



Nombre del docente: **MsC. Guiselle Herrera Zúñiga**

Taller Exploratorio: Comercial y Servicios

Guía # 10

Subárea: Oficina Moderna

Unidad de estudio: Creación de Documentos

Nivel: **Sétimo**

Horario de atención: **Presencial**

Centro educativo: **CTP de la SUIZA**

Escenario: 1 (☒) 2 (☐) 3 (☐) 4 (☐)

Período establecido para el desarrollo de la guía:

Del 01 al 31 de Octubre de 2021

II Parte. Planificación Pedagógica

Espacio físico, materiales o recursos didácticos que voy a necesitar: (Importante considerar la situación de cada uno de los estudiantes)	Lapiceros, lápiz, computadora, calculadora, audífonos y cuaderno, material de reciclaje, herramientas tecnológicas
Indicaciones generales:	Todo el material se le hace llegar a los estudiantes por medio de teams, whatsapp, físico o correo donde luego es revisado en la clase virtual por medio de Teams, las tareas o trabajos son devueltos por whatsapp, teams o en físico para ser revisados.

. Organizar el espacio físico de una oficina para lograr un excelente desempeño en sus labores.

Detalle de la planificación de las actividades que realiza el estudiante.

. Organizar lo relacionado con servicio al cliente y protocolo ante clientes.

Actividades de aprendizaje para la implementación de la mediación pedagógica en educación combinada	Ambiente de Aprendizaje	Evidencias
Construcción/Aplicación: Aplica las técnicas de etiqueta y protocolo relacionadas con el servicio al cliente organizando un pequeño.	Hogar (<input type="checkbox"/>) Centro educativo (<input checked="" type="checkbox"/>)	Tipo: (<input type="checkbox"/>) Conocimiento _____



		<input type="checkbox"/> Desempeño <hr/> <input checked="" type="checkbox"/> Producto <hr/>
--	--	---

INSTRUMENTO DE EVALACION DE LAS EVIDENCIAS			
Indicadores de criterio de desempeño-competencias del aprendizaje esperado			
	Aún no logrado	En proceso	Logrado
Dibujar o insertar un dibujo o imagen de una oficina			

ETIQUETA Y PROTOCOLO

Organización del trabajo en la oficina moderna.

Determinación de las labores de oficina.



Los secretarios y secretarías de muchas empresas disponen hoy de múltiples recursos tecnológicos que buscan facilitar sus tareas cotidianas y hacerlas más eficientes.

- ✂ Atender el teléfono
- ✂ Recibir a los visitantes
- ✂ Pedir y dar citas
- ✂ Atender clientes
- ✂ Archivar
- ✂ Tomar dictado
- ✂ Enviar documentos
- ✂ Fotocopiar
- ✂ Preparar reuniones

Distribución de las tareas administrativas.

- ✂ Auxiliares de contabilidad.

Entre sus funciones están: registrar transacciones, hacer cálculos, mecanografía, comprobantes de pago y facturas, informes financieros y nominas. Un auxiliar de oficina debe tener destrezas en la operación de máquinas de oficina y poseer bases sólidas en matemáticas mercantiles y en contabilidad.

- ✂ Mecanógrafos

El requisito básico para esta ocupación es la escritura mecanográfica. La aptitud para este empleo requiere una velocidad mínima de 40 a 50 palabras por minuto; pero también es esencial el dominio del idioma especialmente en aspectos gramaticales, de puntuación y ortografía.

- ✂ Operadores de computadoras electrónicas.



Con el auge alcanzado por las computadoras, ha aumentado también la demanda de personal especializado en esa área. No hay duda de que la necesidad de expertos en computación, continuará en aumento con el incremento del uso del equipo electrónico para estos cargos.

El requisito mínimo inicial es el diplomado de una escuela de educación media.

Recepcionistas

Hay oportunidades de empleo para esta ocupación en instituciones educativas, bancos, compañías de seguros, oficinas de bienes raíces, fabricas y empresas de cosmetología.

El requisito primordial es tener dominio oral y escrito del idioma, así como conocer mecanografía y contabilidad elemental. En algunos casos, debe saberse operar una central telefónica.

Oficinistas de archivo.

En toda oficina hay que archivar documentos y correspondencia general.

Sus funciones específicas consisten en archivar correspondencia, tarjetas, facturas, recibos y otros registros, de acuerdo con el sistema de archivo que mejor se adapte a la empresa.

Oficinista bancario

Los requisitos básicos que se necesitan para estas tareas son los de haber aprobado cursos de contabilidad, de mecanografía, de matemática comercial y maquinas de oficina.



Operador de máquinas de oficina.

Es necesario tener conocimientos de mecanografía y matemática comercial. Las funciones son: llevar cuentas, preparar facturas y estados de cuenta, copiar y registrar datos.

Utilización de los sistemas de recordatorios

Agenda

En la agenda la secretaria puede anotar los compromisos las entrevistas y las audiencias que tenga su jefe diariamente. En ella se debe especificar el día, hora, lugar y el teléfono de la actividad. Escribir en lápiz por la introducción de cambios.

Libros de recortes: usos, clases, organización, identificación inserción índice:

Si el cuaderno de recortes contiene material que se consulte con frecuencia y que aumenta continuamente, lo más fácil es un índice de tarjetas.

El índice se hace con varias páginas en blanco, con el espacio dividido por las letras del alfabeto, pero se deja bastante espacio al final de cada letra antes de comenzar el siguiente.

Hábitos de trabajo

Gestión del tiempo (interrupciones, plan diario y plan semestral:

La productividad depende en gran medida de la forma inteligente de administrar el tiempo. Para tal fin es importante:



- ✍ Programar el tiempo según el ritmo de rendimiento.
- ✍ No postergar las tareas que ofrecen algún grado de complejidad.
- ✍ Trabajar con base en prioridades.
- ✍ Realizar cada tarea con la mayor eficiencia.
- ✍ Utilizar recordatorios y agendas.
- ✍ Agrupar materiales y tareas
- ✍ Planificar las tareas a corto
- ✍ y mediano plazo.
- ✍ Identificar el tiempo que se desperdicia.

Técnicas de medición del tiempo:

- ✍ Agenda para apuntar los compromisos.
- ✍ Tener en cuenta las prioridades.
- ✍ Puntualidad para realizar todo lo programado.
- ✍ Dedicación exclusiva a cada tarea.

Diagramas de control, parámetros de medida:

Identificación de prioridades:

Principales virtudes de oficina y prioridades:

- ✍ Cronológico: Algunas actividades tienen sus propias exigencias de tiempo:
- ✍ Servicio: hay ciertos clientes que hay que atenderlos prioritariamente por su antigüedad, fidelidad, amistad con algún ejecutivo.
- ✍ Técnico: algunas tareas deben ejecutarse antes que otras por razones técnicas.



✂ Engranaje: el secretario (a) son parte de un equipo de trabajo y hay otros empleados que esperan que ellos cumplan con su labor para poder ejecutar la suya.

✂ Solicitud especial: ejecutivo puede solicitar a su secretaria o secretario que le dé prioridad a determinada tarea por su conveniencia o interés particular o personal.

Gestión de la agenda de trabajo:

✂ **Cita:** compromisos adquiridos por adelantado para que el jefe pueda desarrollar su jornada laboral en forma completa y ordenada

✂ **Entrevista:** cada compañía escoge a sus empleados con cuidado, porque necesita que estén capacitados para cumplir con los requisitos de empleo especificados para cada posición. Por lo tanto, se conversa con los solicitantes en un esfuerzo por determinar quién está mejor calificado para su ambiente.

✂ **Reuniones:** las empresas constantemente realizan reuniones con diferentes propósitos sociales, laborales y académicos o la combinación de dos mas de ellas. En todos los casos será importante que se establezca con absoluta presición el objetivo principal de la actividad y la manera preferida para su desarrollo. Dependiendo del tipo de reunión el secretario o secretaria debe preparar:

1. Desayuno de trabajo: Es rápido, económico y puede realizarse en la empresa, en un sitio cercano o en la residencia de alguno de los oferentes.
2. Coctel y recepción: se puede realizar e los seminarios, convenciones o foros, con el fin de permitir la integración de los asistentes.
3. Cena: es más formal y se puede invitar a los cónyuges. Tiene una duración de tres o más horas.
4. Junta: reunión de personas autorizadas y directamente relacionados con los objetivos de una organización.



✂ **Almuerzos:** Duración aproximadamente dos horas, debe ser ligero para continuar el trabajo. Puede presentarse en forma de bufé u ofrecer dos o tres alternativas, dada la limitación de tiempo no se recomienda ofrecer carta de menú. El anfitrión debe llegar antes para recibir a los invitados. la invitación puede hacerse por teléfono con suficiente anticipación, el día anterior debe llamarse para recordar y confirmar la asistencia.

Métodos para anotar y confirmar actividades.

Agenda de Telefono E-mail Celular

Organización de la formulación de planes diarios, semanales y otros.

Agenda

División de Trabajos.

La división del trabajo consiste en que cada trabajador realice sus funciones a plenitud, y en forma completa; si este depende de varias personas se debe coordinar en forma adecuada lo que se desea planear para que sea todo un éxito.

Delegación de funciones.

Es decir lo que se va hacer y supervisar en forma constante el trabajo

Tomas de decisiones.

Es la firmeza que se tome en ciertas decisiones y asumir las consecuencias de lo bueno y lo malo que resulte en el evento.

La productividad secretarial se incrementa cuando se tiene la habilidad para tomar decisiones acertadas. Es importante saber tomar decisiones por lo que se debe contar con técnicas como:

- ✂ Estar consciente de todas las alternativas de acción.
- ✂ Examinar las experiencias previas.
- ✂ Evaluar el costo-beneficio de cada oportunidad.



- ✂ Madurar la decisión.
- ✂ Evaluar los resultados.
- ✂ Aprender de las acciones.

Organización de viajes.

Como preparar un plan de viajes.

Los viajes pueden ser planeados o imprevistos, por lo cual la secretaria(o) deben estar preparados para coordinar todo lo relacionado con el viaje.

Organización

- ✂ Debe contarse con una agencia de viajes de confianza.
- ✂ Elaborar una lista detallada de lo que va a ejecutar:
 - Preparar el itinerario y programa de viajes.
 - Definir medios de transporte y rutas de recorrido.
 - Hacer reservaciones de transporte y hoteles.
 - Recoger tiquetes oportunamente
 - Reunir información, material y elementos que llevara el ejecutivo.
 - Preparar etiquetas para identificación de material y equipaje.
 - Averiguar si hay eventos especiales
 - Prever la consecución de obsequios especiales.
 - Comunicarse con las personas o oficinas donde va a llegar el jefe.

Alojamientos

Para mantener actualizada la información de viajes se deben tener los últimos folletos de consulta en la oficina.



Para las reservaciones del hotel se debe averiguar en que hotel prefiere alojarse. Además se debe tener cierta información clave como: tipo de habitación, tarifa, número de personas y sus nombres, fecha y tiempo de llegada al hotel, que empresa o institución garantiza la reservación, tiempo de estadía y dónde se puede enviar la confirmación de la reservación. Reserva a través de agencias de viajes.

Para el horario de las líneas aéreas, basta llamar a la empresa o al agente de viajes. Quizás el ejecutivo prefiera una compañía en especial, o se la elige atendiendo al destino del vuelo. El transporte terrestre es un servicio que se da en casi todos los aeropuertos. El transporte de cortesía lo ofrecen casi todos los hoteles situados cerca del aeropuerto.

El itinerario.

Un itinerario es un plan de pormenorizado de todos los pasos de un viaje entero. Sirve de calendario para las actividades diarias. El itinerario recordará al empleado lo que debe hacer, a quienes visitar y los puntos que ha tratar.

Cambios de monedas en los viajes internacionales:

Documentos indispensables para viajar, según el destino:

Tramites en Migración, consulados y embajadas: pasaporte, visa, certificación de vacuna, Licencia internacional para conducir, etiquetas para la identificación de equipaje.

Información adicional tales como Turística, planos costumbres.

Para las turísticas agencias de viajes que proporcionen brochure, paquetes de viajes internos y externos.

Deberes del profesional en secretariado, en ausencia del jefe y al regreso del jefe.

Organización de reuniones

ACTIVIDAD: REALICE O INSERTE UN DIBUJO DE UNA OFICINA: