

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA
CONSEJO DE EDUCACIÓN TÉCNICO-PROFESIONAL

EXP. 6262/16

Res. 2053/17

ACTA N° 114, de fecha 22 de agosto de 2017.

VISTO: Los Programas del Curso Técnico Terciario, Secretariado Bilingüe Binacional (Técnicas Secretariales II - Semestre 4 y Técnicas Secretariales I - Semestre 3) y Secretariado Bilingüe (Técnicas Secretariales II - Semestre 4 y Técnicas Secretariales I - Semestre 3), elevados por el Programa de Planeamiento Educativo;

RESULTANDO: I) que los mismos fueron remitidos por la Inspectora de Administración y Gestión, Prof. T/A Rosa AMABILE;

II) que los citados Programas fueron avalados por la Mesa Permanente de la Asamblea Técnico Docente, según luce a fs. 47;

CONSIDERANDO: que se estima pertinente la aprobación por parte de este Consejo de los Programas mencionados en el VISTO de la presente, los cuales lucen de fs. 28 a 43;

ATENTO: a lo expuesto;

EL CONSEJO DE EDUCACIÓN TÉCNICO-PROFESIONAL POR UNANIMIDAD (TRES EN TRES), RESUELVE:

1) Aprobar los Programas del Curso Técnico Terciario, Secretariado Bilingüe Binacional (Técnicas Secretariales II - Semestre 4 y Técnicas Secretariales I - Semestre 3) y Secretariado Bilingüe (Técnicas Secretariales II - Semestre 4 y Técnicas Secretariales I - Semestre 3), que a continuación se detalla:

		PROGRAMA			
		Código en SIPE	Descripción en SIPE		
TIPO DE CURSO		050	Curso Técnico Terciario		
PLAN		2015	2015		
SECTOR DE ESTUDIO		610	Comercio y Administración		
ORIENTACIÓN		00A	Secretariado Bilingüe Binacional		
MODALIDAD		-----			
AÑO		2	2		
TRAYECTO		-----	-----		
SEMESTRE		4	IV		
MÓDULO		-----	-----		
ÁREA DE ASIGNATURA	DE	829			
ASIGNATURA		68651	Técnicas Secretariales II		
ESPACIO COMPONENTE CURRICULAR	o	Técnico			
MODALIDAD APROBACIÓN	DE	Con derecho a exoneración			
DURACIÓN DEL CURSO	DEL	Horas totales: 48	Horas semanales: 3		Cantidad de semanas:16
Fecha de Presentación: 14/10/16	Nº Resolución del CETP	Exp. Nº 6262/16	Res. Nº 2053/17	Acta Nº 114	Fecha 22/08/17

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

- 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 consensuado 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 complementabilidad.

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.

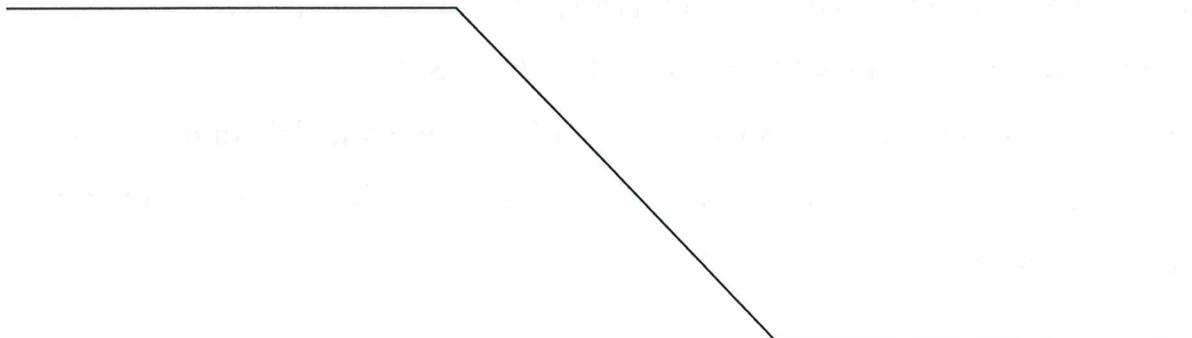
Se entiende que deberá ser reflexivo-valorativa utilizando la autoevaluación, tanto para evaluar aprendizajes como para el proceso de enseñanza en su práctica docente.

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^a 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.
- BARQUERO, J.; BARQUERO, M. (2008).El libro de Oro de las Relaciones Públicas y el Marketing. Barcelona: 5^a Ed. Duesto
- BEAMER, E.; HANNA, J.; POPHAM, E. (1962) Effective Secretarial Practices .Whitehorse Book Shop (Nashville, IN, U.S.A.)
- 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^a 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
- https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf
- 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^o T. (2009) Protocolo y Organización de Eventos. Cataluña: Ed. UOC (UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA)
- 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
- www.iworld.com.mx/downloads/cio_es_managingenterpriseinformation.pdf.



		PROGRAMA			
		Código en SIPE	Descripción en SIPE		
TIPO DE CURSO		050	Curso Técnico Terciario		
PLAN		2015	2015		
SECTOR DE ESTUDIO		610	Comercio y Administración		
ORIENTACIÓN		00A	Secretariado Bilingüe Binacional		
MODALIDAD		-----	Presencial		
AÑO		2	2		
TRAYECTO		-----	-----		
SEMESTRE		3	III		
MÓDULO		-----	-----		
ÁREA DE ASIGNATURA	DE	829			
ASIGNATURA		68651	Técnicas Secretariales I		
ESPACIO COMPONENTE CURRICULAR	o	Técnico			
MODALIDAD APROBACIÓN	DE	Con derecho a exoneración			
DURACIÓN DEL CURSO	DEL	Horas totales: 48	Horas semanales: 3		Cantidad de semanas: 16
Fecha de Presentación: 14/10/16	Nº Resolución del CETP	Exp. Nº 6262/16	Res. Nº 2053/17	Acta Nº 114	Fecha 22/08/17

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

- 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: Secretaría

Importancia de la unidad

Relaciones jerárquicas

Tareas de la unidad

Total Horas: 16

UNIDAD 2: Comunicación e imagen

Comunicación escrita: distintos formas de comunicación

Redacción Comercial: Informe, Acta, Citaciones, Notas, Certificados, Memos, etc.

Comunicación Oral: manejo del lenguaje oral y corporal, imagen, Presencia-postura.

Total Horas: 16

UNIDAD 3: Sistemas de Gestión

Gestión del tiempo: agenda, eventos, viajes, etc.

Gestión de la información

Organización del material: archivo, documentación, trámites, expedientes.

Organización de los recursos humanos

Total Horas: 16

PROPUESTA METODOLÓGICA

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 complementabilidad.

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^a T. (2000) La gestión del capital intelectual: nuevos parámetros de análisis para la economía de la información. Bilbao: FESABID
- ALMICAR, C.; GÓMEZ, A. (2005) Gerencia de Relaciones Públicas Y Protocolo. Caracas: Ed. CEC
- ANDER – EGG, E. (2006) Cómo hacer reuniones eficaces. Madrid: Ed. CCS
- BARQUERO, J.; BARQUERO, M. (2008). El libro de Oro de las Relaciones Públicas y el Marketing. Barcelona: 5^a Ed. Duesto
- BEAMER, E.; HANNA, J.; POPHAM, E. (1962) Effective Secretarial Practices .Whitehorse Book Shop (Nashville, IN, U.S.A.)
- 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^a 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

- 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^o T. (2009) Protocolo y Organización de Eventos. Cataluña: Ed. UOC (UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA)
- Rodríguez, J. M.; Dureo, M. J. (2003) Sistemas de información, aspectos legales y técnicos. Almería
- Stoner, J., Freeman, R., Gilbert, D., (1996), Administración (6ta.ed), México: Pearson
- Tapscott, D.; Elmore, S., (2009) Gestión de la información empresarial, diseñar para mantener y garantizar el éxito en tiempos difíciles. SAP. www.iworld.com.mx/downloads/cio_es_managingenterpriseinformation.pdf.

		PROGRAMA			
		Código en SIPE	Descripción en SIPE		
TIPO DE CURSO		050	Curso Técnico Terciario		
PLAN		2015	2015		
SECTOR DE ESTUDIO		610	Comercio y Administración		
ORIENTACIÓN		00A	Secretariado Bilingüe		
MODALIDAD		-----	Presencial		
AÑO		2	Segundo Año		
TRAYECTO		---	----		
SEMESTRE		4	Cuarto Semestre		
MÓDULO		---	---		
ÁREA DE ASIGNATURA		829	Taller de oficina		
ASIGNATURA		68651	Técnicas Secretariales II		
ESPACIO COMPONENTE CURRICULAR		o	Técnico		
MODALIDAD DE APROBACIÓN		DE	Con derecho a exoneración		
DURACIÓN DEL CURSO		Horas totales: 48	Horas semanales: 3		Cantidad de semanas: 16
Fecha de Presentación:	Nº Resolución del CETP	Exp. Nº 6262/16	Res. Nº 2053/17	Acta Nº 114	Fecha 22/08/17

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

PROPUESTA METODOLÓGICA

En este semestre se propone realizar un trabajo presencial y semi-presencial donde se realice un trabajo final en equipo consensuado 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 complementabilidad.

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^a 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^a 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^a 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^o T. (2009) Protocolo y Organización de Eventos. Cataluña: Ed. UOC (UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA)

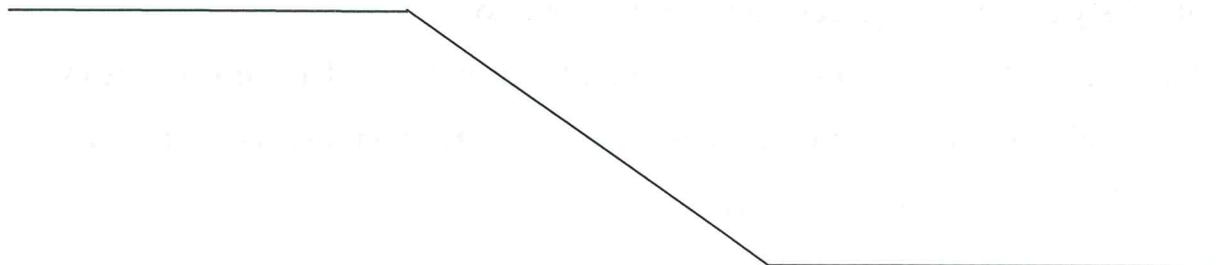
RODRÍGUEZ, J.M.; DUREO, M. J. (2003) Sistemas de información, aspectos legales y técnicos. Almería

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

www.iworld.com.mx/downloads/cio_es_managingenterpriseinformation.pdf.



		PROGRAMA			
		Código en SIPE	Descripción en SIPE		
TIPO DE CURSO		050	Curso Técnico Terciario		
PLAN		2015	2015		
SECTOR DE ESTUDIO		610	Comercio y Administración		
ORIENTACIÓN		00A	Secretariado Bilingüe		
MODALIDAD		-----	Presencial		
AÑO		2	2		
TRAYECTO		-----	-----		
SEMESTRE		3	III		
MÓDULO		-----	-----		
ÁREA DE ASIGNATURA		829	Taller de oficina		
ASIGNATURA		68651	Técnicas Secretariales I		
ESPACIO COMPONENTE CURRICULAR	o	Técnico			
MODALIDAD APROBACIÓN	DE	Con derecho a exoneración			
DURACIÓN DEL CURSO		Horas totales: 48	Horas semanales: 3		Cantidad de semanas: 16
Fecha de Presentación:	Nº Resolución del CETP	Exp. Nº 6262/16	Res. Nº 2053/17	Acta Nº 114	Fecha 22/08/17

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: Secretaría.

Importancia de la unidad

Relaciones jerárquicas

Tareas de la unidad

Total Horas: 16

UNIDAD 2: Comunicación e imagen.

Comunicación escrita: distintos formas de comunicación

Redacción Comercial: Informe, Acta, Citaciones, Notas, Certificados, Memos, etc.

Comunicación Oral: manejo del lenguaje oral y corporal, imagen, Presencia-postura.

Total Horas: 16

UNIDAD 3: Sistemas de Gestión.

Gestión del tiempo: agenda, eventos, viajes, etc.

Gestión de la información.

Organización del material: archivo, documentación, trámites, expedientes.

Organización de los recursos humanos.

Total Horas: 16

PROPUESTA METODOLÓGICA

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^a 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

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^a Ed. Duesto

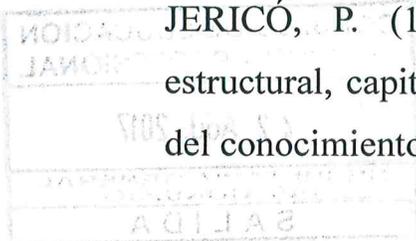
BUENO, E. (2000). De la sociedad de la información a la del conocimiento y el aprendizaje: La necesidad de programas de dirección del conocimiento y aprendizaje. 7^a Ed. Bilbao: FESABID

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

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° T. (2009) Protocolo y Organización de Eventos. Cataluña:
Ed. UOC (UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA)

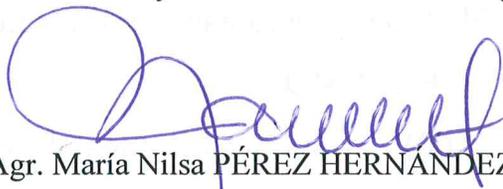
RODRÍGUEZ, J.M.; DUREO, M. J. (2003) Sistemas de información, aspectos
legales y técnicos. Almería

TAPSCOTT, D.; ELMORE, S., (2009) Gestión de la información empresarial,
diseñar para mantener y garantizar el éxito en tiempos difíciles SAP.
www.iworld.com.mx/downloads/cio_es_managingenterpriseinformation.pdf.

STONER, J., FREEMAN, R., Gilbert, D., (1996), Administración (6ta.ed),
México: Pearson

2) Pase al Programa de Planeamiento Educativo (Departamento de Desarrollo y
Diseño Curricular) y a la Dirección de Comunicaciones para su inclusión en la
página web. Cumplido, siga al Departamento de Administración Documental
para comunicar a los Programas de Educación en Administración,
Comercialización y Servicios y de Educación Terciaria, a la Mesa Permanente
de la Asamblea Técnico Docente y dar cuenta al Consejo Directivo Central.

Hecho, archívese.



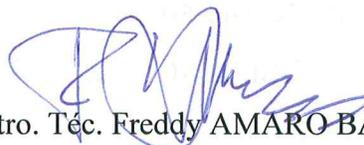
Ing. Agr. María Nilsa PÉREZ HERNANDEZ

Directora General



Mtro. Téc. Miguel VENTURIELLO BLANCO

Consejero



Mtro. Téc. Freddy AMARO BATALLA

Consejero



Esc. Elena SOLSONA ARRIBILLAGA

Secretaria General

NC/kc

