FPC/DSTP/0001



Instituto de Capacitación para el Trabajo

del Estado de Quintana Roo

# Dirección General

Dirección Técnica-Académica

## PROGRAMA DE CURSO NO REGULAR

**“FUNCIONES SECRETARIALES”**

**50 HORAS:**

|  |
| --- |
| PRESENTACIÓN |
| Este curso contempla las competencias necesarias que se deben cubrir para el perfil de una secretaria, contando con las bases para operar y cumplir con las funciones básicas en la actualidad.  La función de la secretaria es una parte importante en toda empresa, por ello toda Secretaria debe adquirir destrezas y habilidades que le permitan realizar un excelente trabajo, ya que debe interactuar con cada uno de los factores que intervienen en una empresa.  Este curso contempla los temas que corresponden a la parte de la formación personal y a la parte técnica o de conocimientos.  Se distribuye en 5 unidades, teniendo una duración de 50 hrs  En la primera unidad se trabajará con la parte personal y la importancia de la actitud y aptitud dentro del perfil.  En la segunda unidad se identificará los tipos de organizaciones y las necesidades actuales de las empresas en relación a la exigencia del puesto.  En la tercera unidad, se expondrá todo el perfil necesario actual de una secretaria para ser más eficiente y productiva en su puesto de trabajo.  En la cuarta unidad, se describirá la importancia de la redacción y la ortografía en los documentos y escritos utilizados en vida laboral cotidiana.  En la quinta y última unidad se realizarán, a través de ejercicios prácticos, operaciones que se utlizan comúnmente en la computadora. |
| JUSTIFICACIÓN |
| En la actualidad, el perfil de la Secretaria se ha exponenciado en sus diferentes ámbitos, siendo un papel primordial para la asistencia de cualquier actividad en el departamento donde se ubica. La secretaria hoy en día es considerada como un rol clave en la gestión y dirección de las empresas, inclusive llamada asistente ejecutiva, la cual realiza todo tipo de funciones, tanto para asistir al Jefe Directo como también para cubrir alguna función relativa al trabajo.  Por ello, la secretaria debe ser una persona que sea apta para cubrir las necesidades sociales, operativas y técnicas.  Desde su imagen hasta sus conocimientos y habilidad influirán en el ejercicio de las tareas diarias a la cual la responsabilizan. Las relaciones con jefes y las personas directamente relacionadas con él son una de las mayores competencias sociales que debe cubrir, además de las de comunicación y las más importantes para su productividad, ellas van desde la organización y control del archivo agenda, hasta la administración del tiempo y el uso de la tecnología en la oficina. |

|  |
| --- |
| OBJETIVOS |
| Al finalizar el curso-taller, la participante desarrollará las habilidades sociales que posibiliten un mejor trabajo en equipo, además logrará un buen manejo técnico para ofrecer una mejor atención al público, conocimientos de administración y contabilidad, manejo de archivos, coordinación de entrevistas, etc. Así mismo, desarrollará una fuerte base computacional utilizando aplicaciones y trabajo en red e internet. |

|  |
| --- |
| DIRIGIDO A |
| El curso-taller **“FUNCIONES SECRETARIALES**” está dirigido a las Secretarias, Asistentes Ejecutivas, Recepcionistas o población en general interesada en el puesto.  Las aspirantes que deseen ingresar al curso de **“Funciones Secretariales*”****,* impartido en el Instituto de Capacitación para el trabajo del estado de Quintana Roo (ICATQR) deberá cubrir los siguientes requisitos:   Aplicar la comunicación verbal.   * Aplicar la comunicación escrita. * Bachillerato o equivalente. * Carrera Comercial. * Estudios de Asistente Administrativa. * Edad mínima de 15 años     Además, para poder inscribirse, el aspirante deberá entregar la documentación siguiente:   * Acta de nacimiento * Comprobante de domicilio * CURP * Solicitud de inscripción con los datos requeridos   Lo anterior, de acuerdo con las Normas de Control Escolar de las Unidades de Capacitación para el Trabajo, autorizadas por la Dirección Genereal de Centros de Formación para el Trabajo (DGCFT). |

**PRESENTACIÓN DE LOS CONTENIDOS TEMÁTICOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CONTENIDOS **NOMBRE DEL SUBTEMA** | | |  |
| **UNIDAD** | **TEMA** | **SUBTEMA** |  |
| **1** |  |  | ***INTRODUCCIÓN AL PERFIL DE SECRETARIA*** |
|  | **1.1.** |  | **CUALIDADES, CAPACIDADES Y ETICA DE UNA SECRETARIA** |
|  |  | 1.1.1. | Imagen personal |
|  |  | 1.1.2. | Ética y valores |
|  |  | 1.1.3. | Importancia de las relaciones humanas |
|  |  | 1.1.4. | Autoestima |
|  |  | 1.1.5 | Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva |
|  |  |  |  |
| 2 |  |  | **LA ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO** |
|  | 2.1 |  | Las organizaciones y su organigrama |
|  | 2.2 |  | La atención al cliente |
|  | 2.3 |  | La comunicación y sus tipos |
|  | 2.4 |  | La organización del tiempo |
|  | 2.5 |  | La etiqueta en la oficina y uso correcto del teléfono |
|  |  |  |  |
| 3 |  |  | **FUNCIONES DE LA SECRETARIA** |
|  | 3.1 |  | Organización y clasificación del archivo |
|  | 3.2 |  | Función asistencial |
|  | 3.3 |  | Organización y control del tiempo |
|  | 3.4 |  | Manejo de la tecnología en la oficina |
|  | 3.5 |  | Manejo de la agenda del jefe |
|  | 3.6 |  | Sistemas de seguimiento, reuniones, citas y despachos |
|  | 3.7 |  | Toma de decisiones, interrupciones |
|  | 3.8 |  | Documentos comerciales /facturas/ recibos |
|  |  |  |  |
| 4 |  |  | **CLASIFICACIÓN Y REDACCIÓN** |
|  | 4.1 |  | Relación entre escribir y hablar |
|  | 4.2 |  | Partes principales de un escrito |
|  | 4.3 |  | Elementos y Estructura de los principales documentos (oficios, circulares, cartas, memos, informes) |
|  | 4.4 |  | Ortografía y redacción: errores comunes |
|  | 4.5 |  | Los vicios más frecuentes |
|  |  |  |  |
| 5 |  |  | **LA TECNOLOGÍA EN LA OFICINA** |
|  | 5.1 |  | Uso de la computadora / impresora / copiadora / fax |
|  | 5.2 |  | Medios de almacenamiento |
|  | 5.3 |  | Organización y operaciones con archivos |
|  | 5.4 |  | Textos y redacciones con formato |
|  | 5.5 |  | Trabajando con Excel en bases de datos |

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES ACADÉMICAS** | | | |
| **ASISTENCIA** | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 30 | 80 |  |
| EVALUACIÓN CONTINUA | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 30 | 80 |  |
| **EVALUACIÓN ESCRITA Y/O PRÁCTICA** | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 40 | 85 |  |
| HORAS DE PRÁCTICA | **Total**  **horas** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 50 | 40 | . |

**NOTA: DE ACUERDO AL CURSO Y A SUS CARACTERÍSTICAS PARTICULARES SE PUEDEN TOMAR EN CUENTA LAS HORAS QUE LABORAN EN SUS OFICINAS, COMO ELEMENTOS DE EVALUACIÓN EN LA PRÁCTICA.**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 1:** | | **INTRODUCCIÓN AL PERFIL DE LA SECRETARIA** | | | |
|  | |  | | | |
| **OBJETIVO:** | | Al finalizar la unidad, el participante conocerá las competencias que debe tener para cubrir el perfil ideal de una secretaria y realizará un diagnóstico personal del mismo. | | | |
|  | |  | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| * 1. CUALIDADES, CAPACIDADES Y ETICA DE UNA SECRETARIA      1. Imagen Personal      2. Ética y valores      3. Importancia de las relaciones humanas      4. Autoestima      5. Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva | | ***Encuadre grupal:***   * Aplicar la técnica para la integración y comunicación grupal * Presentación general del curso * Forma de trabajo * Explicar las metas, beneficios y fines del curso * Presentar el objetivo, mapa conceptual y contenido de las unidades de aprendizaje     ***Contextualización:***   * Presentación de cuadro comparativo de perfiles actuales de secretarias y asistentes   ***Teorización:***  El instructor expondrá:   * La presentación diaria * la puntualidad y El espíritu creativo * La importancia de los valores: responsabilidad, respeto, lealtad, honestidad, discreción. * La atención personal y telefónica a los clientes * Recepción de visitantes * comunicación interpersonal * Comunicación con el jefe * Comunicación con los compañeros   **EJERCITACIÓN**  Las participantes realizarán diferentes dinámicas para conocer sus actitudes y aptitudes. Identificarán los valores que las caracterizan y realizarán un diagnóstico personal (FODA) para establecer metas a mejorar.  **REFLEXIÓN**  Se realizará la retroalimentación compartida entre las participantes a manera de foro abierto. | | ***Instalaciones:***   * Aula – taller de Capacitación     ***Mobiliario:***   * Mesa de trabajo * Sillas * Escritorio * Pintarrón * Pantalla * Proyector   Rotafolios  ***Material :***   * Bolígrafo tinta negra * Hojas bond t/carta * Hojas de rotafolio * Etiquetas adhesivas * Cinta doble cara * Marcadores diferentes colores | **Evaluación Diagnóstica:**  Documental   * Cuestionario | 3 horas |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 2:** | | **LA ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO** | | | |
|  | |  | | | |
| **OBJETIVO:** | | Al finalizar la unidad, el participante identificará los tipos de organizaciones, asi como adquirirá las habiliades necesarias para comunicarse de la manera adecuada con su jefe , clientes y compañeros. | | | |
|  | |  | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| 2.2 LA ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO  2.1 Las organizaciones y su organigrama  2.2 la atención al cliente  2.3 La comunicación y sus tipos  2.4 La organización del tiempo  2.5 La etiqueta en la oficina y uso correcto del teléfono. | | ***Encuadre grupal:***   * Se realizará la recapitulación del módulo anterior y la presentación   De los objetivos y contenido de este modulo    ***Contextualización:***   * Presentación de diferentes tipos de empresas reales y de organizaciones   ***Teorización:***  El instructor expondrá:   * Organizaciones públicas y privadas, sus necesidades * Organigramas: limitaciones, diseño, Clases * administración del tiempo * comunicación asertiva, visual, auditiva, kinestésica y atención al cliente * etiqueta telefónica y protocolo de atención   **EJERCITACIÓN**  Las participantes participarán en diferentes dinámicas de los diferentes temas, asi como realizarán ejercicios y resolverán casos reales enfocados a la administración del tiempo, y realizarán la dinámica de roles en pareja para la correcta atención y etiqueta telefónica  **REFLEXIÓN**  Se realizará la retroalimentación compartida entre las participantes a manera de foro abierto. | | ***Instalaciones:***   * Aula – taller de Capacitación     ***Mobiliario:***   * Mesa de trabajo * Sillas * Escritorio * Pintarrón * Pantalla * Proyector * Rotafolios   ***Material :***   * Bolígrafo tinta negra * Hojas bond t/carta * Hojas de rotafolio * Etiquetas adhesivas * Cinta doble cara * Marcadores diferentes colores * Gráficos de números (admón del tiempo) * dibujos de tipos de comunicación | **Evaluación formativa:**  Documental   * Cuestionario * lista de cotejo * guía de observación | 8 horas |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 3:** | | **FUNCIONES DE LA SECRETARIA** | | | |
|  | |  | | | |
| **OBJETIVO:** | | Al finalizar la unidad, el participante aplicará los conocimientos adquiridos y sabrá ordenar sus actividades de acuerdo a su importancia. | | | |
|  | |  | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| 3.1 Organización y clasificación del archivo  3.2 Función secretarial  3.3 Organización y control del tiempo  3.4 Manejo de la tecnología en la oficina  3.5 Manejo de la agenda del jefe  3.6 sistemas de seguimiento , reuniones, citas y despachos  3.7 toma de decisiones, interrupciones  3.8 Documentos comerciales /facturas y recibos | | ***Encuadre grupal:***   * Se realizará la recapitulación del módulo anterior y la presentación   De los objetivos y contenido de este modulo    ***Contextualización:***   * Se pasará un video con diferentes actividades diarias de una secretaria   ***Teorización:***  El instructor expondrá:   * función de los archivos * Proceso de clasificación * Agrupación de documentos * señalización de documentos * archivos informáticos * aspectos del correo postal * los recordatorios, los registros * los sistemas de seguimiento * calendarios * la agenda, citas y reuniones * realizar factura, recibos, tickets * toma de decisiones   **EJERCITACIÓN**  Las participantes realizarán ejercicios de clasificación en una computadora, en un archivo físico, su clasificación y control  Se realizará una dinámica del seguimiento de una agenda por varios días con interrupciones y citas  Realizarán el ejercicio de hacer documentos comerciales, facturas, recibos en la computadora  **REFLEXIÓN**  Se realizará la retroalimentación compartida entre las participantes a manera de foro abierto. | | ***Instalaciones:***   * Aula – taller de Capacitación     ***Mobiliario:***   * Mesa de trabajo * Sillas * Escritorio * Pintarrón * Pantalla * Proyector * Portarotafolios * Escaner * copiadora * impresora * fax   ***Material :***   * Bolígrafo tinta negra * Hojas bond t/carta * Hojas de rotafolio * Etiquetas adhesivas * Cinta doble cara * Marcadores diferentes colores * Copias de facturas reales * Formatos de papelería de factura, recibo, notas * Caja de archivos con documentos * video | **Evaluación formativa:**  Documental   * Cuestionario * lista de cotejo * guía de observación | 25 horas |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 4:** | | **CLASIFICACIÓN Y REDACCIÓN** | | | |
|  | |  | | | |
| **OBJETIVO:** | | Al finalizar la unidad, el participante realizará cualquier documento escrito con la redacción adecuada en relación a lo que se necesite. | | | |
|  | |  | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| 4.1 Relación entre escribir y hablar  4.2 Partes principales de un escrito  4.3 Elementos y estructura de los principales documentos (oficios, circulares, cartas, memos, informes)  4.4 Ortografía y redacción : errores comunes  4.5 Los vicios más frecuentes | | ***Encuadre grupal:***   * Se realizará la recapitulación del módulo anterior y la presentación   De los objetivos y contenido de este modulo    ***Contextualización:***   * El instructor enseñará ejemplos de los formatos de una carta, oficio, circulares)   ***Teorización:***  El instructor expondrá:   * Diferencias que existen entre la comunicación oral y la escrita * Se describirá las partes de una escrito y se identificará en ejemplos reales * Elementos de un escrito, tiempos y formato de una circular, memo, carta, informe, reporte * Repasará las reglas de ortografía principales y los errores más frecuentes presentados en un escrito   **EJERCITACIÓN**  Las participantes realizarán varios ejemplos de una carta, oficio, memo, informes  Realizarán 3 ejercicios de lectura y redacción  Identificarán los errores en unos escritos ya elaborados  **REFLEXIÓN**  Se realizará la retroalimentación compartida entre las participantes a manera de foro abierto. | | ***Instalaciones:***   * Aula – taller de Capacitación     ***Mobiliario:***   * Mesa de trabajo * Sillas * Escritorio * Pintarrón * Pantalla * Proyector * Portarotafolios * Escaner * computadoras   ***Material :***   * Bolígrafo tinta negra * Hojas bond t/carta * Hojas de rotafolio * Etiquetas adhesivas * Cinta doble cara * Marcadores diferentes colores   Ejemplos de cartas, circulares, memos  Ejercicios para llenar de ortografía | **Evaluación formativa:**  Documental   * Cuestionario * lista de cotejo * guía de observación | 6 horas |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 5:** | | **LA TECNOLOGÍA EN LA OFICINA** | | | |
|  | |  | | | |
| **OBJETIVO:** | | Al finalizar el módulo, la participante realizará las operaciones necesarias en la organización de archivos, redacción y bases de datos | | | |
|  | |  | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| 5.1 Uso de la computadora / impresora/copiadora/fax  5.2 Medios de almacenamiento  5.3 Organización y operaciones con archivos  5.4 Textos y redacciones con formato  5.5 Trabajando con Excel en bases de datos | | ***Encuadre grupal:***   * Se realizará la recapitulación del módulo anterior y la presentación   De los objetivos y contenido de este modulo    ***Contextualización:***   * Se demostrará cómo usar la impresora, copiadora y fax   ***Teorización:***  El instructor expondrá:   * los medios de almacenamiento actuales para la organización y el respaldo de la información * análisis de formatos y redacciones de internet * realización de una base de datos de clientes * programación de citas con el calendario de internet   **EJERCITACIÓN**  Las participantes realizarán varios ejercicios de textos, y redacciones  Realizarán una base de datos de clientes y proveedores y visitas importantes del jefe  **REFLEXIÓN**  Se realizará la retroalimentación compartida entre las participantes a manera de foro abierto. | | ***Instalaciones:***   * Aula – taller de Capacitación     ***Mobiliario:***   * Mesa de trabajo * Sillas * Escritorio * Pintarrón * Pantalla * Proyector * Rotafolios * Escaner * computadoras   ***Material :***   * Bolígrafo tinta negra * Hojas bond t/carta * Hojas de rotafolio * Etiquetas adhesivas * Cinta doble cara * Marcadores diferentes colores   Ejemplos de cartas, circulares, memos  Ejercicios para llenar de ortografía | **Evaluación final:**  Documental   * Cuestionario * lista de cotejo * guía de observación | 8 horas |

**DISTRIBUCIÓN DE CARGA HORARIA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD** | **TEMAS** | **SUBTEMAS** | **CARGA HORARIA** | **HORAS DE PRÁCTICA** |
| **1** | 1 | 5 | 3 | 0 |
| **2** | 5 | 0 | 8 | 4 |
| **3** | 8 | 0 | 25 | 22 |
| **4** | 5 | 0 | 6 | 6 |
| **5** | 5 | 0 | 8 | 8 |
| **TOTALES** | **4** | **11** | **50** | **40** |

|  |
| --- |
| BIBLIOGRAFÍA |
| **NUEVO PERFIL DE LA SECRETARIA Y ASISTENTE ADMINISTRATIVA**  **Bibliografía Consultada**  **-Bendezú, M. (1990).**  **- ORTOGRAFIA Y REDACCION PARA SECRETARIAS**  **Ana maria Maquero**  **Edit Limusa**   * **ABC de la secretaria ejecutiva computarizada**   **. Perú: Lima S.A.**   * **Secretaria ejecutiva**   **(Vols. 1). España: Cultural Ediciones.**  **-Días, J. (1980).** |

|  |
| --- |
| CRÉDITOS |
| **INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**  **REVISO:**  **GERMÁN SOLANA RODRÍGUEZ**  **DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DOCENTE** |