



**PROGRAMA PLANEAMIENTO EDUCATIVO  
DEPARTAMENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO CURRICULAR**

		<b>PROGRAMA</b>			
		<b>Código en SIPE</b>	<b>Descripción en SIPE</b>		
<b>TIPO DE CURSO</b>		050	Curso Técnico Terciario		
<b>PLAN</b>		2016	2016		
<b>SECTOR DE ESTUDIO</b>		610	Comercio y Administración		
<b>ORIENTACIÓN</b>		00C	Secretariado Bilingüe Binacional español-portugués		
<b>MODALIDAD</b>		---	Presencial - binacional		
<b>AÑO</b>		2	Segundo Año		
<b>TRAYECTO</b>		---	---		
<b>SEMESTRE</b>		4	Cuarto Semestre		
<b>MÓDULO</b>		---	---		
<b>ÁREA DE ASIGNATURA</b>		829	Taller de oficina		
<b>ASIGNATURA</b>		68651	Técnicas Secretariales II		
<b>CREDITOS</b>		5	5 Créditos		
<b>ESPACIO o COMPONENTE CURRICULAR</b>		Técnico			
<b>MODALIDAD DE APROBACIÓN</b>		Con derecho a exoneración			
<b>DURACIÓN DEL CURSO</b>		Horas totales: 96	Horas semanales: 6		Cantidad de semanas: 16
Fecha de Presentación: 29/08/2017	Nº Resolución del CETP	Exp. Nº	Res. Nº	Acta Nº	Fecha ___/___/___

## FUNDAMENTACIÓN

El individuo a lo largo de su vida administra o va a ser administrado y para ello requerirá de competencias que le permitan un accionar eficiente y eficaz. La utilización de diferentes técnicas que permitan una fluida movilización de información es fundamental para ello.

La asignatura comprende un conjunto de conocimientos teórico-prácticos en busca de una formación de calidad destinada a construir en los estudiantes, competencias transversales y específicas relacionadas con el campo profesional.

Hoy en día en las empresas públicas y privadas se requiere de personal calificado con amplia formación académica e integral que redunde en un trabajo de calidad.

En las Técnicas Secretariales, los estudiantes deberán lograr las competencias específicas para un mejor desempeño de su tarea, que les permita definir las necesidades y demandas que se requieran para la efectiva toma de decisiones.

Los cambios tecnológicos, organizacionales, la flexibilidad y polivalencia de las ocupaciones, han dotado de una gran dinámica a las empresas. Asimismo, la movilidad profesional, requiere un funcionario competente para realizar las acciones que permitan una gestión de calidad, dentro de un lineamiento de mejora continua.

## OBJETIVOS GENERALES

- Propiciar la formación técnica profesional del área de secretariado ejecutivo con fuerte énfasis en los aspectos técnicos que permitan el desempeño tanto en organizaciones públicas como privadas.
- Desarrollar competencias cognitivas, tecnológicas y actitudinales.
- Construir su propia actitud técnica para generar las competencias requeridas.
- Generar las competencias que le permitan tener una actitud proactiva ante los cambios y desafíos constantes y permanentes de la realidad.

- Conocer algunas herramientas de gestión de información, que le permita aplicar en el desarrollo profesional y productivo a nuestra sociedad, buscando la mejora continua, a través de su aplicación, alcanzando la eficacia y eficiencia en un mercado tan competitivo y globalizado como el de ahora.

### COMPETENCIAS FUNDAMENTALES

- Conocer y resolver con eficiencia y calidad las diversas tareas de una oficina.
- Gestionar las distintas formas de comunicación en el mundo del trabajo así como diferentes estrategias para la resolución de problemas.
- Efectuar gestiones administrativas con calidad de servicio.
- Enfrentar la obsolescencia tecnológica.
- Asumir los cambios como un desafío constante y permanente de la realidad.
- Incorporar y valorar el concepto de cliente interno como elemento importante a nivel organizacional.

### Competencias Comunicativas:

- Manejar la expresión oral y escrita que le permitan un relacionamiento amplio tanto a nivel interno de la empresa como con el ambiente externo, dominando el lenguaje técnico.

### Competencias expresivas:

- Desarrollar la sensibilidad ética para su aplicación profesional.
- Desarrollar la creatividad que le permita generar respuestas innovadoras ante situaciones imprevistas o nuevas oportunidades.
- Manejar diferentes códigos de comunicación acordes con las nuevas tecnologías de comunicación e informáticas.
- Desarrollar capacidades administrativas que le permitan operar, interactuar y actuar sobre el medio donde se desenvuelve.
- Conocer la metodología de investigación.

### Competencias matemáticas

- Utilizar de los recursos tecnológicos y conocimientos básicos para realizar razonamientos lógicos en la resolución de situaciones problemas.

### Competencias socio-culturales

- Identificar y conocer los valores comunes a la organización y la sociedad en su conjunto.
- Desarrollar habilidades para el trabajo en equipo.

## CONTENIDOS

Los objetivos específicos de la Asignatura Técnicas Secretariales, busca desarrollar competencias que los estudiantes requieren para el desarrollo de su trabajo en el área de asistencia de dirección.

El orden en que los mismos busca generar el proceso de enseñanza aprendizaje para que adquieran el conocimiento de los conceptos utilizados, que entiendan la importancia y el funcionamiento de las técnicas a aplicar en su trabajo cotidiano.

### UNIDAD 1: Ceremonial y protocolo.

Concepto.

Decreto 206/988. Manual de Ceremonial de Estado y Diplomático.

El individuo y su relación con la sociedad.

Buenas costumbres.

Imagen Personal e Institucional.

El protocolo en la oficina: las secretarías, el teléfono, recibimiento de jerarcas.

Organizar eventos sociales: congresos, conferencias, exhibiciones, ferias, agasajos, banquetes.

Total Horas: 12

### UNIDAD 2: Calidad en el Servicio.

Calidad: concepto y elementos.

Relaciones de Calidad. Normas.

Herramientas: Mejora Continua, 5S, Reingeniería, etc.

Marketing de Servicio.

Cultura Organizacional.

Total Horas: 9

UNIDAD 3: Relaciones Públicas.

Concepto. Características. Principios.

Propósitos, Fundamentos y Funciones.

Relación con el Marketing.

Públicos: concepto, relaciones.

Técnicas de las Relaciones Públicas: Negociación y Conflicto.

Total Horas: 9

UNIDAD 4: Ética.

Concepto.

Relación entre la ética profesional y particular.

Importancia en la imagen de la unidad y de la organización.

Principios.

Total Horas: 9

UNIDAD 5: Atención al cliente.

Concepto.

Principios básicos de la Atención al Cliente.

Medios para la atención.

Servucción: La hora de la Verdad.

Total Horas: 9

UNIDAD 6: Metodología de Investigación.

Definición del problema de investigación.

Marco teórico del proceso de investigación.

Técnicas de investigación.

Formulación: proyecto, monografía, informe, etc.

Trabajo Final.

Total Horas: 32

## PROPUESTA METODOLÓGICA

En este semestre se propone realizar un trabajo presencial y semi- presencial donde se realice un trabajo final en equipo consensado entre estudiantes y docentes.

Es recomendable una variedad metodológica que se justifica desde una variada perspectiva:

- No existe un único método de enseñanza.
- Distintos tipos de contenidos y competencias, necesitan formas de enseñanza diferentes.
- La diversidad de cada grupo de alumnos, implica distintas formas de enfocar los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- Las características particulares de cada docente y su forma de interactuar con el grupo, condiciona la elección de los métodos de enseñanza.

En cuanto a la metodología a seleccionar, ésta debe tender a facilitar el trabajo autónomo de los alumnos, potenciando las técnicas de indagación e investigación, así como las aplicaciones y transferencias de lo aprendido a la vida real.

Se debe tener en cuenta, a la hora de seleccionar la metodología a utilizar, las siguientes apreciaciones:

- El nivel de desarrollo de los alumnos, partiendo de lo que saben hacer autónomamente y de lo que son capaces de hacer con la asistencia del docente.
- Priorizar la comprensión de los contenidos sobre el aprendizaje de las técnicas de la administración de forma de asegurarse que el alumno le asigne significado a lo que aprende y favorecer su aplicación funcional.
- Posibilitar el auto aprendizaje significativo: que los alumnos aprendan a aprender. Esto supone orientar la enseñanza hacia la combinación de actividades estructuradas con las otras asignaturas, de forma que los alumnos, autónomamente puedan tomar decisiones de distinto tipo: elegir la temática a trabajar, seleccionar los recursos, etc.

- Considerar los conocimientos previos de los alumnos antes de la introducción de nuevos contenidos. (Diagnóstico situacional inicial).
- La instrumentación de actividades que estimulen la confrontación de lo que el alumno ya conoce con problemas y situaciones reales, conforma un recurso importante y motivador para la construcción de nuevos aprendizajes.
- Favorecer el desarrollo de la actividad mental de los alumnos mediante actividades sugerentes que impliquen desafíos, de forma de provocar la necesidad de reflexionar, plantearse interrogantes y tomar decisiones.

Se recomienda el trabajo en taller, donde se planteen casos reales planteados por los estudiantes o del ámbito institucional y coordinar con informática los contenidos debido a su relación y complementariedad.

### Coordinación

Espacio obligatorio y fundamental para lograr:

- integración sistemática de las distintas asignaturas que componen el currículum.
- espacios de reflexión conjunta sobre todos los aspectos del quehacer educativo.

### EVALUACIÓN

La evaluación será continua y formativa y a su vez diagnóstica, procesual y final.

Abarcará contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales; fundamentalmente los objetivos programáticos, las competencias y la metodología a aplicar.

Se entiende que deberá ser reflexivo-valorativa utilizando la autoevaluación, tanto para evaluar aprendizajes como para el proceso de enseñanza en su práctica docente.

Se utilizará como retroalimentación en los procesos de enseñanza y de aprendizaje predominando el uso de evaluaciones cualitativas e implicará la obtención de información suficiente que permita el análisis reflexivo y su consecuente juicio

valorativo, a los efectos de lograr una toma de decisiones conducente al mejoramiento de sujetos y acciones evaluadas. Se valorará el trabajo individual y el trabajo en equipo.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALLEPUZ, M<sup>a</sup> T. (2000) *La gestión del capital intelectual: nuevos parámetros de análisis para la economía de la información*. Bilbao: FESABID
- ALMICAR, C.; GOMEZ, A. (2005) *Gerencia de Relaciones Publicas Y Protocolo*. Caracas: Ed.CEC
- ANDER – EGG, E. (2006) *Cómo hacer reuniones eficaces*. Madrid: Ed. CCS–
- Ander-Egg, Ezequiel; Aguilar, María José, (2005), *Cómo elaborar un proyecto*. Buenos Aires: LUMEN/HVMANITAS.
- BEAMER, E.; HANNA, J.; POPHAM, E. (1962) *Effective Secretarial Practices*. Whitehorse Book Shop (Nashville, IN, U.S.A.)
- BARQUERO, J.; BARQUERO, M. (2008).*El libro de Oro de las Relaciones Públicas y el Marketing*. Barcelona: 5<sup>a</sup> Ed. Duesto
- BUENO, E. (2000). *De la sociedad de la información a la del conocimiento y el aprendizaje: La necesidad de programas de dirección del conocimiento y aprendizaje*.7<sup>a</sup> Ed. Bilbao: FESABID
- BUSTELO R, C. (2000) *Gestión documental en las empresas: una aproximación práctica*. Bilbao: FESABID
- Del Carril, A. De la buena educación: modales y protocolo social para el Siglo XXI.
- CASTILLO ESPACIO, A. (2009). *Relaciones Públicas .Teoría e Historia*. Barcelona: UOC
- DRUDIS, A., (1999), *Gestión de Proyectos. Cómo planificarlos, organizarlos y dirigirlos*. Barcelona: Gestión 2000
- HUANG, Kuan-Tsae. (2000) *Calidad de la información y gestión del conocimiento*. Madrid: AENOR
- JERICÓ, P. (1999) *Capital intelectual. Concepto y conceptos: capital estructural, capital humano, capital clientes*. En: Jornadas prácticas de Gestión del conocimiento en las organizaciones. Madrid.
- Otero, M<sup>o</sup> T. (2009) *Protocolo y Organización de Eventos*. Cataluña: Ed. UOC (UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA)



A.N.E.P.  
Consejo de Educación Técnico Profesional  
Programa Planeamiento Educativo

Rodríguez, J.M.; Dureo, M. J. (2003) Sistemas de información, aspectos legales y técnicos. Almería

Tapscott, D.; Elmore, S., (2009) Gestión de la información empresarial, diseñar para mantener y garantizar el éxito en tiempos difíciles. SAP. Stoner, J.,

Freeman, R., Gilbert, D., (1996), Administración (6ta.ed), México: Pearson

<https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de->

[investigacion\\_carlos-sabino.pdf](https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf)

[www.iworld.com.mx/downloads/cio\\_es\\_managingenterpriseinformation.pdf](http://www.iworld.com.mx/downloads/cio_es_managingenterpriseinformation.pdf).

El aprendizaje a lo largo de la vida y el profesional que trabaja. Planificaci3n de la ense±anza. Evaluaci3n de los aprendizajes. Metodolog±a de casos. Expresi3n verbal y corporal: performatividad en el aula. Dise±ando actividades de aula. Taught by. Oscar Jerez. Reviews for Coursera's Docencia para la capacitaci3n laboral y el aprendizaje a lo largo de la vida. Based on 0 reviews. 5 star 0%.