

Comunidad de Madrid

MÓDULO PROFESIONAL 08: RELACIONES EN EL ENTORNO DE TRABAJO

No está asociado a ninguna Unidad de Competencia (es un módulo transversal)

1. [Contenidos](#)
 2. [Criterios de Evaluación](#)
 3. [Bibliografía recomendada](#)
 4. [Características de la prueba](#)
 5. [Criterios de calificación](#)
 6. [Materiales permitidos](#)
-

1. CONTENIDOS

➤ LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

- Concepto y niveles de comunicación.
- Etapas y elementos de un proceso de comunicación.
- Tipos de comunicación: oral y escrita; formal e informal; ascendente, descendente y horizontal.
- La comunicación no verbal: características y significado.

➤ REDES DE COMUNICACIÓN, CANALES Y MEDIOS

- Las redes de comunicación.
- Redes de comunicación formales.
- Redes de comunicación informales.
- Canales y medios de comunicación.
- El control de la información como función de la Dirección

➤ DIFICULTADES Y BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

- Dificultades y barreras en la comunicación.
- Recursos para manipular los datos de la percepción.
- La comunicación generadora de comportamientos.
- Estilos de comunicación.

➤ UTILIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA EMPRESA

- Utilización de la escritura en la empresa.
- Directrices para la redacción formularia.
- La carta comercial.
- La instancia.
- Producción de documentos que contengan tareas asignadas a los miembros de un equipo.

➤ LA NEGOCIACIÓN EN LA EMPRESA

- La negociación en la empresa.
- Las características de la negociación.
- Los tipos de negociación.
- La personalidad de los negociadores.

Comunidad de Madrid

- La negociación colectiva.
- **ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA EMPRESA**
 - Las fases de una negociación.
 - Las estrategias negociadoras.
 - Las tácticas negociadoras.
 - La negociación eficaz.
 - Cómo romper los puntos muertos en una negociación.
- **LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA**
 - La toma de decisiones y sus fases.
 - Las decisiones en función del tipo de problemas.
 - Los factores que intervienen en las decisiones.
 - Centralización y descentralización.
 - Técnicas para mejorar la toma de decisiones en la empresa.
 - Técnicas para fomentar la creatividad.
- **SITUACIONES CONFLICTIVAS EN LA EMPRESA Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS**
 - Concepto y causas del conflicto en el mundo laboral.
 - Tipos de conflictos laborales.
 - El proceso de resolución de conflictos (etapas).
 - Factores de influencia en la resolución de conflictos.
 - Medios de solución pacífica.
- **LA DIRECCIÓN Y/O EL LIDERAZGO EN LA EMPRESA**
 - La Dirección y el liderazgo en la empresa.
 - Las funciones de la Dirección.
 - Estilos de Dirección.
 - Teorías del liderazgo
- **LOS EQUIPOS DE TRABAJO EN LA EMPRESA**
 - Los equipos de trabajo.
 - Formación de los equipos de trabajo.
 - Funciones y eficacia de los equipos de trabajo.
 - Ventajas e inconvenientes de los equipos de trabajo.
 - Tipología de los miembros de un equipo de trabajo.
 - Técnicas de dinámica y Dirección de grupos
- **LAS REUNIONES DE TRABAJO**
 - Concepto, función y fases de una reunión.
 - Tipos de reuniones en la empresa.
 - El debate entre profesionales.
 - Tipología y tratamiento diferencial de los participantes de una reunión
- **LA MOTIVACIÓN EN EL MUNDO LABORAL**
 - Concepto de motivación

Comunidad de Madrid

- Concepto de motivación laboral.
- Las teorías de contenido: Maslow; Herzberg; y Mc Clelland.
- Las teorías de proceso: Vroom; Locke y Adams.
- Diagnóstico de factores motivacionales: Técnicas de motivación laboral

2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- **Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación en su medio laboral para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar proyectos.**
 - Identificar el tipo de comunicación utilizado en un mensaje y las distintas estrategias utilizadas para conseguir una buena comunicación.
 - Clasificar y caracterizar las distintas etapas de un proceso comunicativo.
 - Distinguir una buena comunicación que contenga un mensaje nítido de otra con caminos divergentes que desfiguren o enturbien el objetivo principal de la transmisión.
 - Deducir las alteraciones producidas en la comunicación de un mensaje en el que existe disparidad entre lo emitido y lo percibido.
- **Afrontar los conflictos que se originen en el entorno de su trabajo, mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.**
 - Definir el concepto y los elementos de la negociación.
 - Identificar los tipos y la eficacia de los comportamientos posibles en una situación de negociación.
 - Identificar estrategias de negociación relacionándolas con las situaciones más habituales de aparición de conflictos en la empresa.
 - Identificar el método para preparar una negociación teniendo en cuenta las fases de recogida de información, evaluación de la relación de fuerzas y previsión de acuerdos.
- **Tomar decisiones, contemplando las circunstancias que obligan a tomar esa decisión y teniendo en cuenta las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.**
 - Identificar y clasificar los posibles tipos de decisiones que se pueden utilizar ante una situación concreta.
 - Analizar las circunstancias en las que es necesario tomar una decisión y elegir la más adecuada.
 - Aplicar el método de búsqueda de una solución o respuesta.
 - Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- **Ejercer el liderazgo de una manera efectiva en el marco de sus competencias profesionales adoptando el estilo más apropiado en cada situación.**
 - Identificar los estilos de mando y los comportamientos que caracterizan cada uno de ellos.
 - Relacionar los estilos de liderazgo con diferentes situaciones ante las que puede encontrarse el líder.
 - Estimar el papel, competencias y limitaciones del mando intermedio en la organización.

Comunidad de Madrid

- **Conducir, moderar y/o participar en reuniones, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes.**
 - Enumerar las ventajas de los equipos de trabajo frente al trabajo individual.
 - Describir la función y el método de la planificación de reuniones, definiendo, a través de casos simulados, objetivos, documentación, orden del día, asistentes y convocatoria de una reunión.
 - Definir los diferentes tipos y funciones de las reuniones.
 - Describir los diferentes tipos y funciones de las reuniones.
 - Identificar la tipología de participantes.
 - Describir las etapas del desarrollo de una reunión.
 - Enumerar los objetivos más relevantes que se persiguen en las reuniones de grupo.
 - Identificar las diferentes técnicas de dinamización y funcionamiento de grupos.
 - Descubrir las características de las técnicas más relevantes.
- **Impulsar el proceso de motivación en su entorno laboral, facilitando la mejora en el ambiente de trabajo y el compromiso de personas con los objetivos de empresa.**
 - Definir la motivación en el entorno laboral.
 - Explicar las grandes teorías de la motivación.
 - Identificar las técnicas de motivación aplicables en el entorno laboral.
 - En casos simulados, seleccionar y aplicar técnicas de motivación adecuadas a cada situación.

3. BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

A título de ejemplo, el alumnado puede utilizar cualquiera de los Manuales sobre “*Relaciones en el entorno de trabajo*” (de cualquiera de las editoriales) que existen en el mercado.

4. CARACTERÍSTICAS DE LA PRUEBA

La prueba consistirá en un cuestionario tipo test, con **50 preguntas** -más otras 5 preguntas de reserva-, que podrán estar referidas tanto a **contenidos teóricos como prácticos**. Cada pregunta contendrá **4 opciones de respuesta**, siendo solamente una de ellas correcta.

5. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Los criterios de calificación que se utilizarán en la prueba serán los siguientes:

- Las **preguntas sin contestar no puntuarán**.
- Las **respuestas erróneas se descontarán** conforme a la siguiente fórmula de descuento:

$$\text{Puntuación} = \frac{\text{Aciertos} - (\text{Errores}/4) \times \text{Valor tipo test en puntos}}{\text{N}^\circ \text{ Preguntas}}$$

- Para superar la prueba, y por tanto el módulo, será requisito indispensable obtener una **nota mínima de 5 puntos o superior**.

6. MATERIALES PERMITIDOS

El alumno/a podrá usar el siguiente material: Bolígrafo azul no borrable (no se permite tippex).

Cualquier otro material que el alumno/a pudiera precisar para realizar el examen será proporcionado por la profesora el día del examen.