaje, según el método implementado e indicaciones de jefatura.	H	
		4.3 Entrega reportes periódicos del almacenaje de productos, insumos y materiales proporcionados por los sistemas de radiofrecuencia y el <i>software</i> existente, según las indicaciones de jefatura.	C	H

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
5.	Comunica la entrada y salida de productos mediante sistemas informáticos y de radiofrecuencia, según procesos establecidos e indicaciones de jefatura.	5.1 Opera <i>software</i> específico para la optimización de las actividades de entrada y salida de productos, según instrucciones de jefatura.	H
		5.2 Utiliza el sistema de identificación por radiofrecuencia para entregar información de entrada y salida de productos, según el método implementado e indicaciones de jefatura.	H
		5.3 Entrega informes de entrada y salida de productos proporcionados por los sistemas de radiofrecuencias y el <i>software</i> existente, según instrucciones de jefatura.	C      H

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Logística y distribución
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Documentos de respaldo en las entradas y salidas de productos
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	4 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>3.</b> Realiza un informe del <i>stock</i> de mercaderías disponible a través del sistema manual y/o computacional de acuerdo a los requerimientos e indicaciones de jefatura.</p>	<p>3.1 Organiza y chequea los documentos de respaldo de entrada y salida de mercaderías, para la revisión de <i>stock</i> de existencias según indicaciones de superiores.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Guía de trabajo

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#### Docente:

- › Prepara una guía de trabajo para que sus estudiantes apliquen los aprendizajes desarrollados.
- › Prepara un set de documentación asociada a la entrada y salida de productos de un almacén o centro de distribución.
- › Procura que exista información disponible suficiente para que cada estudiante pueda resolver la guía.
- › Prepara una pauta de corrección de la actividad.
- › Prepara una pauta de observación de la actividad.

#### Recursos:

- › Material digital e impreso.
- › Set de documentos.





DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Motiva a sus estudiantes y contextualiza la actividad, enfatizando la importancia de leer e interpretar los datos correspondientes en los distintos documentos que componen el set.</li><li>› Organiza a sus estudiantes en grupos de tres a cinco integrantes y solicita que lleven a cabo la lectura, análisis y desarrollo de la guía de trabajo.</li><li>› A cada equipo le entrega la guía de trabajo y un set de documentos.</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Identifican y analizan cada documento del set. Luego, explican su funcionalidad.</li><li>› Separan en grupos los documentos asociados a entrada de productos, salida de productos, revisión de <i>stock</i>, y recepción y despacho de mercaderías de un almacén.</li><li>› Completan los documentos con los datos requeridos.</li><li>› Preparan un panel con la clasificación realizada para la exposición de los resultados.</li></ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Guía de trabajo.</li><li>› Material complementario.</li><li>› Set de documentos.</li><li>› Papelógrafo, materiales de escritorio.</li><li>› Pauta de observación.</li><li>› Pauta de revisión de guía de trabajo.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Al término de la actividad y considerando los resultados expuestos por los y las estudiantes, retroalimenta los aprendizajes desarrollados.</li></ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Logística y distribución
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Analizando características de un <i>software</i> de gestión
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	4 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>5.</b> Comunica la entrada y salida de productos mediante sistemas informáticos y de radiofrecuencia, según procesos establecidos e indicaciones de jefatura.</p>	5.1 Opera <i>software</i> específico para la optimización de las actividades de entrada y salida de productos, según instrucciones de jefatura.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Guía de trabajo

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#### Docente:

- › Prepara una presentación en formato digital (por ejemplo, PPT o Prezi) con los *software* existentes para la entrada y salida de productos.
- › Prepara un set de folletos publicitarios de *software* de distintas empresas para el control de productos.
- › Prepara un caso sobre el movimiento de productos, insumos y materiales de una entidad y características de la misma para la elección de un *software* de gestión.

#### Recursos:

- › Proyector multimedia.
- › Computador.
- › Set de folletos.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<p><b>EJECUCIÓN</b></p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Motiva a sus estudiantes a desarrollar la guía de trabajo.</li> <li>› Entrega la guía de trabajo y el set de folletos publicitarios.</li> <li>› Supervisa y orienta constantemente el trabajo de sus estudiantes para que logren el objetivo de la actividad de aprendizaje.</li> <li>› Organiza a sus estudiantes en grupos de tres a cinco integrantes y solicita que lleven a cabo el análisis y desarrollo del caso.</li> </ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› En grupos, analizan las características principales y funcionales de los <i>software</i> presentados por el o la docente.</li> <li>› Investigan en profundidad acerca del <i>software</i> presentado.</li> <li>› Elaboran un cuadro comparativo de las fortalezas y debilidades de la organización analizada.</li> <li>› Proponen una clase de <i>software</i> de control de <i>stock</i> según el caso presentado.</li> <li>› Fundamentan y presentan un proyecto para instalar el <i>software</i> seleccionado.</li> <li>› Entregan su propuesta y la exponen frente al curso. En la exposición, describen las características y la funcionalidad del <i>software</i> seleccionado.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Guía de trabajo.</li> <li>› Set de folletos publicitarios.</li> <li>› Computador.</li> <li>› Pauta de revisión de trabajo.</li> <li>› Pauta de observación.</li> </ul>
<p><b>CIERRE</b></p>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Al término de la actividad, cada grupo expone su experiencia y resultados.</li> </ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.</li> </ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Logística y distribución	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p><b>3.</b> Realiza un informe del <i>stock</i> de mercaderías disponible a través del sistema manual y/o computacional de acuerdo a los requerimientos e indicaciones de jefatura.</p>	<p><b>3.1</b> Organiza y chequea los documentos de respaldo de entrada y salida de mercaderías, para la revisión de <i>stock</i> de existencias según indicaciones de superiores.</p>	<p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p>	<p><b>H</b> Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>
<h3>Selección de cómo evaluar</h3>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Actividad práctica: Completan los documentos de entrada y salida de mercadería, de acuerdo a las especificaciones entregadas.</p>		<p>Lista de cotejo</p>	
<p>Portafolio: Las y los estudiantes archivan los diferentes documentos realizados durante el proceso de aprendizaje, los ordenan según finalidad en fecha, artículo, código de productos, entre otras.</p>		<p>Rúbrica que permita evaluar las habilidades desarrolladas por las y los estudiantes para identificar el formato y las partes de los distintos documentos para la entrada y salida de mercadería. Además, que permita evaluar que los documentos estén desarrollados de manera prolija, sin errores.</p>	

## BIBLIOGRAFÍA

**Ballou, H., Herrero, M. y Mendoza, C.** (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro*. Ciudad de México: Pearson Educación.

**Bastos, A.** (2007). *Distribución logística y comercial: la logística en la empresa*. Vigo: Ideaspropias.

**Escudero, M.** (2009). *Gestión de aprovisionamiento*. Madrid: Paraninfo.

**Ferrín, A.** (2010). *Gestión de stocks en la logística de almacenes*. Madrid: Fundación Confemetal.

**Pau, J., Navascués, R. y Yubero, M.** (2001). *Manual de logística integral*. Madrid: Díaz de Santos.

**Roux, M.** (2009). *Manual de logística para la gestión de almacenes*. Barcelona: Gestión 2000.

## Sitios web recomendados

Inventarios:

<http://www.inventario.us/activos/>

Fundamentos de inventarios:

<http://es.slideshare.net/edwinabedoya3/fundamentos-sistemas-control-de-inventarios-introduccion>

Análisis de inventario:

[http://www.lokad.com/es/definicion-analisis-abc-\(inventario\)](http://www.lokad.com/es/definicion-analisis-abc-(inventario))

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo 2015).

# 4. Seguridad en bodegas

## INTRODUCCIÓN

En este módulo de 76 horas, se espera que los y las estudiantes desarrollen competencias relativas a la prevención de riesgos de accidentes laborales, mediante la aplicación de normas básicas de seguridad en zonas de almacenamiento y distribución, y técnicas para el reconocimiento de la rotulación internacional de sustancias peligrosas que existen en los productos según las normas de seguridad nacionales y extranjeras vigentes.

Asimismo, se busca que los y las estudiantes sean capaces de reconocer los riesgos que pueden originar los accidentes laborales en las áreas de almacenamiento y distribución de productos, comunicar oportunamente

los diferentes planes de emergencias en cuanto a las zonas de seguridad, vías de escapes, sistemas de extinción de incendio, y monitorear el uso de elementos de protección personal para la prevención de accidentes laborales, conforme a las normas de seguridad. Finalmente, se pretende que aprendan a manipular las distintas sustancias peligrosas, a aplicar las formas de rotulación de seguridad de los productos que contienen sustancias dañinas y a revisar las hojas de seguridad en casos de accidente laboral, resguardando el cumplimiento de las normas laborales y de seguridad vigente.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<b>MÓDULO 4 · SEGURIDAD EN BODEGAS</b>	<b>76 HORAS</b>	<b>CUARTO MEDIO</b>
<b>OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD</b>		
<p><b>OA 5</b> Prevenir riesgos de accidentes laborales, mediante la aplicación de normas básicas de seguridad en zonas de almacenamiento y distribución y el reconocimiento de la rotulación internacional de sustancias peligrosas.</p>		

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<p><b>1.</b> Previene riesgos de accidentes laborales en zonas de almacenamiento y distribución, según normas de seguridad vigentes.</p>	<p><b>1.1</b> Domina los riesgos que pueden ocasionar accidentes laborales en las áreas de bodega y distribución de productos, atendiendo a las normativas de seguridad vigente.</p>	<p><b>B</b>      <b>K</b></p>
	<p><b>1.2</b> Aplica y comunica planes de emergencia (zonas de seguridad, vías de escapes, sistemas de extinción de incendios) en la prevención de accidentes laborales, de acuerdo a las disposiciones legales.</p>	<p><b>D</b>      <b>K</b></p>
	<p><b>1.3</b> Determina y monitorea el uso de elementos de protección personal a utilizar en bodega para la prevención de accidentes laborales, conforme a las normas de seguridad vigente.</p>	<p><b>D</b>      <b>K</b></p>

4.

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS	
2.	Detecta la rotulación internacional de sustancias peligrosas que se manejan en bodega, según las normas de seguridad vigente.	<b>2.1</b> Diferencia las sustancias peligrosas existentes en cuanto a su almacenaje y manipulación, de acuerdo a las normas de seguridad.	B	K
		<b>2.2</b> Aplica las formas de rotulación (rombos de seguridad) de productos para su almacenaje cumpliendo las normas de seguridad.	B	K
		<b>2.3</b> Determina según los productos, el tipo de almacenaje a utilizar dando cumplimiento a las disposiciones de seguridad vigentes.	B	K
		<b>2.4</b> Revisa las disposiciones de la hoja de seguridad en caso de accidente laboral de acuerdo a las normas laborales y de seguridad vigentes.	B	K



## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Seguridad en bodegas
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Proyecto campaña: "Uso de elementos de seguridad"
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	12 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<b>1.</b> Previene riesgos de accidentes laborales en zonas de almacenamiento y distribución, según normas de seguridad vigentes.	1.3 Determina y monitorea el uso de elementos de protección personal a utilizar en bodega para la prevención de accidentes laborales, conforme a las normas de seguridad vigente.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Método de proyecto

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#### Docente:

- › Elabora textos guías sobre la elaboración de proyectos y trabajo en equipo.
- › Prepara una presentación en formato digital sobre la Ley 16.744 de seguro social contra accidentes laborales y enfermedades profesionales.
- › Prepara pautas de trabajo para la elaboración del proyecto.
- › Define que los resultados del proyecto deben ser útiles, como mejoras a lo existente o innovaciones prácticas que realmente sirvan para el trabajo diario de sus estudiantes.

#### Recursos:

- › Acceso a computador e internet.
- › Equipo de proyección multimedia.
- › Material con información técnica respecto de elementos de seguridad.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

**EJECUCIÓN**

**Docente:**

- › Organiza a sus estudiantes en grupos de trabajo de cuatro integrantes.
- › Entrega información y documentos sobre las normas de seguridad para la prevención de accidentes laborales en bodega.
- › En el laboratorio de computación, incentiva a sus estudiantes a buscar información sobre los elementos de protección personal a utilizar en bodega para la prevención de accidentes laborales.
- › Durante todo el proceso, orienta y asesora a sus estudiantes.
- › Controla el avance de sus estudiantes y aplica la pauta de evaluación para los avances de cada uno.

**Estudiantes:**

- › En equipo, reparten las labores a realizar por cada integrante del equipo.
- › Buscan, recopilan, leen y organizan la información disponible en textos o por medio de las TIC sobre temas de elementos de protección personal a utilizar en bodega para la prevención de accidentes laborales.
- › Elaboran una lista de actividades, lo más detallada posible, y se organizan para desarrollar el proyecto.
- › Investigan de acuerdo al listado de actividades y los materiales que estarán involucrados.
- › Costean los materiales involucrados.
- › Crean una lista de presupuesto considerando los costos señalados.
- › Previa enseñanza del o la docente, elaboran una carta Gantt, en la que indican las metas y tiempos para desarrollar las actividades planificadas.
- › Ejecutan el proyecto de acuerdo a la planificación que han definido como equipo.

**Recursos:**

- › Acceso a computador e internet.
- › Equipo de proyección multimedia.
- › *Pendrive*.
- › Material con información técnica respecto de elementos de seguridad impreso o digital.
- › Texto guías.
- › Pauta de evaluación de exposición de campaña de seguridad.

**CIERRE**

**Estudiantes:**

- › Al término de la actividad, cada grupo expone su proyecto, indicando cuál es la contribución a la seguridad y uso de elementos de protección personal a utilizar en bodega para la prevención de accidentes laborales.

**Docente:**

- › Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Seguridad en bodegas
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Diseño de plano de bodega segura
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	4 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>2.</b> Detecta la rotulación internacional de sustancias peligrosas que se manejan en bodega, según las normas de seguridad vigente.</p>	<p>2.1 Diferencia las sustancias peligrosas existentes en cuanto a su almacenaje y manipulación, de acuerdo a las normas de seguridad.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Guía de trabajo

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#### Docente:

- › Prepara una presentación en formato digital (por ejemplo, PPT o Prezi) sobre las sustancias peligrosas existentes y la normativa de seguridad que regula su manipulación y almacenaje.
- › Prepara una guía de trabajo para que sus estudiantes apliquen los aprendizajes desarrollados. En ella, detalla una lista de productos rotulados para que, según las sustancias peligrosas que contienen, sus estudiantes procedan a su determinar su almacenamiento.
- › Procura que exista información disponible suficiente para que cada estudiante pueda resolver el caso expuesto en la guía.
- › Prepara una pauta de corrección de la actividad.
- › Prepara una pauta de observación de la actividad.

#### Recursos:

- › Material complementario, rótulos, cuadro síntesis, resumen de sustancias, tipos de bodegas, etc.
- › Computador e impresora.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

**EJECUCIÓN**

**Docente:**

- › Motiva a sus estudiantes y contextualiza la actividad, enfatizando la importancia de leer e interpretar los datos correspondientes a los distintos tipos de sustancias peligrosas, para así determinar los mecanismos más pertinentes para su almacenamiento y manipulación.
- › Organiza a sus estudiantes en equipos de trabajo de tres integrantes para fomentar el trabajo en equipo y les entrega la guía de trabajo.

**Estudiantes:**

- › Analizan el listado de los diferentes productos con sus respectivos rótulos de sustancias peligrosas.
- › Clasifican los productos según la información analizada.
- › Establecen el tipo de bodega que utilizarían para el almacenamiento de los productos.
- › Simulan el plano de la bodega, en el cual se deben visualizar los almacenamientos, señaléticas y normas de seguridad para la prevención de accidentes laborales.
- › Cada equipo expone su trabajo.

**Recursos:**

- › Material complementario.
- › Hoja de bloc y materiales de escritorio.
- › Pauta de observación.
- › Pauta de revisión de guía de trabajo.

**CIERRE**

**Docente:**

- › Al término de la actividad y considerando los resultados expuestos por sus estudiantes, analiza los planos junto con el curso.
- › Retroalimenta y pone énfasis en los procedimientos y normativas de manipulación y almacenamiento de los productos según las sustancias peligrosas que poseen.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Seguridad en bodegas	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p><b>2.</b> Detecta la rotulación internacional de sustancias peligrosas que se manejan en bodega, según las normas de seguridad vigente.</p>	<p><b>2.1</b> Diferencia las sustancias peligrosas existentes en cuanto a su almacenaje y manipulación, de acuerdo a las normas de seguridad.</p>	<p><b>B</b> Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.</p>	<p><b>K</b> Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente</p>
<h3>Selección de cómo evaluar</h3>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Mapas conceptuales:</p> <p>Cada estudiante –individualmente- desarrolla un mapa conceptual sobre la clasificación de las sustancias peligrosas. En este, establece relaciones entre los diferentes rótulos y las formas de almacenamientos de los productos.</p>		<p>Lista de cotejo</p>	

## BIBLIOGRAFÍA

Decreto N° 594. Aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, 20 de abril de 2000.

**Instituto Nacional de Normalización.** (1998). *Normas Chilenas NCh 382. Sustancias peligrosas - Terminología y clasificación general.* Santiago de Chile: Autor.

**Instituto Nacional de Normalización.** (1998). *Normas Chilenas NCh 2120. Listado y condiciones de envasado.* Santiago de Chile: Autor.

**Instituto Nacional de Normalización.** (2003) *Normas Chilenas NCh 2245. Requisitos hojas de datos de seguridad.* Santiago de Chile: Autor.

Ley N° 16.744. Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, 01 de febrero de 1968.

## Sitios web recomendados

Biblioteca del Congreso Nacional:  
[www.bcn.cl](http://www.bcn.cl)

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo 2015).



# Módulo común: Emprendimiento y empleabilidad

## INTRODUCCIÓN

A diferencia de los otros módulos, este responde a Objetivos de Aprendizaje Genéricos y no a los de Especialidad. Al finalizar, se espera que los y las estudiantes hayan desarrollado las competencias necesarias para:

- › Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes y personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.
- › Respetar y solicitar respeto de deberes y derechos establecidos, así como de aquellas normas culturales internas de la organización que influyen positivamente en el sentido de pertenencia y en la motivación laboral.
- › Participar en diversas situaciones de aprendizaje, formales e informales, y calificarse para desarrollar mejor su trabajo actual o bien para asumir nuevas tareas o puestos de trabajo, en una perspectiva de formación permanente.
- › Empezar iniciativas útiles en los lugares de trabajo o proyectos propios, aplicando principios básicos de gestión financiera y administración para hacerlos viables.
- › Tomar decisiones financieras bien informadas, con proyección a mediano y largo plazo, respecto del ahorro, especialmente, del ahorro previsional, de los seguros, y de los riesgos y oportunidades del endeudamiento crediticio así como de la inversión.

Todas estas capacidades son muy relevantes para asegurar la empleabilidad y para generar condiciones personales para el emprendimiento en estudiantes de las especialidades de Formación Técnico-Profesional.

En este contexto, se considerará la siguiente definición de *empleabilidad*: “La empleabilidad se entiende como el conjunto de aptitudes y de actitudes que brindan a un individuo la oportunidad de ingresar a un puesto de trabajo y además de permanecer y progresar en él” (Campos, 2003, p. 3).

En cuanto al concepto de *emprendimiento*, el Centro Internacional para la Educación y Formación Técnica y Profesional –UNEVOC–, perteneciente a la Unesco, señala que es una competencia clave en el proceso educativo, en la medida que permite transformar ideas en acciones, potenciando la creatividad y la seguridad en sí mismos para lograr las metas que se proponen (UNEVOC, 2006).

Otras descripciones del concepto *emprendimiento* llevan a concluir que se trata de un proceso dinámico, una actividad intencionada que debe ayudar a las personas al desarrollo e integración de sus capacidades de pensar, establecer relaciones, determinar pautas, inferir conclusiones y descubrir situaciones y consecuencias.

De esta manera, en el módulo de Emprendimiento y empleabilidad se busca que los y las estudiantes desarrollen su capacidad emprendedora, observando la realidad y descubriendo nuevas posibilidades de construirla, a partir de formas innovadoras de trabajo y haciendo uso de sus capacidades creativas. Además, se espera que comprendan los principales códigos formales e informales que regulan el trabajo y cómo la ley chilena participa de esta regulación, y que comprendan las relaciones de empleados y empleadores, de modo que puedan poner en práctica las competencias de emprendimiento dentro de este contexto.



## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<b>MÓDULO COMÚN · EMPRENDIMIENTO Y EMPLEABILIDAD</b>	<b>76 HORAS</b>	<b>CUARTO MEDIO</b>
<b>OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD</b>		
<i>(Este módulo, en su diseño inicial, no está asociado a Objetivos de Aprendizaje de la Especialidad, sino a Genéricos. No obstante, para su desarrollo, puede asociarse a un Objetivo de la Especialidad como estrategia didáctica).</i>		

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<b>1.</b> Diseña y ejecuta un proyecto para concretar iniciativas de emprendimiento, identificando las acciones a realizar, el cronograma de su ejecución y los presupuestos, definiendo alternativas de financiamiento y evaluando y controlando su avance.	<b>1.1</b> Recolecta, organiza y analiza información para identificar oportunidades de emprendimiento en su propia comunidad y región, considerando diferentes ámbitos de aplicación (deporte, tecnología, medioambiente y energía, entre otros).	<b>B</b> <b>H</b> <b>I</b>  <b>J</b>
	<b>1.2</b> Evalúa las oportunidades de emprendimiento, tomando en cuenta sus fortalezas y debilidades, y considerando el contexto, los recursos existentes y las normativas vigentes relacionadas.	<b>B</b> <b>C</b> <b>H</b>  <b>J</b>
	<b>1.3</b> Formula los objetivos para un plan de acción de una iniciativa de emprendimiento personal, productivo o social, considerando las condiciones del entorno y personales.	<b>A</b> <b>C</b> <b>J</b>
	<b>1.4</b> Formula un presupuesto detallado, determinando los recursos (financieros, humanos, tecnológicos y otros) requeridos para el desarrollo de su iniciativa, los plazos y los factores externos que afectan su desarrollo.	<b>A</b> <b>C</b> <b>J</b>  <b>L</b>

**MC**

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
	<p><b>1.5</b> Elabora un mecanismo de control de avance de su iniciativa de emprendimiento y evalúa las necesidades y las alternativas de financiamiento mediante aportes públicos y privados (créditos y ahorro).</p>	<p><b>C</b>      <b>D</b>      <b>L</b></p>
	<p><b>1.6</b> Ejecuta las acciones para alcanzar los objetivos planteados según la planificación realizada, perseverando pese a circunstancias adversas, evaluando los resultados y las amenazas, ajustando sus acciones para asegurar el éxito y compartiendo su experiencia con otros.</p>	<p><b>C</b>      <b>D</b>      <b>E</b>  <b>J</b></p>
<p><b>2.</b> Maneja la legislación laboral y previsional chilena como marco regulador de las relaciones entre trabajadores y empleadores, identificando los derechos y deberes de ambas partes, tanto individuales como colectivos, y la reconoce como base para establecer buenas relaciones laborales.</p>	<p><b>2.1</b> Selecciona la información relevante sobre los derechos laborales y previsionales de los trabajadores garantizados por la Constitución y el Código del Trabajo, para su propia contratación o de terceros a su cargo.</p>	<p><b>B</b>      <b>F</b>      <b>H</b></p>
	<p><b>2.2</b> Determina elementos críticos de diversos tipos de contratos y de finiquitos, considerando la legislación laboral vigente.</p>	<p><b>B</b>      <b>C</b>      <b>F</b></p>
	<p><b>2.3</b> Elabora propuestas de creación y desarrollo de organización sindical de acuerdo a la realidad de diferentes tipos de empresas, respetando la legislación vigente y la defensa de los derechos de los trabajadores.</p>	<p><b>B</b>      <b>F</b>      <b>H</b></p>

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
3.	Prepara los elementos necesarios para participar de un proceso de incorporación al mundo del trabajo, valorando y planificando su trayectoria formativa y laboral.	3.1 Sistematiza información desde organismos y empresas especializadas en intermediación laboral que existen en su entorno, analizando las perspectivas laborales, sus propias condiciones laborales y las normativas relacionadas.	B	G	H
		3.2 Elabora correctamente los documentos necesarios para iniciar una actividad laboral, como el <i>curriculum vitae</i> , reuniendo evidencias de cursos realizados, experiencia laboral previa y cartas de recomendación, y visualizando sus alternativas de acuerdo a sus expectativas y condiciones.	A	C	F
		3.3 Prepara las entrevistas y las situaciones de ingreso y promoción, identificando a personas e instituciones que pueden brindarle apoyo en este proceso.	A	E	H
		3.4 Evalúa si la remuneración mensual o semanal y el finiquito se han determinado de acuerdo al tipo de contrato firmado y a la legislación laboral vigente.	B	F	
		3.5 Selecciona la institución y la modalidad conveniente para su cobertura de salud y pensión, además del seguro de desempleo que le corresponde de acuerdo a su contrato y derechos, y lleva a cabo los trámites de afiliación.	B	H	L
4.	Selecciona alternativas de capacitación y de educación superior para fortalecer sus competencias o desarrollar nuevas y adquirir certificaciones, ya sea <i>e-learning</i> o presenciales, evaluando las diversas opciones de financiamiento.	4.1 Evalúa las necesidades futuras del mundo laboral en el ámbito de su especialidad y sus desafíos de formación, considerando las dinámicas de empleo, tendencias e innovaciones tecnológicas.	B	G	H
		4.2 Evalúa las ofertas de capacitación virtual y presencial disponibles en su entorno, incluyendo sus características (como duración, objetivos y costos) y requisitos generales.	B	G	H
		4.3 Evalúa las ofertas de educación superior disponibles en su entorno, incluyendo sus características (duración, acreditación, posibilidades de reconocimiento de aprendizajes previos y alternativas de financiamiento y becas) y requisitos de entrada.	B	G	H

MC

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Emprendimiento y empleabilidad</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Búsqueda de oportunidades <sup>2</sup>
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	2 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
<b>1.</b> Diseña y ejecuta un proyecto para concretar iniciativas de emprendimiento, identificando las acciones a realizar, el cronograma de su ejecución y los presupuestos, definiendo alternativas de financiamiento y evaluando y controlando su avance.	1.1 Recolecta, organiza y analiza información para identificar oportunidades de emprendimiento en su propia comunidad y región, considerando diferentes ámbitos de aplicación (deporte, tecnología, medioambiente y energía, entre otros).
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Método de proyecto
DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:	
<b>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD<sup>3</sup></b>	<b>Docente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Lee el marco conceptual de la actividad.</li> <li>› Prepara el material para la realización de la actividad.</li> <li>› Fotocopia y recorta las tarjetas incluidas en el material didáctico.</li> </ul> <b>Recursos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Computador.</li> <li>› Recursos de reproducción de material impreso.</li> <li>› Tarjetas del material didáctico.</li> </ul>

2 La presente actividad fue seleccionada de la guía *Atrévete a Empezar*, específicamente, de la actividad N° 2 denominada "Tugar, tugar, salir a buscar oportunidades". Se accede a este recurso y a las tarjetas señaladas en el siguiente enlace: [http://portal.becasycreditos.cl/usuarios/formacion\\_tecnica/File/2011/IMAGINA/Emprendimiento\\_AA-2.pdf](http://portal.becasycreditos.cl/usuarios/formacion_tecnica/File/2011/IMAGINA/Emprendimiento_AA-2.pdf).

3 Como alternativa, las y los estudiantes pueden llevar a cabo una investigación sobre las nuevas tendencias en el sector productivo asociado a su formación.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<p><b>EJECUCIÓN</b></p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Señala a sus estudiantes que actualmente es frecuente llevar a cabo ciertas acciones que antes no se hacían, como chatear, comunicarse por medio de redes sociales, salir de vacaciones de invierno, hacer uso de la medicina alternativa, entre otras.</li> <li>› Explica que estos cambios reflejan nuevas tendencias en la manera de vivir de las personas.</li> <li>› Le pide a los y las estudiantes que mencionen todas aquellas nuevas tendencias que puedan identificar y las escribe en la pizarra.</li> <li>› Solicita a sus estudiantes que se dividan en cuatro equipos de trabajo de igual número de participantes.</li> <li>› Entrega una hoja blanca a cada equipo.</li> <li>› Forma un abanico con el set de tarjetas del material didáctico y pide a un o una integrante de cada equipo que elija dos tarjetas al azar, para que junto con su grupo las analicen y escojan una para trabajar.</li> <li>› Explica que trabajarán con la tarjeta seleccionada y que deberán responder la interrogante que aparece en ella sobre una determinada tendencia.</li> <li>› Recuerda a sus estudiantes que el concepto <i>emprender</i> es amplio y que se relaciona con generar acciones que aporten valor para la propia vida o beneficios para otros, como la familia, el barrio, la escuela, etc.</li> </ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› En equipos, registran su respuesta en la hoja blanca recibida.</li> <li>› Exponen el trabajo del equipo al curso. En esta exposición, informan el tema que seleccionaron y el que descartaron, además de la respuesta que dieron a la pregunta de la tarjeta elegida.</li> <li>› Por <i>aplausómetro</i>, eligen la respuesta más ingeniosa y creativa.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Resma de papel.</li> <li>› Tarjetas con tendencias.</li> </ul>
<p><b>CIERRE</b></p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Realiza una conclusión de la actividad en la que hace hincapié en las ventajas de prestar atención y observar de manera cotidiana las tendencias que se dan en la sociedad y en el entorno para encontrar allí oportunidades que permiten hacer cambios o mejoramientos e impulsar nuevas ideas en beneficio propio o de la comunidad, tanto en el ámbito productivo como de desarrollo personal.</li> </ul>

MC

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Emprendimiento y empleabilidad</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Uno más uno <sup>4</sup>
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	2 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
<p><b>3.</b> Prepara los elementos necesarios para participar de un proceso de incorporación al mundo del trabajo, valorando y planificando su trayectoria formativa y laboral.</p>	<p>3.2 Elabora correctamente los documentos necesarios para iniciar una actividad laboral, como el <i>curriculum vitae</i>, reuniendo evidencias de cursos realizados, experiencia laboral previa y cartas de recomendación, y visualizando sus alternativas de acuerdo a sus expectativas y condiciones.</p> <p>3.3 Prepara las entrevistas y las situaciones de ingreso y promoción, identificando a personas e instituciones que pueden brindarle apoyo en este proceso.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Simulación

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#### Docente:

- › Lee el marco conceptual de la actividad.
- › Prepara el material para la realización de la actividad.
- › Fotocopia un ejemplar por participante de las guías de trabajo N° 1, 2, 3, 4 y 5:
  - Guía N° 1: Orientada al desarrollo del *curriculum vitae* (CV).
  - Guía N° 2: Orientada al desarrollo de un proyecto de emprendimiento (PE).
  - Guía N° 3: Orientada a la preparación de documentos (CV y PE).
  - Guía N° 4: Orientada a la simulación de una entrevista de trabajo.
  - Guía N° 5: Orientada a la simulación de una presentación de proyecto.

#### Recursos:

- › Computador.
- › Recursos de reproducción de material impreso.

<sup>4</sup> La presente actividad fue seleccionada de la guía *Portafolio metodológico. Desarrollo de competencias de empleabilidad para las transiciones laborales*, específicamente, de la actividad N° 11 denominada "Uno más uno". Se accede a este recurso y a las guías mencionadas en el siguiente enlace: <https://rism.files.wordpress.com/2012/04/portafolio-metodolc3b3gico-competencias-de-empleabilidad.pdf>.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN

**Trabajo en grupo**

**Docente:**

- › Se refiere al trabajo sobre el conocimiento de sí mismo o sí misma que se ha intencionado en la actividad de aprendizaje anterior, y cómo este conocimiento facilita identificar las propias habilidades y potencialidades, lo que, a su vez, aporta a la preparación de entrevistas de trabajo o en la postulación a fondos para un proyecto.
- › Explica que el CV (*curriculum vitae*) y un PE (proyecto de emprendimiento) son el material con el que se presentan a la vida laboral.
- › Pide a los y las estudiantes que se dividan en dos grupos, según la opción de trabajar en calidad de dependiente o de independiente. Quienes elijan estar en el grupo de dependientes trabajarán en preparar un CV, y quienes escojan estar en el grupo de independientes deberán preparar un PE.

**Estudiantes dependientes:**

- › Reciben la guía N° 1 y la completan en el periodo de tiempo señalado por el o la docente.
- › Una vez que completan el CV, reciben la guía N° 3, en la que deben identificar los documentos necesarios, los lugares para obtenerlos y las personas que pueden apoyarlos en la elaboración del CV.
- › Cada participante se reúne con un compañero o compañera y, durante un tiempo muy acotado, simulan una entrevista laboral. Para ello revisan la pauta con el guion básico del rol de quien entrevista y del entrevistado (guía N° 4).
- › Posteriormente, invierten los roles e intercambian las respectivas guías.
- › Terminada la simulación, intercambian opiniones sobre su desempeño en el rol de entrevistado.

**Estudiantes independientes:**

- › Reciben la guía N° 2 y la completan en el periodo de tiempo señalado por el o la docente.
- › Una vez que completan la guía N° 2, reciben la guía N° 3, en la que deben elegir los documentos necesarios, los lugares para obtenerlos y las personas que pueden apoyarlos en la definición de sus proyectos.
- › Comparten sus trabajos y se retroalimentan.
- › Cada participante se reúne con un compañero o compañera y, durante un tiempo muy acotado, simulan una presentación de proyecto. Para ello revisan la pauta con el guion básico del rol del presentador y de quien financia (guía N° 5).
- › Posteriormente, invierten los roles e intercambian las respectivas guías.
- › Terminada la simulación, intercambian opiniones sobre su desempeño como presentador de proyecto.

MC

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Puesta en común</b></p> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Señala las siguientes ideas fuerza:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cuide la primera impresión. En la entrevista no hay dos oportunidades para la primera impresión.</li><li>2. Infórmese. Averigüe sobre la institución y el cargo al que postula.</li><li>3. Vístase apropiadamente y cuide la higiene y la presentación personal.</li><li>4. Pregunte cómo sigue el proceso.</li><li>5. Luego de la entrevista, dedique tiempo para analizar su desempeño.</li><li>6. Sepa que cada experiencia de entrevista es un verdadero aprendizaje que aporta para la próxima oportunidad.</li></ol></li><li>› Invita a revisar entre todos la experiencia de las entrevistas y presentaciones.</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Comentan y acuerdan qué documentos son necesarios para el CV o para un PE.</li><li>› Comentan las dificultades que identifican y sugerencias de mejora, las que son anotadas por el o la docente en la pizarra.</li></ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Resma de papel.</li><li>› Guías de trabajo.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Entrega retroalimentación sobre el trabajo y añade sugerencias de mejora.</li><li>› De acuerdo a la experiencia de la puesta en común, enfatiza la idea de que la preparación para incorporarse al mundo laborarse requiere de un proceso planificado y sistemático que pasa por la construcción del CV o de un PE.</li></ul>



## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Emprendimiento y empleabilidad</b>	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p><b>3.</b> Prepara los elementos necesarios para participar de un proceso de incorporación al mundo del trabajo, valorando y planificando su trayectoria formativa y laboral.</p>	<p><b>3.2</b> Elabora correctamente los documentos necesarios para iniciar una actividad laboral, como el <i>curriculum vitae</i>, reuniendo evidencias de cursos realizados, experiencia laboral previa y cartas de recomendación, y visualizando sus alternativas de acuerdo a sus expectativas y condiciones.</p> <p><b>3.3</b> Prepara las entrevistas y las situaciones de ingreso y promoción, identificando a personas e instituciones que pueden brindarle apoyo en este proceso.</p>	<p><b>A</b> Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con las o los interlocutores.</p> <p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p><b>E</b> Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p> <p><b>F</b> Respetar y solicitar respeto de deberes y derechos establecidos, así como de aquellas normas culturales internas de la organización que influyen positivamente en el sentido de pertenencia y en la motivación laboral.</p> <p><b>H</b> Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>

MC

## Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>A partir de la actividad anterior, las y los estudiantes preparan una guía de síntesis de la actividad (guía N° 6<sup>5</sup>) en la cual realizan un análisis de su desempeño, identificando fortalezas, dificultades durante la entrevista o presentación. En base a este análisis, elaboran una lista de desafíos que identifican para el futuro.</p> <p>Además, el o la docente efectúa una entrevista individual a cada estudiante, de al menos tres minutos, de acuerdo al grupo en el cual se inscribió (dependiente o independiente) y evalúa su desempeño.</p>	<p>Se sugiere emplear los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Pauta de corrección y retroalimentación de la guía N° 6.</li><li>› Pauta de cotejo con indicadores que consideran los Criterios de Evaluación y OAG A, C, E, F y H.</li><li>› Escala tipo Likert con indicadores que consideran los Criterios de Evaluación y el OAG E.</li></ul>

5 La presente actividad fue seleccionada de la guía *Portafolio metodológico. Desarrollo de competencias de empleabilidad para las transiciones laborales*, específicamente, de la actividad N° 11 denominada “Uno más uno”. Se accede a este recurso y a las guías mencionadas en el siguiente enlace: <https://rism.files.wordpress.com/2012/04/portafolio-metodolc3b3gico-competencias-de-empleabilidad.pdf>.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcaraz, R.** (2011). *El emprendedor de éxito*. Madrid: McGraw-Hill.
- Bañares, L.** (1994). *Cultura de trabajo en las organizaciones*. Madrid: Ediciones RIALP.
- Del Solar, S.** (2010). *Emprendedores en Aula*. Santiago de Chile: FUNDAR y BID.
- Emprendejuven.** (2013). *Empréndete: educación financiera*. Santiago de Chile: Autor.
- Fantuzzi, R.** (2008). *Me caí... ¿y qué? Testimonio de un mono porfiado*. Santiago de Chile: Ediciones Copygraph.
- Hisrich, R. D., Peters, M. P. y Shepherd, D. A.** (2010). *Entrepreneurship*. Boston: McGraw-Hill.
- Llano, C.** (1997). *Dilemas éticos de la empresa contemporánea*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Luna, A. R.** (2011). *Despierta el talento*. Madrid: LID.
- Ministerio de Educación.** (2009). *Cuaderno de gestión, IMAGINA: Atrévete a emprender*. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile y Fundación Chile.
- Robbins, S. P.** (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). Ciudad de México: Pearson Educación.
- Rodríguez, M. D.** (2005). *Diagnóstico organizacional*. Ciudad de México: Alfaomega.
- Saieh, M. C.** (2010). *Derecho para el emprendimiento y los negocios. Los aspectos legales que un empresario debe conocer para generar ventajas competitivas*. Santiago de Chile: Ediciones UC.
- Sison, A.** (2003). *Liderazgo y capital moral*. Madrid: McGraw-Hill.

## Sitios web recomendados

**Campos, G.** (2003). Implicaciones del Concepto de Empleabilidad en la Reforma Educativa. *Revista Iberoamericana de Educación* (nº 33).

Recuperado de <http://www.rieoei.org/deloslectores/573Campos.PDF>

**CONACE.** (2011). *Portafolio metodológico. Desarrollo de competencias de empleabilidad para las transiciones laborales.*

Recuperado de <https://rism.files.wordpress.com/2012/04/portafolio-metodolc3b3gico-competencias-de-empleabilidad.pdf>

**Dirección del Trabajo.** (2013). *Código del Trabajo.* Edición actualizada de julio de 2013.

Recuperado de [http://www.dt.gob.cl/legislacion/1611/articles-95516\\_recurso\\_1.pdf](http://www.dt.gob.cl/legislacion/1611/articles-95516_recurso_1.pdf)

**Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.** (2012). *Ley 19.496, Normas sobre protección de los derechos de los consumidores.*

Recuperado de [http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/03/LEY-19496\\_07-MAR-1997-1.pdf](http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/03/LEY-19496_07-MAR-1997-1.pdf)

**UNEVOC & ILO.** (2006). *Towards an entrepreneurial culture for the twenty-first century.*

Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001470/147057e.pdf>

<http://planeconomico.com/vias-de-financiacion-para-las-pyme/>

<http://www.innovacion.gob.cl/etiqueta/innovacion-social/>

<http://www.aprendoaahorrar.com/cl/te-enseñamos/>

<http://www.emprendedores.cl/comunidad/>

<http://www.sii.cl/mipyme/emprendedor/index.html>

<http://www.viaemprende.cl/?finaciamento>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).







