

PROGRAMA DE FORMACIÓN BASADO EN COMPETENCIA LABORAL

SECRETARIA AUXILIAR MODALIDAD DE FORMACIÓN HABILITACIÓN

Santo Domingo, RD.
26 de septiembre de 2014

Indice

CONTENIDOS	PÁGINAS
I. PRESENTACIÓN.....	3
II. MAPA DE LA CALIFICACIÓN.....	5
III. DATOS GENERALES DE LA CALIFICACIÓN.....	6
IV. PERFIL TÉCNICO PEDAGÓGICO DEL FACILITADOR(A) DEL PROGRAMA.....	8
V. MÓDULOS DE APRENDIZAJE.....	9
1. Relaciones humanas y gestión de calidad en servicio al cliente.....	9
2. Comunicación Efectiva.....	13
3. Matemática Básica.....	16
4. Gramática, Ortografía y Caligrafía.....	20
5. Ofimática Básica y Digitación.....	24
6. Función Secretarial en la Empresa Moderna.....	29
7. Desarrollo de Competencias para el Trabajo Productivo.....	32
8. Manejo de Documentación y Archivos.....	36
VI. REQUERIMIENTOS DE RECURSOS.....	38
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	41
VIII. CRÉDITOS.....	42
IX. HOJA DE SUGERENCIAS.....	43

I- PRESENTACIÓN:

El presente Programa de Formación **SECRETARIA AUXILIAR** fue elaborado en el Modelo de Diseño Curricular por Competencia tiene como objetivo lograr en los participantes las competencias requeridas en el campo laboral, a través de la adquisición de conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes. El mismo es un instrumento de apoyo a la labor docente, orienta la conducción del proceso enseñanza y aprendizaje y contribuye a mejorar la calidad y la pertinencia de la formación.

El programa contiene los siguientes apartados:

MAPA DEL DISEÑO CURRICULAR, que incluye los módulos que componen el programa de formación.

DATOS GENERALES DE LA CALIFICACIÓN, que incluye: Código, Título, Objetivo de la Calificación, Población enfocada, Requisitos de entrada, Modalidad, Duración, Horas teóricas, Horas prácticas, Fecha de aprobación, Tiempo de revisión, Fecha de publicación, Tipo de calificación, Módulos que conforman la calificación, Perfil de salida, Perfil Profesional del Facilitador.

MÓDULOS DE APRENDIZAJE, que se componen de: Código del Módulo, Título del Módulo, Objetivo General del Módulo, Correspondencia con la Unidad de Competencia, Prerrequisitos, Duración en horas, Horas teóricas, Horas prácticas, Objetivos de aprendizaje, Contenidos (Saber, Saber hacer, Saber ser), Criterios de evaluación, Estrategias metodológicas para el planeamiento didáctico.

REQUERIMIENTO DE RECURSOS (ambiente de formación).

LISTA MAESTRA, se enumeran todos los Materiales, Equipos, Herramientas, Mobiliarios e Insumos que serán utilizados en el desarrollo de la acción formativa.

REFERENCIAS DOCUMENTALES, que incluye: las referencias bibliográficas, hemerográficas o de cualquier tipo de publicación, espacios electrónicos y software que sirven de apoyo al docente y al participante.

Para la aplicación del presente programa de formación se recomienda el desarrollo de las siguientes estrategias generales de enseñanza, aprendizaje y evaluación:

- La identificación de conocimientos, habilidades y destrezas que domina el participante, ya sea por formación o experiencia antes de iniciar el curso de capacitación.
- Fomentar la motivación y el interés para aprender las competencias presentadas en este programa de formación, a través de las acciones que destaquen los beneficios que el curso ofrece al futuro egresado.

- Fomentar la adquisición o refuerzo de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, con la investigación documental y de campo, el trabajo en equipo, visitas al sector productivo o ámbitos relacionados, aprovechando estas experiencias, para incorporar nuevos aprendizajes a los ya existentes en el participante.
- Fomentar el desarrollo y dominio de habilidades y destrezas con ejercicios y prácticas frecuentes, en los que se crean condiciones reales o simuladas para la resolución de problemas, analizar casos, o repetir rutinas de trabajo en donde el participante tenga la oportunidad de transferir los aprendizajes logrados a contextos diferentes y de desarrollar otras habilidades, como la toma de decisiones, el trabajo en equipo, la administración de recursos, entre otros.

Este programa debe someterse a revisión cada 3 años. La Gerencia de Normas y Desarrollo Docente, a través del Departamento de Desarrollo y Vinculación Curricular, le dará seguimiento a su aplicación a fin de realizar los ajustes y las enmiendas que requiera, acordes con los avances tecnológicos del área. Con tal propósito agradecemos las observaciones que nos remitan en el formulario anexo. El mismo podrá ser completado, según desarrolle el curso y luego hacerlo llegar a la Gerencia de Normas y Desarrollo Docente.

PROGRAMA

MÓDULOS DE APRENDIZAJE

SECRETARIA AUXILIAR

Módulo No. 1
RELACIONES HUMANAS Y GESTIÓN
DE CALIDAD EN SERVICIO AL
CLIENTE. (Módulo transversal) Horas: 25

Módulo No. 2
COMUNICACIÓN EFECTIVA
(Módulo técnico) Horas: 15

Módulo No. 3
MATEMÁTICA BÁSICA
(Módulo transversal) Horas: 10

Módulo No. 4
GRAMÁTICA, ORTOGRAFÍA Y
CALIGRAFÍA
(Módulo básico) Horas: 20

Módulo No. 5
OFIMÁTICA BÁSICA Y DIGITACIÓN
(Módulo transversal) Horas: 30

Módulo No. 6
FUNCIÓN SECRETARIAL EN LA
EMPRESA MODERNA
(Módulo técnico) Horas: 10

Módulo No. 7
DESARROLLO DE COMPETENCIAS
PARA TRABAJO PRODUCTIVO
(Módulo técnico) Horas: 20

Módulo No. 8
MANEJO DE DOCUMENTACIÓN Y
ARCHIVOS
(Módulo técnico) Horas: 20

Nota: los módulos de aprendizaje en un programa de formación se presentan en un orden numérico secuencial, no obstante, los módulos básicos y transversales (de aquellos programas que lo poseen) podrán desarrollarse de manera simultánea con los módulos técnicos, estos últimos, si deben mantener el orden que está señalado en el programa.

III- DATOS GENERALES DE LA CALIFICACIÓN									
CÓDIGO:	9550	TÍTULO:	SECRETARIA AUXILIAR						
OBJETIVO DE LA CALIFICACIÓN: Ofrecer profesionales capacitados y competitivos en la ocupación de Secretaria Auxiliar, capaces de desarrollar sus actividades profesionales eficazmente en las empresas o sectores productivos.									
POBLACIÓN ENFOCADA: Jóvenes y adultos de ambos sexo con aptitud e interés para desempeñarse como Secretaria Auxiliar.									
REQUISITOS DE ENTRADA: 1) Tener 16 años mínimos de edad. 2) Tener el 8vo. Aprobado.									
MODALIDAD	Habilitación		DURACIÓN:	150 Horas	HORAS TEÓRICA	70 Horas	HORAS PRÁCTICAS:	80Horas	
FECHA DE APROBACIÓN	26/09/14	TIEMPO DE	3 AÑOS			NO. DE REVISIÓN	1		
TIPO DE CALIFICACIÓN:		SECTOR		RAMA PROFESIONAL			FAMILIA PROFESIONAL		
Nacional		Comercio y Servicio		Administración			Secretariado		
CÓDIGO:	MÓDULOS QUE CONFORMAN LA CALIFICACIÓN:								
	1. RELACIONES HUMANAS Y GESTIÓN DE CALIDAD EN SERVICIO AL CLIENTE.								
	2. COMUNICACIÓN EFECTIVA.								
	3. MATEMÁTICA BÁSICA.								
	4. GRAMÁTICA, ORTOGRAFÍA Y CALIGRAFÍA.								
	5. OFIMÁTICA BÁSICA Y DIGITACIÓN.								
	6. FUNCIÓN SECRETARIAL EN LA EMPRESA MODERNA.								
	7. DESARROLLO DE COMPETENCIAS PARA TRABAJO PRODUCTIVO.								
	8. MANEJO DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVOS.								

SALIDA PROFESIONAL: Secretaria Auxiliar

PERFIL DE SALIDA: La persona participante será competente si:

- Aplica las habilidades necesarias para unas buenas relaciones humanas en el servicio al cliente con calidad, de acuerdo a las explicaciones.
- Aplica las habilidades necesarias para una comunicación más efectiva, según las técnicas dadas.
- Aplica los conocimientos básicos de matemática en la resolución de problemas, relacionados con la ocupación, de acuerdo a los procedimientos y requerimientos en el proceso.
- Aplica técnicas, reglas ortográficas y de acentuación, de acuerdo a los procedimientos y reglas gramaticales.
- Maneja los diferentes programas de básico de oficina y digitación, de acuerdo a las instrucciones y procedimientos.
- Se maneja adecuadamente en el ambiente empresarial, bajo los niveles de eficiencia y eficacia, de acuerdo a los requerimientos y las demandas de los nuevos tiempos.
- Desarrolla actitudes y valores para su proyecto de vida y logro de metas aplicando los conocimientos de trabajo en equipo, etiqueta y protocolo, manejo de conflictos y ética profesional, según procedimientos e instrucciones.
- Aplica las habilidades, destrezas y técnicas en el manejo de correspondencias, entradas y salidas, así como procedimientos de archivo, según procedimientos y política institucional.

IV. PERFILES TÉCNICOS PEDAGÓGICOS DEL FACILITADOR(A) DEL PROGRAMA:
SECRETARIA AUXILIAR.

1. Requisitos Mínimos:

1.1) Educación Básica:

- Profesional del Área de Administración o Mercadeo o Recursos Humanos o Psicología.

1.2) Educación Especializada:

- Facilitador de la Formación Profesional

1.3 Otros Estudios y/o Habilidades:

- Tener conocimientos básicos del manejo de Procesador de texto o documentos y del manejo de presentaciones.

1.4 Experiencia de Trabajo:

- Dos (2) años en labores vinculadas al área de Administración o Psicología o Mercadeo.

1.5 Experiencia de docencia:

- Dos (2) años.

1.6 Cualidades Especiales Personales:

- Buena dicción.
- Facilidad de expresión.
- Capacidad analítica.
- Buena presentación.
- Orientado al puesto.

RECOMENDACIONES: Tener conocimientos actualizados en el Área de Administración o Psicología o Mercadeo.

V. DESCRIPCIÓN DE LOS MÓDULOS DE APRENDIZAJE

MÓDULO DE APRENDIZAJE No. 1

Código del Módulo	TÍTULO DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE				
	RELACIONES HUMANAS Y GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE				
Objetivo General del Módulo:	Al finalizar el módulo de aprendizaje las personas participantes estarán en capacidad de aplicar las habilidades necesarias para unas buenas relaciones humanas en el servicio al cliente con calidad, de acuerdo a las explicaciones.				
Correspondencia con la Unidad de Competencia:	N/A				
Prerrequisitos: N/A	N/A				
DURACIÓN EN HORAS:	25 Hrs.	HORAS	15 Hrs.	HORAS PRÁCTICAS:	10 Hrs.
CONTENIDO					
OBJETIVOS DE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE	
1. Aplicar técnicas de relaciones humanas para producir resultados agradables, según tipos de comportamientos.	- Relaciones Humanas. Concepto de relaciones humanas. - Técnicas para producción de relaciones agradables. - Temperamento - Tipos de temperamentos: • Flemático • Melancólico • Colérico • Sanguíneo - Personalidad - Factores que influyen - Actitudes - Componentes - Auto estima como actitud y su influencia en las relaciones	- Aplicar técnicas de relaciones humanas.	- Responsabilidad. - Cooperación. - Respeto y escucha activa.	- Las técnicas de relaciones humanas para producir resultados agradables las aplica, según tipos de comportamientos y sin error.	

CONTINUACIÓN

CONTENIDOS				
OBJETIVOS DE	SABE	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE
2. Atender a clientes internos y externos, según protocolo en el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes Internos y Externos: - Identificación de los clientes, sus necesidades, deseos y expectativas. - El servicio al cliente como ventaja competitiva. - La calidad del servicio y la satisfacción del cliente. - Concepto de gestión. - Gestión de calidad en el servicio al cliente. - Concepto de proactividad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Atender a clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tolerancia - Liderazgo - Trabajo en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los clientes internos y externos, los atiende, según protocolo en el servicio de manera correcta.
3. Aplicar estrategias de servicio al cliente, según tipo de cliente.	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio al Cliente: • Tipos de clientes. • Sistemas y procesos centrados en el cliente. • Las estrategias de negocio centradas en el cliente. • Estrategias para lograr la lealtad del cliente. • Las expectativas del cliente. • Sistema de medición continua de la calidad del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar estrategias de servicio al cliente. - Aplicar estrategias de medición de la calidad del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Compromiso 	<ul style="list-style-type: none"> - Las estrategias de servicio al cliente las aplica, según tipo de cliente con eficiencia. - Las estrategias de medición de la calidad del servicio las aplica, según indicaciones con la calidad requerida.

CONTINUACIÓN

CONTENIDOS				
OBJETIVOS DE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE
	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas para lidiar con distintos tipos de clientes. - Tipos de conflictos • La provocación. <ul style="list-style-type: none"> • Los errores. • Los acuerdos. • Las negativas. • Técnicas de negociación. • La respuesta efectiva. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manejar los conflictos relacionados con el cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Empatía. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los conflictos de manera eficiente los maneja, según técnica con eficacia.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA EL PLANEAMIENTO DIDÁCTICO

Estrategias de enseñanza y aprendizaje

Las estrategias deberán favorecer la comprensión, análisis, construcción y transferencia de conocimientos, planteados en los contenidos para el logro del resultado de aprendizaje.

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos de las áreas cognoscitiva y actitudinal son:

Exposición del docente con participación activa de las personas que integran el grupo.

Estas estrategias deben ser congruentes y pertinentes con el contenido y los objetivos de aprendizaje y deberán incluir: Actividades individuales, actividades en equipo y actividades grupales.

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos del área psicomotora son:

Ejercicios Prácticos y proyectos, Simulación, Demostración y Ejecución a través de actividades individuales, actividades en equipo y actividades grupales que promuevan el desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes.

MÓDULO DE APRENDIZAJE No. 2

Código del Módulo:	TÍTULO DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE				
	COMUNICACIÓN EFECTIVA				
Objetivo General del Módulo:	Al finalizar el módulo de aprendizaje, las personas participantes estarán en capacidad de aplicar las habilidades necesarias para una comunicación más efectiva, según las técnicas dadas.				
Correspondencia con la Unidad de Competencia:	N/A				
Prerrequisitos: N/A	N/A				
DURACIÓN EN HORAS:	15 Hrs.	HORAS TEÓRICAS:	10 Hrs.	HORAS PRÁCTICAS:	5 Hrs.
CONTENIDOS					
OBJETIVOS DE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE	
1. Establecer los tipos de comunicación, según sus características e instrucciones.	- La Comunicación: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Elementos de la comunicación. Importancia. • Tipos de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> - Oral - Escrita - Pasiva - Agresiva - Asertiva Barrera de la comunicación Determinar ventajas y desventajas de cada uno de los tipos de 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer cada tipo de comunicación en un diálogo simulado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad - Vocación de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los tipos de comunicación los establece, según sus características e instrucciones de manera correcta. - Los tipos de comunicación en un diálogo simulado los identifica, según sus características sin dificultad. 	

CONTINUACIÓN

CONTENIDOS				
OBJETIVOS DE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE
2. Aplicar técnicas de oratoria en la comunicación personal y telefónica según, ocasión.	- Técnicas De Oratoria: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de oratoria. <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de presentación. • Técnicas de presentación. • Tipos de presentación. • Dicción. • Claridad. • Fluidez verbal. • Modulación de la voz. • Las muletillas. • Modales telefónicos. • Reglas de cortesía telefónica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar técnicas de presentación. - Manejar el tono de la voz y buena dicción. - Manejar tiempo de llamadas en espera. - Manejar objeciones por parte de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo. - Limpieza. - Empatía. 	<ul style="list-style-type: none"> - Las técnicas de oratoria las aplica, según vía de comunicación y evento organizado sin dificultad.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA EL PLANEAMIENTO DIDÁCTICO

Estrategias de enseñanza y aprendizaje

Las estrategias deberán favorecer la comprensión, análisis, construcción y transferencia de conocimientos, planteados en los contenidos, para el logro del resultado de aprendizaje.

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos de las áreas cognoscitiva y actitudinal son:
Exposición del docente con participación activa de las personas que integran el grupo, análisis documental.

Estas estrategias deben ser congruentes y pertinentes con el contenido y los objetivos de aprendizaje y deberán incluir:
Actividades individuales, actividades en equipo y actividades grupales.

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos del área psicomotora son:

Prácticas de taller o laboratorio, Simulación, Demostración y Ejecución a través de actividades individuales, actividades en equipo y actividades grupales que promuevan el desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes.

MÓDULO DE APRENDIZAJE No. 3

Código del Módulo	TÍTULO DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE				
	MATEMÁTICA BÁSICA.				
Objetivo General del Módulo	Al finalizar el módulo de aprendizaje, las personas participantes estarán en capacidad de aplicar los conocimientos básicos de matemática en la resolución de problemas, relacionados con la ocupación, de acuerdo a los procedimientos y requerimientos en el proceso.				
Correspondencia con la unidad de	N / A				
Prerrequisitos :	N / A				
DURACIÓN EN HORAS	10 Hrs.	HORAS TEÓRICAS:	4 Hrs.	HORAS PRÁCTICAS:	6 Hrs.
CONTENIDO					
OBJETIVOS DE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
1. Realizar operaciones matemáticas fundamentales, de acuerdo a los procedimientos.	Operaciones con números enteros. <ul style="list-style-type: none"> • Conceptos y Partes • La adición. • La sustracción. • La división. • Multiplicación. Elementos de una multiplicación: • Factores, producto • Tablas de multiplicación. 	- Realizar operaciones con números enteros.	- Responsabilidad. - Iniciativa.	- Las operaciones matemáticas fundamentales las realiza, de acuerdo a los procedimientos de manera correcta.	

CONTINUACIÓN

CONTENIDO				
OBJETIVOS DE APRENDIZAJ	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2. Realizar operaciones fundamentales con números decimales, según instrucciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Definición y Partes. - Procedimiento para cambio de fracción decimal en escritura decimal. - Procedimientos para sumar números decimales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar operaciones con números decimales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad. - Orden. - Iniciativa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Las operaciones fundamentales con números decimales las realiza, según instrucciones de manera correcta.
3. Realizar operaciones con números fraccionarios, de acuerdo a los procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> - Definición, partes y clasificación. - Clasificación - Conversión de fracciones en decimal. - Simplificaciones de fracciones. - Reducción de fracciones con distintos denominadores. - Adición de fracciones en diferentes formas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar operaciones con números fraccionarios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad. - Orden. - Iniciativa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Las operaciones con números fraccionarios las realiza, de acuerdo a los procedimientos sin dificultad.

CONTINUACIÓN

CONTENIDO				
OBJETIVOS DE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
4. Determinar el porcentaje de números enteros, según las reglas establecidas.	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de porcentaje (%). - Obtención del tanto por ciento a través de una proporción. - Forma y procedimiento para expresar como porcentaje una fracción común. - Aplicaciones del porcentaje. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar operaciones para determinar el porcentaje con números enteros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad. - Iniciativa. 	<ul style="list-style-type: none"> - El porcentaje de números enteros lo determina, según las reglas establecidas y sin error.
5. Manejar operaciones matemáticas básicas para la solución de problemas, de acuerdo a los procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> - Cálculo matemático y lógica. - Cálculo de costos y presupuestos. - Aplicación al ámbito laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar la matemática en la resolución de problemas. - Realizar presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación. - Orden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los problemas de cálculo y lógica matemática los soluciona, de acuerdo a las reglas y procedimiento con la calidad requerida. - El presupuesto simple lo elabora, según procedimientos sin supervisión de manera correcta.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA EL PLANEAMIENTO DIDÁCTICO

Estrategias de enseñanza y aprendizaje

Las estrategias deberán favorecer la comprensión, análisis, construcción y transferencia de conocimientos, planteados en los contenidos para el logro del resultado de aprendizaje.

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos de las áreas cognoscitiva y actitudinal son:

Exposición del docente con participación activa de las personas que integran el grupo.

Estas estrategias deben ser congruentes y pertinentes con el contenido y los objetivos de aprendizaje y deberán incluir: Actividades individuales, actividades en equipo y actividades grupales.

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos del área psicomotora son:

Ejercicios Prácticos y proyectos, Simulación, Demostración y Ejecución a través de actividades individuales, actividades en equipo y actividades grupales que promuevan el desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes.

MÓDULO DE APRENDIZAJE No. 4

Código del Módulo	TÍTULO DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE				
	GRAMÁTICA, ORTOGRAFÍA Y CALIGRAFÍA				
Objetivo General del Módulo:	Al finalizar el módulo de aprendizaje, las personas participantes estarán en capacidad de aplicar técnicas, reglas ortográficas y de acentuación, de acuerdo a los procedimientos y reglas gramaticales.				
Correspondencia con la Unidad de Competencia:	N/ A				
Prerrequisitos:	N/ A				
DURACIÓN EN	20 Hrs.	HORAS TEÓRICAS:	8 Hrs.	HORAS PRÁCTICAS:	12Hrs.
CONTENID					
OBJETIVOS DE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE	
1. Interpretar los componentes de la palabra escrita y la división silábica, según reglas establecidas.	<ul style="list-style-type: none"> - La Gramática: - Concepto. <ul style="list-style-type: none"> • Su función en el idioma. • Sus diferentes partes. - Grafemas y fonemas del idioma español: <ul style="list-style-type: none"> • Fonemas vocálicos. • División. • Diptongo. • Triptongo. • Hiato. - Clasificación de las palabras por su número de sílabas. - Identificar las reglas y técnicas para la división silábica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diferenciar fonemas de grafemas y valorar su importancia para la ortografía. - Diferenciar diptongo, triptongo e hiatos en las palabras. - Clasificar las palabras por su número de sílabas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia. - Orden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Las palabras por su número de sílabas las clasifica, según procedimientos establecidos. 	

CONTINUACIÓN

CONTENIDOS				
OBJETIVOS DE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE
2. Manejar la las silabas en una palabra, según las reglas de la división silábica.	- La Sílabas: <ul style="list-style-type: none"> Fonemas/morfemas /lexemas <ul style="list-style-type: none"> Fonemas: Características. Estructura Silábica. Silabas. Tipos de sílabas. División silábica. Diptongo, triptongo e hiato. 	<ul style="list-style-type: none"> Dividir las palabras en silabas. 	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> Las silabas en una palabra las maneja, según las reglas de la división silábica de manera correcta. Las palabras en sílabas las divide, según las reglas y de manera correcta.
3. Aplicar reglas ortográficas particulares y generales, según procedimientos.	- Reglas Ortográficas Particulares y Generales: <ul style="list-style-type: none"> Reglas ortográficas: <ul style="list-style-type: none"> El acento Tipos de acento. Clasificación de las palabras, según la posición de las silabas tónicas. Letras mayúsculas. <ul style="list-style-type: none"> Uso de las letras mayúsculas Reglas de puntuación. <ul style="list-style-type: none"> Signos de puntuación. Uso de las letras: <ul style="list-style-type: none"> B,v,c,s,z,g,j,h,y,ll. 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar reglas ortográficas. Clasificar las palabras. Usar las letras mayúsculas. Aplicar los signos de puntuación. 	<ul style="list-style-type: none"> Orden Empatía Responsabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Las reglas ortográficas particulares y generales las aplica, según procedimientos y de manera correcta. Las palabras las clasifica, según la posición de la sílaba tónica de acuerdo a la normativa de la Real Academia.

CONTINUACIÓN

CONTENIDOS				
OBJETIVOS DE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE
4. Aplicar el acento y las técnicas para la acentuación	<ul style="list-style-type: none"> - Casos especiales de la acentuación. - Sílabas tónicas y átonas. - Clasificación de las palabras por el lugar en que se encuentran las sílabas tónicas y átonas. - Palabras que llevan el acento diacrítico. - Reglas generales y técnicas modernas para 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar las reglas y técnicas modernas para colocar los acentos diacríticos y ortográficos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad. - Disciplina. - Eficacia. 	<ul style="list-style-type: none"> - El acento diacrítico y ortográfico lo aplica, según técnicas para la acentuación.
5. Manejar la correcta caligrafía en la lectura y escritura, según entonación y signos de puntuación.	<ul style="list-style-type: none"> - Caligrafía. - Concepto. - Importancia del uso adecuado de los signos de puntuación en la lectura. - La entonación. - La escritura correcta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar ejercicios de caligrafías. 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad. - Participación, 	<ul style="list-style-type: none"> - La correcta caligrafía en la lectura y escritura la maneja, según entonación y signos de puntuación.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA EL PLANEAMIENTO DIDÁCTICO

Estrategias de enseñanza y aprendizaje

Las estrategias deberán favorecer la comprensión, análisis, construcción y transferencia de conocimientos, planteados en los contenidos, para el logro del resultado de aprendizaje.

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos de las áreas cognoscitiva y actitudinal son:
Exposición del docente con participación activa de las personas que integran el grupo, análisis documental.

Estas estrategias deben ser congruentes y pertinentes con el contenido y los objetivos de aprendizaje y deberán incluir:
Actividades individuales, actividades en equipo y actividades grupales.

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos del área psicomotora son:

Prácticas de taller o laboratorio, Simulación, Demostración y Ejecución a través de actividades individuales, actividades en equipo y actividades grupales que promuevan el desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes.

MÓDULO DE APRENDIZAJE No. 5

Código del Módulo	TÍTULO DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE				
	OFIMÁTICA BÁSICA Y DIGITACIÓN				
Objetivo General del Módulo:	Al finalizar el módulo de aprendizaje, las personas participantes estarán en capacidad de manejar los diferentes programas de básico de oficina y digitación, de acuerdo a las instrucciones y procedimientos.				
Correspondencia con la Unidad de Competencia:	N/ A				
Prerrequisitos: N/A					
DURACIÓN EN HORAS:	30 Hrs.	HORAS TEÓRICAS:	10 Hrs.	HORAS PRÁCTICAS:	20 Hrs.
	CONTENID				
OBJETIVOS DE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE	
1. Identificar las diferentes partes del computador y del sistema informático, según características.	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de las Diferentes Partes del Computador y del Sistema Informático:- Conceptos de :<ul style="list-style-type: none">o Computadoro Informática- Tipos de Computadores.- Componentes del computador.		<ul style="list-style-type: none">- Creatividad.- Responsabilidad.- Cooperación.	<ul style="list-style-type: none">- Las diferentes partes del computador y del sistema informático las identifica, según características de manera correcta.	
2. Manejar los componentes del sistema operativo y las barras de herramientas, según explicaciones.	<ul style="list-style-type: none">- Análisis de la Interfase de Sistema Operativo:• Manejo de ventanas.• Barra de desplazamiento.• Utilización el explorador.• Manejo de aplicaciones y accesorios.• Manejo menú de ayuda (HELP).	<ul style="list-style-type: none">- Manejar los componentes del sistema operativo y las barras de herramientas.- Crear folders.- Crear, mover y cerrar ventanas.	<ul style="list-style-type: none">- Creatividad- Trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none">- Los componentes del sistema operativo los maneja, según características y la calidad requerida.	

CONTINUACIÓN

CONTENID				
OBJETIVOS DE	SABE	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE
3. Manejar el teclado, según características y procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo del Teclado: • Digitalización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manejar el teclado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tolerancia - Trabajo en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> - El teclado lo maneja, según características y procedimientos de manera correcta.
4. Aplicar las técnicas mecanográficas en la digitación de documentos, según normas de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas Mecanográficas: • Tabulación, titulación, corrección de errores. • Estilos de cartas. • Tamaños de las cartas. • Tipos de puntuación. • Cartas, formularios e informes. • Cartas comerciales. • Memorando. • E- mail. • Comunicaciones. • Tablas y cuadros. • Informes y reportes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar las técnicas mecanográficas en la digitación de documentos. - Tabular las correspondencias . - Manejar las cartas comerciales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Orden - Iniciativa - Cooperación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplica las técnicas mecanográficas en la digitación de documentos, según normas de calidad y sin dificultad. - Las correspondencias las tabula, según técnicas y procedimientos de manera correcta. - Las cartas comerciales las maneja, de acuerdo a las instrucciones, con
5. Aplicar manejo básico del procesador de texto, según características.	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo Básico del Procesador de Texto: • Configuración de página • Tabulación • Manejo de formatos • Encabezado y pie de página • Numeración de página • Cuadros y tablas 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar manejo básico del procesador. • Configurar página. • Tabular cartas y documentos. • Numerar páginas. • Crear encabezado y pie de página. • Crear tablas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía. - Colaboración. - Orden. 	<ul style="list-style-type: none"> - El manejo básico del procesador de texto lo aplica, según características y sin error. - La página la configura, según procedimientos de manera correcta. - Las cartas y documentos los tabula, de acuerdo a las

CONTINUACIÓN

CONTENIDOS				
OBJETIVOS DE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE
6. Aplicar el manejo básico hoja de cálculo, según procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo Básico de Hoja de Cálculo: • Configuración de columnas, filas y celda. • Manejar operaciones matemáticas. • Manejo de gráficos. • Configuración de página para impresión. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar el manejo básico de hoja de cálculo. - Configurar columnas, filas y celdas. - Realizar cálculos 	<ul style="list-style-type: none"> - Creatividad - Responsabilidad. - Persistencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - El manejo básico hoja de cálculo lo aplica, según procedimientos de manera correcta.
7. Aplicar el manejo básico del internet, de acuerdo a las instrucciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo Básico del Internet: • Conceptos, servicios que se ofrecen. • Navegadores. • Buscadores. • Concepto de correo electrónico. • Proveedores de correos electrónicos. • Crear correo electrónico, envío y recibimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar el concepto de internet y los servicios que ofrecen. - Usar navegadores y buscadores. - Crear, enviar y recibir correos electrónicos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Creatividad. - Tolerancia. - Perseverancia. - Responsabilidad. - Cooperación. 	<ul style="list-style-type: none"> - El concepto de internet y los servicios que ofrece, los analiza acorde a los lineamientos de uso, a las instrucciones y con la calidad requerida. - Los navegadores y buscadores los usa, de acuerdo a las instrucciones y con la calidad requerida. - El correo electrónico, lo crea, envía y recibe de acuerdo a las instrucciones y con la calidad requerida.

CONTENID				
OBJETIVOS DE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE
	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de historial. - Cookies. - Opción de impresión en internet. - Uso de redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manejar historial. - Usar las redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Creatividad. - Tolerancia. - Perseverancia. - Responsabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - El historial, lo maneja de acuerdo a las instrucciones y con la calidad requerida. - Las redes sociales, las usa de acuerdo a las instrucciones y con la calidad requerida.
8. Manejar generalidades sobre programa de digitación según instrucciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Posición correcta para escribir y sus beneficios - Condiciones de trabajo. - Importancia de la digitación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tomar una postura correcta. - Clasifica los niveles de enseñanza. 	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa. - Participación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Las generalidades y requerimientos para iniciación de los programas los maneja, según instrucciones de manera correcta.
9. Iniciar programa de digitación computarizada, según instrucciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de programas. - Tipos de usuarios. - Tipos de practicas 	<ul style="list-style-type: none"> - Clasificar los tipos programas. - Crear usuario o accesos. - Niveles o complejidad - Seleccionar prácticas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Orden - Iniciativa - Participación 	<ul style="list-style-type: none"> - Los programas de digitación computarizada los inicia según instrucciones correctamente.
10. Introducir texto correctamente, según instrucciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Posición de los dedos sobre las teclas guías. - Alcance de las letras, números y signos. - Ritmo promedio de digitación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar prácticas de calidad. - Realizar prácticas de velocidad. - Usar teclado numérico. - Realizar prácticas de textos alfanuméricos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa - Participación 	<ul style="list-style-type: none"> - El Teclado numérico, maneja, según instrucciones correctamente. - El teclado alfanumérico lo maneja, según práctica correctamente. - El nivel de calidad y velocidad lo ejecuta, según los

Estrategias de enseñanza y aprendizaje

Las estrategias deberán favorecer la comprensión, análisis, construcción y transferencia de conocimientos, planteados en los contenidos, para el logro del resultado de aprendizaje.

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos de las áreas cognoscitiva y actitudinal son: Exposición del docente con participación activa de las personas que integran el grupo, análisis documental.

Estas estrategias deben ser congruentes y pertinentes con el contenido y los objetivos de aprendizaje y deberán incluir: Actividades individuales, actividades en equipo y actividades grupales.

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos del área psicomotora son:

Prácticas de taller o laboratorio, Simulación, Demostración y Ejecución a través de actividades individuales, actividades en equipo y actividades grupales que promuevan el desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes.

MÓDULO DE APRENDIZAJE No. 6

Código del Módulo	TÍTULO DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE				
	FUNCIÓN SECRETARIAL EN LA EMPRESA MODERNA				
Objetivo General del Módulo	Al finalizar el módulo de aprendizaje las personas participantes estarán en la capacidad de manejarse adecuadamente en el ambiente empresarial, bajo los niveles de eficiencia y eficacia, de acuerdo a los requerimientos y las demandas de los nuevos tiempos.				
Correspondencia con la Unidad de Competencia:	N/A				
Prerrequisitos:	N/A				
DURACIÓN EN HORAS:	10 Hrs.	HORAS TEÓRICAS:	6 Hrs.	HORAS	4 Hrs.
CONTENIDO					
OBJETIVOS DE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE	
1. Aplicar las funciones secretariales, según protocolo.	<ul style="list-style-type: none"> - Funciones Secretariales: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de oficina • Concepto de secretaria • Funciones y responsabilidades de una secretaria • Importancia • Identificar equipos, mobiliarios y materiales de una oficina. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar funciones secretariales. - Manejar una agenda. - Llevar el control de las citas. - Manipular las funciones del teléfono. - Controlar llamadas 	<ul style="list-style-type: none"> - Orden. - Responsabilidad. - Limpieza. 	<ul style="list-style-type: none"> - Las funciones secretariales las aplica, según protocolo de manera eficiente. - Las funciones del teléfono las manipula y controla, según procedimientos técnicas adecuadas. 	

CONTINUACION

CONTENID				
OBJETIVOS DE	SABER	SABER HACER	SABERSER	CRITERIOS DE
2. Aplicar la etiqueta y el protocolo en el ambiente laboral, según normas de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - La etiqueta y protocolo: <ul style="list-style-type: none"> • Conceptos. • Uso • Utilidad • Forma de conducirse. • La importancia de una buena presencia en el trabajo y en la vida privada. • La ropa adecuada para cada ocasión. • Saludos. • Presentaciones. • Conversación personal. • Conversación telefónica: <ul style="list-style-type: none"> - Protocolo de llamadas. • La etiqueta en la mesa. Uso de los utensilios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar la etiqueta y el protocolo en el ambiente laboral. - Recibir clientes e invitados. - Aplicar la etiqueta en la mesa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía. - Respeto. - Responsabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - La etiqueta y el protocolo en el ambiente laboral los aplica, según normas protocolares con calidad. - Los clientes e invitados los recibe, según procedimientos con la calidad requerida. - La etiqueta en la mesa la aplica, según procedimientos de manera correcta.
3. Manejar la imagen personal, de acuerdo a la ocasión.	<ul style="list-style-type: none"> - La Imagen: <ul style="list-style-type: none"> • Circulo cromático. • Técnicas de automaquillaje. • Técnicas de la forma correcta de caminar. • Postura correcta. • Cuidado personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manejar la imagen personal. - Combinar los colores - Aplicar técnicas del auto maquillaje y postura correcta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa - Responsabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - La imagen personal la maneja, de acuerdo a la ocasión con la calidad requerida. - Las técnicas del auto maquillaje y postura las aplica, según instrucciones de manera correcta

Estrategias de enseñanza y aprendizaje

Las estrategias deberán favorecer la comprensión, análisis, construcción y transferencia de conocimientos, planteados en los contenidos para el logro del resultado de aprendizaje.

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos de las áreas cognoscitiva y actitudinal son:
Exposición del docente con participación activa de las personas que integran el grupo.

Estas estrategias deben ser congruentes y pertinentes con el contenido y los objetivos de aprendizaje y deberán incluir: Actividades individuales, actividades en equipo y actividades grupales.

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos del área psicomotora son:

Ejercicios Prácticos y proyectos, Simulación, Demostración y Ejecución a través de actividades individuales, actividades en equipo y actividades grupales que promuevan el desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes.

MODULO DE APRENDIZAJE NO.7

Código del Módulo	TÍTULO DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE				
	DESARROLLO DE COMPETENCIAS PARA EL TRABAJO PRODUCTIVO				
Objetivo General del Módulo	Al finalizar el módulo de aprendizaje, las personas participantes estarán en capacidad de desarrollar actitudes y valores para su proyecto de vida y logro de metas aplicando los conocimientos de trabajo en equipo, etiqueta y protocolo, manejo de conflictos y ética profesional, según procedimientos e instrucciones.				
Correspondencia con la Unidad de Competencia:	N/A				
Prerrequisitos:	N/A				
DURACIÓN EN HORAS:	20 Hrs.	HORAS TEÓRICAS:	12 Hrs.	HORAS	8 Hrs.
CONTENID					
OBJETIVOS DE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE	
1. Desarrollar motivación de servicio y trabajo en equipo, según protocolo el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación y Trabajo en Equipo: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de: <ul style="list-style-type: none"> - Motivación. - Trabajo en equipo. - Equipos de trabajo. - Motivación en el servicio al cliente. Calidad, equipos de trabajo y las respuestas estratégicas de las empresas • Sistemas y procesos centrados en el cliente • Los valores organizacionales y la mentalidad de mejoramiento continuo de la satisfacción del cliente. 	-Simular ejercicios de motivación.	<ul style="list-style-type: none"> -Responsabilidad -Liderazgo -Tolerancia 	<ul style="list-style-type: none"> - La motivación de servicio y trabajo en equipo la desarrolla, según protocolo en el servicio con la calidad requerida. - La motivación del trabajo en equipo la maneja, de acuerdo a las instrucciones con calidad. 	

CONTINUACION

CONTENID				
OBJETIVOS DE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE
2. Analizar las generalidades de la ética, según instrucciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Generalidades de la Ética: <ul style="list-style-type: none"> • Definición de ética • Relación y diferencia entre ética y moral • Rol de la Ética en la secretaria • Problema ético • Campo de aplicación • Responsabilidad Ética Secretaria y Empresa. 		<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación - Trabajo en equipo. 	- Las generalidades de la ética las analiza, según instrucciones de manera correcta.
3. Aplicar los valores en la ética, de acuerdo a las instrucciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Valores en la Ética: <ul style="list-style-type: none"> • Discreción • Adaptabilidad • Protección • Transparencia • Tacto • Lealtad • Puntualidad • Responsabilidad • Limpieza y orden • Paciencia • Buen criterio • Buena voluntad • Dedicación • Pulcritud • Previsión • Sinceridad 	- Aplicar los valores en la ética.	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad. - Iniciativa. 	- Los valores en la ética los aplica, de acuerdo a las instrucciones con calidad.

•

CONTINUACION

CONTENID				
OBJETIVOS DE	SABER	SABER HACER	SABERSER	CRITERIOS DE
4. Analizar la importancia de los deberes éticos de una secretaria, según instrucciones.	<p>- DEBERES ETICOS DE UNA SECRETARIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transmitir información honesta, pertinente, veraz y oportuna. • Evitar la transmisión de información a través de medios deshonestos o ilícitos. • Privacidad. • Proteger la información confidencial. • Personalidad equilibrada y proactiva. • Relación de la secretaria con asociaciones afines. 		<ul style="list-style-type: none"> - Creatividad - Responsabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - La importancia de los deberes éticos de una secretaria los analiza, según instrucciones con exactitud.

Estrategias de enseñanza y aprendizaje

Las estrategias deberán favorecer la comprensión, análisis, construcción y transferencia de conocimientos, planteados en los contenidos para el logro del resultado de aprendizaje.

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos de las áreas cognoscitiva y actitudinal son:

Exposición del docente con participación activa de las personas que integran el grupo.

Estas estrategias deben ser congruentes y pertinentes con el contenido y los objetivos de aprendizaje y deberán incluir: Actividades individuales, actividades en equipo y actividades grupales.

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos del área psicomotora son:

Ejercicios Prácticos y proyectos, Simulación, Demostración y Ejecución a través de actividades individuales, actividades en equipo y actividades grupales que promuevan el desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes.

MÓDULO DE APRENDIZAJE No. 8

Código del Módulo	TÍTULO DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE				
	MANEJO DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVOS				
Objetivo General del Módulo	Al finalizar el módulo de aprendizaje, las personas participantes estarán en capacidad de aplicar las habilidades, destrezas y técnicas en el manejo de correspondencias, entradas y salidas, así como procedimientos de archivo, según procedimientos y política institucional.				
Correspondencia con la Unidad de Competencia:	N/A				
Prerrequisitos:	N/A				
DURACIÓN EN HORAS:	20 Hrs.	HORAS TEÓRICAS:	5 Hrs.	HORAS	15 Hrs.
CONTENIDO					
OBJETIVOS DE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE	
Elaborar procedimientos en el manejo de documentos, de acuerdo a las reglas.	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de Documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Clasificación de documentos. • Reglas de clasificación. • Señalización y organización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar procedimientos en el manejo de documentos. - Clasificar documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Orden - Limpieza - Trabajo en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los procedimientos en el manejo de documentos los elabora, de acuerdo a las reglas con la calidad requerida. 	
Ejecutar procedimientos en el movimiento de documentos, de acuerdo a las reglas.	<ul style="list-style-type: none"> - Movimientos de Documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Control de movimientos de archivo. • Documentos de control: <ul style="list-style-type: none"> - Entrada. - Salida. • Archivo muerto. • Movimientos internos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar procedimientos en el movimiento de procedimientos. - Controlar el movimiento de los documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad - Discreción - Empatía. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los procedimientos en el movimiento de documentos los ejecuta, de acuerdo a las reglas y sin supervisión. - El movimiento de los documentos lo controla, según instrucciones y sin 	

Estrategias de enseñanza y aprendizaje

Las estrategias deberán favorecer la comprensión, análisis, construcción y transferencia de conocimientos, planteados en los contenidos, para el logro del resultado de aprendizaje.

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos de las áreas cognoscitiva y actitudinal son: Exposición del docente con participación activa de las personas que integran el grupo, análisis documental.

Estas estrategias deben ser congruentes y pertinentes con el contenido y los objetivos de aprendizaje y deberán incluir: Actividades individuales, actividades en equipo y actividades grupales.

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje recomendadas para contenidos del área psicomotora son:

Prácticas de taller o laboratorio, Simulación, Demostración y Ejecución a través de actividades individuales, actividades en equipo y actividades grupales que promuevan el desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes.

VI.- REQUERIMIENTOS DE RECURSOS

1. Ambiente de Formación

- Aula con el espacio pedagógico indicado (23 m²) e iluminación y ventilación adecuada.
- Taller
- Mesas
- Sillas
- Escritorio para el Facilitador

LISTA MAESTRA

MATERIALES			
No.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
1	CAJAS DE FOLDER PARA PAPEL 8 1/2 X 11"	CAJAS	2
2	CAJAS DE FOLDER PARA PAPEL 8 1/2 X 14"	"	2
3	CAJAS DE CLIPS 100	"	5
4	RESMAS DE PAPEL 8 1/2 X 11"	RESMA	2
5	PAQUETES DE FICHAS EN BLANCO	UNIDAD	5
6	DIRECTORIOS	"	5
7	CALENDARIOS DE ESCRITORIO	"	5
8	BORRADOR	UNIDAD	1
9	AGENDA DE ESCRITORIO TIPO LIBRO	UNIDAD	1

EQUIPO			
No.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
1	TELÉFONO	"	1
2	COMPUTADORAS	"	09
3	IMPRESORA	"	1
4	SELLOS GOMÍGRAFO	"	3
5	MÁQUINAS CALCULADORAS CON ROLLO DE PAPEL	"	5

HERRAMIENTAS			
No.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
1	GRAPADORAS	UNIDAD	3
2	SACAGRAPAS	"	3
3	PERFORADORAS DE DOS Y TRES HOYOS	"	1
4	FECHADOR	"	1
5	NUMERADOR	"	1
6	TIJERA PEQUEÑA PARA PAPEL	"	3
7	FICHEROS	"	20

MOBILIARIO			
No.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
1	ESCRITORIO CON SILLA PARA EL FACILITADOR	UNIDAD	1
2	SILLAS PARTICIPANTES	UNIDAD	18
3	PIZARRA	"	1
3	ARMAZONES PARA ARCHIVOS	"	5
5	ESCRITORIO SECRETARIAL	"	1
6	ARCHIVO DE RECORD Y TARJETA	"	1

Nota: Para la ejecución del Tema Etiqueta y Protocolo se requiere realizar una práctica de comportamiento protocolar en la mesa, para su realización se podrá alquilar la utilería para dicha práctica.

VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. MARTI, ALONSO. **REDACCIÓN COMERCIAL**. 1ERA.. EDICIÓN, 1989
2. DE LA TORRENTES, FERNÁNDEZ. **CÓMO ESCRIBIR CORRECTAMENTE**. 1ERA. EDICIÓN, 1985.
3. GRUPO EDITORIAL OCEANO. **ENCICLOPEDIA DE LA SECRETARIA**. AÑO EDICIÓN 1997. 3 TOMO
4. BEATRIZ GONZÁLEZ DE RÍOS Y OTROS. **CORRESPONDENCIA COMERCIAL. LAS COMUNICACIONES EMPRESARIALES. MEJORES RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA**. EDICIÓN 1997. GRUPO EDITORIAL NORMA
5. INFOTEP. **MANUAL DE FORMACIÓN HUMANA INTEGRAL Y CONSTRUCCIÓN DE CIUDADANÍA**. Santo Domingo 2015. 125 Págs.
6. MAIRA CASTILLO. **CURSO PROPEDEÚTICO DE ORTOGRAFÍA Y REDACCIÓN**. EDICIÓN 2005. EDITORA BÚHO.

El presente documento corresponde al Programa de **AUXILIAR SECRETARIAL** en la modalidad Habilitación. Fue elaborado según PT-ONA-052 en la Gerencia de Normas y Desarrollo Docente, a través del Departamento de Desarrollo y Vinculación Curricular.

ORGANIZADO Y/O DISEÑADO POR	:	Lic. Ingrid Violeta Pérez De Moya Técnico Departamento de Desarrollo y Vinculación Curricular, Oficina Nacional, INFOTEP
REVISADO POR	:	Ing. Luis Hernani Beltré Mesa Encargado Departamento de Desarrollo y Vinculación Curricular, Oficina Nacional, INFOTEP
VERIFICADO POR	:	Lic. Maura A. Corporán Solano Gerente de Normas y Desarrollo Docente, Oficina Nacional, INFOTEP
ESPECIALISTAS	:	Lic. Oneida Molina , Gerente General del CTC MOLINA, SRL Lic. Elvira Neris , Directora del CTC. MOLINA, SRL Gerencia Regional Norte Lic. Petra Feliz , Directora INCOFT. Gerencia Regional Central

VIII. Sugerencias de Mejora para la Revisión del Programa de Formación

Gerencia Regional:		Centro Operativo del Sistema(COS):	
Nombre de la Acción Formativa:		Facilitador/a:	
Fecha:			
Página	Contenido actual	Propuesta	Justificación de la mejora

Firma del Facilitador/a _____ Supervisor _____

NOTA: Si su propuesta toma más espacio del que contiene el formulario, puede anexar hojas adicionales.

Gerencia Regional o Nombre del COS: Se escribe el nombre de la Gerencia Regional o COS responsable de la ejecución de la acción formativa.

Acción Formativa: Se escribe el nombre de la acción formativa tal como aparece en la programación. **Facilitador/a:** Se escribe el nombre del docente responsable de la acción formativa.

Fecha: Se escribe la fecha real en que se realiza la propuesta de mejora.

Página: Se escribe el número de la página del programa, donde se encuentra la mejora.

Contenido actual: Se escribe la información que se sugiere modificar, tal como aparece en el programa de acción formativa.

Propuesta: Se escribe la sugerencia o propuesta de cambio, de cómo debe aparecer el contenido dentro del programa de formación, se especifica si se debe eliminar, cambiar de orden, fusionar o insertar una nueva información.

Justificación de la mejora: Se escribe el porqué existe la necesidad de un cambio en contenido del programa de formación.

Facilitador/a: Se escribe el nombre completo del (a) Facilitador (a) que imparte la acción formativa.

Supervisor: Se escribe el nombre completo del encargado del taller/asesor de formación, responsable del programa de formación.