|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| ***ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO*** |
| ***CONTABILIDAD*** ***TERCERO MEDIO*** |
| ***CÁLCULO Y REGISTRO DE REMUNERACIONES******ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS DE TRABAJO EN LA OFICINA******ATENCIÓN DE CLIENTES*** |
| ***Duración: 30 horas pedagógicas***  | ***Organización: Grupos 4 personas*** |

|  |
| --- |
| ***Reto 3******Aprendamos en comunidad******Versión profesor (a)*** |
| ***Breve descripción***La importancia de que todas las personas conozcan sus derechos laborales a la hora de ser contratados, y que instituciones forman parte de nuestro sistema previsional. |



|  |
| --- |
| **Reto** |
| **Fecha inicio: abril 1 de 2019** | **Duración total: 30 horas pedagógicas** |
| **Módulos y horas****Cálculo y registro de remuneraciones: 18 horas****Organización y métodos de trabajo en la oficina: 6 horas****Atención de clientes: 6 horas.** |

|  |
| --- |
| **Objetivos / Resultados de Aprendizaje (Relación con los requisitos DCB).** |

**O.A.2** Procesar información contable sobre la marcha de la empresa utilizando los sistemas contables de uso frecuente en las empresas y los correspondientes software de la especialidad: cuadrar registros de auxiliares, estructurar plan de cuentas, realizar los asientos de apertura, preparar los análisis de cuentas, participar en la elaboración de balances, efectuar controles de existencia, manejo de efectivo, arqueos de caja, pago de facturas, control de inventarios, control de activo fijo y corrección monetaria, considerando las normas internacionales de contabilidad (NIC) y de información financiera (NIIF).

**OA 6** Organizar y ordenar el lugar de trabajo, de acuerdo a técnicas y procedimientos que permitan disponer y recuperar información y/u objetos de manera oportuna para el desarrollo de las tareas.

**OA 7** 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.

**Cálculo y registro de remuneraciones**

**A.E.** 1 Administra y contabiliza las remuneraciones de la empresa conforme a la normativa legal vigente y a las normas internacionales de contabilidad.

**C.E.** 1.1 Procesa contratos de trabajo y documentación relacionada conforme a la normativa vigente y a los requisitos de la empresa.

**Organización y métodos de trabajo en la oficina**

**A.E.** 1 Organiza adecuadamente el lugar de trabajo de acuerdo a técnicas y procesos que permitan tener la información y/o materiales accesibles.

**C.E.** 1.2 Solicita los insumos para desarrollar sus tareas en forma eficiente, de acuerdo a los protocolos establecidos.

**A.E.** 2 Mantiene el orden de su espacio de trabajo de acuerdo a técnicas y procedimientos que permiten administrar eficientemente los bienes e insumos de trabajo.

**C.E.** 2.1 Ordena y resguarda adecuadamente los materiales e insumos de trabajos disponibles, de acuerdo a protocolos establecidos.

**C.E.** 2.2 Ordena, protege y asegura los activos entregados para su uso (computador, etc.), velando por su cuidado y mantención.

**Atención de clientes**

**A.E.** 2 Atiende a clientes internos, conforme a las políticas establecidas y los protocolos de comunicación vigentes, utilizando los medios electrónicos e informáticos disponibles para ello.

**C.E.** 2.1 Atiende consultas y requerimientos de clientes internos, utilizando los procedimientos de comunicación formales de la organización, y un lenguaje pertinente, tanto para atender como para argumentar con ellos.

**C.E.** 2.3 Utiliza los medios formales de comunicación orales, escritos, electrónicos e informáticos, definidos por la empresa, tanto para entrega como para recibir información.

**Competencias transversales**

**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.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Crear / Activar el Equipo** |  |
| **Duración prevista: 90 minutos (2 horas ped.)** | **Duración real:** |

* El trabajo se va a realizar por equipos de cuatro estudiantes cada uno.
* Los equipos fueron previamente formados y serán los mismos que se han mantenido en el reto 1 y 2, salvo casos en los que sea necesario hacer algún movimiento de integrante.
* Cada equipo deberá colocarse un nombre y luego definir un logo o imagen que los represente durante el reto.
* Luego cada equipo deberá designar los roles utilizando la técnica HADA. Para esta técnica se le entrega a cada integrante un test que tiene por objetivo identificar el perfil del estudiante, en la cual van valorando de 1 a 4 sus características para cada fila. Luego suman su valoración en cada columna para poder apreciar en cuáles perfiles se sienten más capacitados.



* Luego el equipo completa un diagrama que permita observar los niveles en que se encuentran en cada perfil.



* Una vez completado el diagrama, conversan sobre cuál rol tomará cada uno. Si es repiten integrantes cuyos perfiles sean iguales, el equipo deberá ir resolviendo en conjunto de tal forma que cada integrante quede con un rol establecido que se acomode a sus características personales.
* Una vez definido los roles, se delimitan las tareas para cada rol:

|  |  |
| --- | --- |
| Gestor | Será el portavoz del equipo y director del proyecto, modera y coordina el trabajo del equipo y asegura la participación de todos, que en las reuniones se mantenga el tema de discusión y se adopten decisiones, y que se respeten las normas de equipo. Será el responsable de la calidad, garantizando que se trabaje de manera ordenada y exhaustiva, y que los resultados sean correctos. Será el mediador que entrará en acción cuando el equipo tenga dificultades de relación o cuando haya conflictos. Deberá conducir a las partes para que conversen y negocien, manteniéndose imparcial. |
| Analista | Será quien presente las conclusiones, memorias, resultados, etc., del equipo. Se ocupará de completar el diario del proyecto y administrar los documentos del proyecto. Preparará las conclusiones del trabajo por escrito de tal manera que estén listas para una buena presentación. |
| Desarrollador | Será quien controlará el tiempo y garantizará que se cumplan los plazos establecidos para cada labor. Será el encargado de buscar lo inusual y estudiar qué hacen otros para proporcionar ideas y sugerencias a su propio equipo. Será quien organice la información en cada propuesta.  |
| Colaborador | Será el crítico del grupo, capaz de decir amablemente lo que nadie se atreve a decir. Será el encargado de resguardar los materiales y documentos del equipo, llevándolos a cada reunión. |

* Cuando cada integrante tenga designado su rol, se deberá redactar el “Contrato de equipo”, cuyo formato será proporcionado por la profesora.
* Finalmente, cada equipo se presentará, mencionando nombre, imagen y contrato.

|  |
| --- |
| **El reto** |
| Ustedes son parte de una ONG que busca entregar información y capacitación a distintos grupos de personas en torno a derechos, deberes y oficios diversos. Esta institución ha visualizado que existe un gran desconocimiento por parte de muchos trabajadores y trabajadoras sobre sus derechos laborales básicos en torno a la contratación y a los beneficios y obligaciones sociales y previsionales existentes en nuestro país. A su equipo se le ha encargado realizar una charla informativa sobre este tema a un grupo de trabajadores, para lo cual ustedes deberán buscar el grupo humano que requiera de esta información y el espacio para realizar la charla. Además, deberán organizarla y preparar el material necesario según lo que planifique realizar, y que incluya un coffee para los asistentes. |

|  |
| --- |
| 1. **Plantear el reto**
 |
| **Duración prevista: 15 minutos** | **Duración real:** |

Se les explica a los estudiantes el reto que deben trabajar. Para ello se les invita primero a ver el siguiente video:

<https://www.youtube.com/watch?v=CJeo_nQfEUw>

Luego, en una lluvia de ideas comentan qué les parece importante del video. Se va guiando la conversación para que puedan discernir respecto a la importancia de conocer sus derechos laborales.

Luego se les plantea la situación del reto y el objetivo de éste que es realizar una charla sobre derechos laborales para un grupo de trabajadores.

|  |
| --- |
| 1. **Identificar y conectar con el reto**
 |
| **Duración prevista: 30 minutos** | **Duración real:** |

El profesor ayudará a los/as estudiantes a clarificar el reto. Para ello les pedirá que se reúnan en equipos, lean el planteamiento del reto y comenten en voz alta, que han entendido que tienen que hacer. El profesor/profesora se dirigirá a cada grupo para comprobar que todo/as hayan comprendido bien de qué se trata el reto y si tienen claros los objetivos.

Para realizar este paso del reto, la dinámica será:

1. Se pedirá a cada equipo que pongan por escrito lo que han entendido del reto, es decir, de qué trata, con la técnica “lápices al centro”. Se les explica que éste consiste en primero colocar sus lápices al centro de la mesa para solamente dialogar sobre lo comprendido, y cuando estén claros con sus ideas, toman sus lápices y cada uno las escribe.
2. Luego cada equipo establece la meta ideal en la ejecución de su reto
3. Después, se realizará una puesta en común de lo que ha entendido cada equipo, escribiéndolo en la pizarra, y obteniendo conclusiones. Además cada grupo expondrá sobre la meta ideal de su reto.
4. Al finalizar la puesta en común, deberemos cerciorarnos de que se han entendido bien los objetivos (feedback)

|  |
| --- |
| 1. **Establecer parámetros**
 |
| **Duración prevista: 45 minutos -1 hora ped.** | **Duración real:** |

Cada equipo deberá definir las tareas que acabarán haciendo para poder resolver el reto propuesto.

Algunos conceptos guías para el reto que deben considerar a la hora de establecer sus parámetros son:

* ¿Cuáles son las normas de contratación?
* ¿Cómo funcionan dichas normas en áreas como agrícola, transporte, trabajadores de casa particular, extranjeros, contratistas y subcontratistas?
* ¿Qué instituciones forman parte del sistema previsional chileno? ¿Cómo funciona cada una?
* ¿Qué aspectos se deben considerar al organizar una charla?
* ¿Qué recursos se requieren para realizar una charla?
* ¿Cómo debe prepararse el charlista?

Los estudiantes deberán definir los conocimientos previos que les sirven para ejecutar el reto y qué deben aprender para resolverlo.

El objetivo de esta fase del reto es que cada equipo clarifique lo que debe investigar para poder dar solución al reto planteado.

|  |
| --- |
| 1. **Obtener y organizar la información**
 |
| **Duración prevista: 4 horas pedagógicas** | **Duración real:** |

Durante este paso, los diferentes equipos deberán buscar la información que necesitan para poder organizar el reto propuesto. Para ello se les entregan diversas herramientas:

* Páginas web:
* [www.dt.gob.cl](http://www.dt.gob.cl)
* <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/26501-derechos-de-los-trabajadores>
* <https://capitalhumano.emol.com/11362/cuales-son-los-derechos-fundamentales-de-los-trabajadores-en-chile/>
* <https://www.leychile.cl/Consulta/m/norma_plana?idNorma=207436&org=cdr>
* <https://www.spensiones.cl/portal/institucional/594/w3-propertyvalue-9897.html>
* [www.fonasa.cl](http://www.fonasa.cl)
* [www.isapre.cl](http://www.isapre.cl)
* [www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl)
* <https://competenciasdelsiglo21.com/10-claves-preparacion-charla-conferencia/>
* Apuntes entregados por la profesora:
* Apunte N° 1 y 2 “Conociendo mis derechos laborales”
* Apunte N° 3: “Protección a la maternidad”
* Apunte N° 4: “Asegurando mi futuro”
* Oficina de presentes en su comuna:
* Dirección del trabajo
* Chile atiende
* Diferentes AFP
* Fonasa
* Diferentes ISAPRES
* Para generar la información necesaria sobre grupos de trabajadores que requieran una charla sobre derechos laborales y lugares en las cuales llevar a cabo, se pueden investigar:
* Centro de padres del centro
* Juntas de vecinos
* Empresas de la zona
* Entre otros.

Los equipos deberán ir seleccionando la información que les interesa, ordenándolas en un archivo Word que se debe incluir a la memoria.

|  |
| --- |
| 1. **Generar alternativas**
 |
| **Duración prevista: 90 minutos – 2 horas ped.** | **Duración real:** |

El equipo deberá poner en común la información encontrada en el paso anterior, y luego a partir de esto y de los parámetros planteados, cada integrante elaborará una propuesta para la solución del reto. La propuesta debe considerar los tópicos sobre los que tratará la charla, el grupo de personas destinatarias de ella, lugar para realizarla y recursos necesarios para ella. Esto se realizará en el siguiente orden:

* Cada miembro del equipo, en silencio, escribirá su propuesta en una hoja.
* Luego se comparten: cada alumno explica al resto de su equipo la propuesta planteada, sin interrupciones.
* Después de que todos los integrantes han explicado su propuesta, el equipo debatirá a través de un análisis FODA sobre las ventajas y desventajas de cada propuesta. Dicho análisis por propuesta será ordenado en una presentación utilizando power point.

|  |
| --- |
| 1. **Presentar las propuestas.**
 |
| **Duración prevista: 90 minutos – 2 horas ped.** | **Duración real:** |

Cada equipo presentará, en un tiempo máximo de 15 minutos, las alternativas generadas usando el análisis FODA elaborado de cada una en un power point. Al exponer un grupo, el resto del curso podrá aportar ideas para mejorar esos FODA realizados y orientar a sus compañeros sobre qué alternativa podría ser la más significativa.

La profesora podrá ir corroborando que cada equipo ha comprendido la tarea y ha realizado o no propuestas congruentes y debidamente fundamentadas.

|  |
| --- |
| 1. **Seleccionar la propuesta**
 |
| **Duración prevista: 90 minutos -2 horas ped.** | **Duración real:** |

Se realizará un feedback formal con cada equipo para poder analizar los resultados de la presentación de la propuesta con las intervenciones de sus compañeros/as y agregando las apreciaciones e indicaciones que la profesora pueda realizar para orientar la selección del grupo.

Finalmente cada grupo seleccionará la propuesta para resolver el reto.

|  |
| --- |
| 1. **Planificar acciones**
 |
| **Duración prevista: 45 minutos – 1 hora ped.** | **Duración real:** |

Cada equipo ordenará las tareas que debe realizar para poder llevar a cabo el reto. Para esto deberán elaborar un cronograma que especifique las tareas, ordenadas según ejecución, la persona responsable de dicha tarea, y el tiempo destinado para ello.

Estas tareas deben al menos considerar lo siguiente:

* Preparación de la charla: temas a tratar, guión o libreto
* Material de apoyo a la charla: ppt, tríptico o material gráfico, etc.
* Elaboración del coffee a ofrecer durante la charla
* Gestión del lugar, día y hora
* Captación de asistentes a la charla
* Presentación de material y ensayo con la profesora.

|  |
| --- |
| 1. **Ejecutar acciones**
 |
| **Duración prevista: 8 horas pedagógicas** | **Duración real:** |

La ejecución corresponderá a llevar a cabo las tareas planificadas previamente, y la presentación de la charla como tal al grupo destinatario acordado.

|  |
| --- |
| 1. **Exponer resultados**
 |
| **Duración prevista: 3 horas pedagógicas** | **Duración real:** |

A través de alguna herramienta digital (power point, presi, video, otros) cada equipo presentará al curso

* Qué fue lo que hicieron (tema tratado en la charla, a quienes estuvo dirigida, lugar, fecha, cantidad de asistentes)
* Características en la ejecución de la charla (cuál era el nivel de conocimiento previo de los asistentes, cómo participaron de la charla, nivel de satisfacción de los asistentes)
* Análisis de las fortalezas y dificultades en la ejecución del reto, considerando los aportes realizados por cada integrante del equipo y por personas externas a éste.
* Aprendizajes que obtuvieron de esta actividad
* Cómo se sintieron al llevar a cabo el reto.

|  |
| --- |
| 1. **Evaluación de resultados**
 |
| **Duración prevista: 4 horas pedagógicas** | **Duración real:** |

*Nota: se debe especificar el sistema de recuperación del reto o los resultados de aprendizaje.*

Se evaluarán los aspectos técnicos y los aspectos actitudinales:

* El 70% de la evaluación corresponderá a los profesores, y considerará aspectos técnicos y transversales distribuidos de la siguiente manera:
* 50% Memoria digital, realización de la charla y archivador de evidencias
* 20% Exposición final
* 30% Evaluación del proceso (en base a bitácora de observación clase a clase)
* El 30% de la evaluación corresponderá a los aspectos transversales evaluados por el propio alumno y sus compañeros de equipo, distribuidas de la siguiente manera:
* 30% Autoevaluación del estudiante
* 70% Co evaluación de los compañeros de equipo

**TEMPORALIZACIÓN**

|  |  |
| --- | --- |
| Horas | Etapa del reto |
| 90 minutos – 2 horas ped. | 0 Activación del equipo |
| 15 minutos | 1 Plantear el reto |
| 30 minutos – 1 hora ped. | 2 Identificar y conectar con el reto |
| 45 minutos – 1 hora ped. | 3 Establecer parámetros |
| 180 minutos – 4 horas ped. | 4 Obtener y organizar información |
| 90 minutos – 2 horas ped. | 5 Generar alternativas |
| 90 minutos – 2 horas ped. | 6 Presentar propuestas |
| 90 minutos – 2 horas ped. | 7 Seleccionar propuesta |
| 45 minutos – 1 hora ped. | 8 Planificar acciones |
| 360 minutos – 8 horas ped. | 9 Ejecutar acciones |
| 135 minutos – 3 horas ped. | 10 Exponer resultados |
| 180 minutos – 4 horas ped. | 11 Evaluar resultados |

**RECURSOS MATERIALES Y PEDAGÓGICOS**

* Sala de computación o taller para trabajar
* Archivadores
* Impresora, tinta y papel
* Data
* Parlantes
* Computador portátil
* Bitácoras de observación de clases

**EVALUACIÓN DEL RETO - ÁREAS DE MEJORA**

|  |  |
| --- | --- |
| Tiempos |  |
| Recursos |  |
| El reto en sí mismo |  |
| Equipo profesores |  |
| Equipo alumnos/as |  |
|  |  |