

**DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
Y TÉCNICO PRODUCTIVA**

**DISEÑO CURRICULAR BÁSICO
DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR
TECNOLÓGICA**

INFORMACIÓN GENERAL

Denominación de la carrera profesional:
SECRETARIADO EJECUTIVO

Nivel de Formación Profesional:
GRADO SUPERIOR

Duración:
3060 HORAS

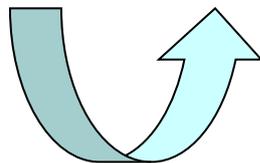
Acceso:
De conformidad con las normas establecidas

Certificación:
**Los módulos técnico profesionales aprobados se certifican,
de conformidad con las normas establecidas.**

Titulación:
Profesional Técnico en SECRETARIADO EJECUTIVO

PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN CURRICULAR EN LOS INSTITUTOS SUPERIORES TECNOLÓGICOS QUE DESARROLLAN EL DISEÑO CURRICULAR BÁSICO (EN EXPERIMENTACIÓN)

PRIMERA ETAPA



I. PLANIFICACIÓN CURRICULAR

- REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO
- MÓDULOS EDUCATIVOS ASOCIADOS A LAS UNIDADES DE COMPETENCIA

SEGUNDA ETAPA

II. PROGRAMACIÓN CURRICULAR

- **ORGANIZACIÓN DEL MÓDULO:**
Capacidades Terminales
Criterios de Evaluación
Contenidos Básicos
- **IDENTIFICACIÓN DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS**
- **PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS**
- **DISEÑO DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE**

A. REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO

REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO	BMÓDULOS EDUCATIVOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA
<p>Perfil Técnico Profesional</p> <p>1. Competencia General</p> <p>2. Capacidades Profesionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnico Transformadoras • Organización • Cooperación y Comunicación • Contingencias • Responsabilidad y Autonomía <p>3. Evolución Previsible de la Profesión</p> <p>4. Unidades de Competencia</p> <p>U.C. N° 01: Realizar la recepción y manejo de información de las comunicaciones así como la atención al público, teniendo en cuenta las normas y protocolos establecidos por la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizaciones • Criterios de Realización • Rubros de Dominio Profesional <p>U.C. N° 02: Gestionar las actividades secretariales al interior y exterior de la organización, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizaciones • Criterios de Realización • Rubros de Dominio Profesional <p>U.C. N° 03: Establecer la asistencia de dirección y gerencia, de acuerdo a las normas y procedimientos de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizaciones • Criterios de Realización • Rubros de Dominio Profesional 	<p>1. Módulos Técnico Profesionales</p> <p>M.P. N° 1: Recepción y Manejo de Información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad Terminal • Criterios de Evaluación • Contenidos Básicos <p>M.P. N° 2: Gestión de Actividades Secretariales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad Terminal • Criterios de Evaluación • Contenidos Básicos <p>M.P. N° 3: Asistencia de Dirección y Gerencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad Terminal • Criterios de Evaluación • Contenidos Básicos <p>2. Módulos Transversales</p> <p>2.1 M.T. Comunicación</p> <p>2.2 M.T. Matemática</p> <p>2.3 M.T. Sociedad y Economía</p> <p>2.4 M.T. Ecología y Desarrollo Sostenible</p> <p>2.5 M.T. Actividades</p> <p>2.6 M.T. Informática</p> <p>2.7 M.T. Idioma Extranjero</p> <p>2.8 M.T. Investigación Tecnológica</p> <p>2.9 M.T. Relaciones en el Entorno del Trabajo</p> <p>2.10 M.T. Gestión Empresarial</p> <p>2.11 M.T. Formación y Orientación(Consejería)</p> <p>3. Requerimientos mínimos</p> <ul style="list-style-type: none"> - De los docentes - De los espacios e instalaciones

1. Perfil Técnico Profesional

Competencia general

Planificar, organizar, ejecutar y evaluar la recepción y manejo de la información en el desarrollo de las actividades secretariales, así como asistir a la dirección o gerencia de acuerdo a las normas de seguridad integral demostrando asertividad, proactividad, ética profesional y actitud de cambio en las organizaciones.

Capacidades Profesionales

Capacidades técnico transformadoras

- Redactar todos los documentos de las entidades en forma eficaz y eficientemente.
- Clasificar, ordenar, codificar y archivar documentos de diversa índole, obteniendo una mejor organización documentaria.
- Transcribir e interpretar dictados de acuerdo a técnicas establecidas con precisión y exactitud.
- Digitalizar con precisión y exactitud todo tipo de documentos.
- Manejar diversos programas de computación que ayudan a ejecutar el trabajo de la oficina con eficiencia y eficacia.
- Utilizar diversos equipos de oficina para optimizar el buen funcionamiento de la misma.
- Aplicar el manejo de la contabilidad básica y computarizada correctamente.
- Demostrar capacidad para el desarrollo de eventos y certámenes con diplomacia.
- Aplicar marketing secretarial dentro y fuera de la organización.
- Elaborar y traducir documentos en idioma extranjero con exactitud.
- Manejar adecuadamente los fondos económicos.

Capacidades de organización

- Poseer una visión general para organizar eventos sociales y culturales dentro y fuera de la institución.
- Diseñar, adecuar y operativizar el sistema de archivo manual y computarizado para lograr fluidez en el trabajo.
- Organizar y administrar la oficina de acuerdo a técnicas y criterios básicos establecidos.
- Evaluar el plan de trabajo de la oficina contrastando los resultados obtenidos con las metas y objetivos de la institución, proponiendo alternativas de solución.
- Organizar la agenda en coordinación con el jefe, concertando y confirmando citas.
- Organizar la correspondencia remitida y recibida de acuerdo a normas establecidas.

Capacidades de cooperación y comunicación

- Establecer comunicación efectiva en el desarrollo de su trabajo, empleando un lenguaje claro y conciso.
- Mantener buenas relaciones interpersonales dentro y fuera de la organización.
- Optimizar las relaciones públicas para mejorar la imagen organizacional.
- Demostrar fluidez comunicativa entre las organizaciones.
- Recepcionar y transferir información, estableciendo una eficiente comunicación.

Capacidades de contingencias

- Adaptarse a nuevas situaciones de trabajo, originadas como consecuencia de los cambios tecnológicos, organizativos, económicos y laborales que incidan en su actividad profesional.
- Tomar decisiones en situaciones de contingencia, dentro de su competencia.
- Representar a la empresa en las relaciones públicas e imagen institucional.
- Manejar adecuadamente los recursos de la organización en situaciones de austeridad.

Responsabilidad y autonomía

- La profesional de Secretariado Ejecutivo trabaja bajo la supervisión de su jefe inmediato superior de la organización.
- Es responsable de recepción y manejo de la información, el desarrollo de actividades secretariales y la asistencia institucional gerencial.
- Tiene autonomía en el manejo y aplicación de técnicas de atención al público, la organización del trabajo de la oficina, aplicar técnicas de archivo, la operación de equipos electrónicos e informáticos.
- Puede asistir en la verificación de las condiciones adecuadas de los ambientes y operatividad de los equipos utilizados en el ámbito laboral.
- Debe asistir en la determinación de estrategias administrativas, el establecimiento del sistema de control y seguridad de la información. La implementación de los cambios en los métodos de trabajo, los criterios para la organización de reuniones y eventos.

2. Evolución Previsible de la Profesión

El avance de la informática y el adelanto tecnológico en los equipos de oficina, exigen que el profesional de Secretariado Ejecutivo cuente con una sólida formación en este campo. Para ello debe estar en constante proceso de aprendizaje y actualización de las nuevas técnicas que pueda aplicar en su trabajo.

Por otro lado en nuestro país, la evolución y complejidad de las organizaciones, generó en las empresas la necesidad de contar con profesionales altamente calificados, con dominio en técnicas de administración, manejo de paquetes informáticos para oficina y dominio básico de idiomas, entre otros, que le permitan cumplir con eficiencia las labores propias de Secretariado Ejecutivo.

El profesional en Secretariado Ejecutivo estará en condiciones de trabajar en grandes o pequeñas organizaciones; desempeñando variadas funciones.

3. Unidades de Competencia

1. Realizar la recepción y manejo de información de las comunicaciones así como la atención al público, teniendo en cuenta las normas y procedimientos establecidos por la organización.
2. Gestionar las actividades secretariales al interior y exterior de la organización, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.
3. Establecer la asistencia de dirección y gerencia, de acuerdo a las normas y procedimientos de la organización.

Unidad de Competencia 01: Realizar la recepción y manejo de información de las comunicaciones así como la atención al público, teniendo en cuenta las normas y procedimientos establecidos por la organización

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACIÓN
<p>UD comunic. Secret. empresa</p> <p>Atender las comunicaciones telefónicas, teniendo en cuenta las normas establecidas por la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atiende las comunicaciones telefónicas, derivándolas a quien corresponda. ▪ Realiza la toma de mensajes telefónicos, confirmando el tenor del mensaje, registrando la hora, fecha y nombre de la persona o institución. ▪ Demuestra normas de cortesía establecidas. ▪ Adopta medidas de seguridad y confidencialidad establecidas.
<p>Redacción</p> <p>Organizar la correspondencia remitida y recibida, de acuerdo a los procedimientos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe y clasifica la correspondencia recibida, teniendo en cuenta el tipo de documento, persona a la que va dirigida, entre otros. ▪ Registra y codifica la correspondencia, según los procedimientos establecidos. ▪ Notifica y entrega la documentación a los destinatarios, en el tiempo y forma establecidos. ▪ Archiva la correspondencia, según los procedimientos y medios establecidos.
<p>Equipos de oficina</p> <p>Aplicar métodos y técnicas correctas para el uso de los modernos equipos de una oficina</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ identifica los diversos equipos modernos dentro de una oficina. ▪ Selecciona y determina los equipos de recepción de documentos y llamadas telefónicas. ▪ Utiliza correctamente los equipos dentro de una oficina moderna.
<p>Trámite documentario</p> <p>Realizar la transmisión de la información y documentación por los medios adecuados (correo, fax, entre otros).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prepara la información y documentación para su transmisión, de acuerdo a los procedimientos establecidos y requerimientos dados. ▪ Verifica que los documentos a enviar por correo cumplan con las normas establecidas. ▪ Prepara y opera los equipos electrónicos para la emisión de los documentos.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establece normas de seguridad y confidencialidad. ▪ Considera el plazo para la transmisión o expedición de los documentos.
<p>Imagen Ejecutiva Desarrollar un estilo propio y adecuado a fin de proyectar una imagen secretarial acorde a las organizaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconoce la importancia que tiene una buena imagen dentro de la organización. ▪ Demuestra una imagen de acuerdo a las diversas ocasiones. ▪ Reconoce la importancia que debemos tener en el cuidado e higiene del cuerpo.
<p>Aplicar normas de cortesía, comunicación, relaciones humanas para atender correctamente al público.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconoce la importancia de los clientes y de las características de cada uno de ellos. ▪ Identifica la importancia de aplicar las técnicas para lograr un comunicación efectiva. ▪ Identifica los factores que van a poner en funcionamiento las buenas relaciones humanas para lograr un adecuada atención al cliente.
<p>Atención al cliente Atender al público, teniendo en cuenta el protocolo establecido por la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe a las personas con un trato amable, cumpliendo con las normas de cortesía. ▪ Resuelve las necesidades de información, respondiendo a sus consultas adecuadamente. ▪ Prioriza el tiempo de espera de la persona. ▪ Actúa en todo momento en forma adecuada, transmitiendo la mejor imagen de la organización. ▪ Utiliza adecuadamente el protocolo establecido por la organización.
<p>Tramite documentario Aplica los principios y procedimientos de la administración documentaria para organizar un sistema moderno de acuerdo a las necesidades de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar la administración documentaría dentro de una organización. ▪ Identificar el sistema de archivo y el archivo central en las organizaciones. ▪ Explicar y describir el trámite documentario en las organizaciones.

<p>Ofimática secretariado Realizar la documentación requerida haciendo uso de la ofimática secretarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplica correctamente herramientas de apoyo en la correspondencia y transmisión de la información. ▪ Realiza documentos utilizando las herramientas del procesador de textos. ▪ Realiza presentaciones de proyectos de acuerdo a los requerimientos de la organización. ▪ Realiza la interacción de software requeridos para la ofimática secretarial.
<p>Archivo Aplicar las técnicas y clasificación del archivo para la ejecución de tareas con criterios de eficiencia, operatividad, rapidez y racionalidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica las funciones básicas de la recepcionista en la organización del archivo. ▪ Reconoce y aplica las técnicas y métodos para la clasificación de archivos.
<p>Digitación Aplicar técnicas y métodos correctos para lograr la digitación de textos , documentos con precisión a una velocidad promedio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliza los procesadores de textos correctamente. ▪ Identifica el teclado universal para la utilización correcta de las teclas. ▪ Digita con precisión y exactitud oraciones, párrafos y textos a una velocidad progresiva. ▪ Aplicar el teclado numérico en su practica diaria. ▪ Digita documentos con precisión y exactitud.
<p>Redacción Aplica los fundamentos de la composición, redacción y estilo aplicando adecuadamente los principios y normas de redacción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Define e interpreta las clases y normas de redacción. ▪ Identifica la base legal de la documentación general. ▪ utiliza diversos aspectos normativos que influyen en la redacción.

Rubros del Dominio Profesional

- **Medios y materiales de producción**
Equipos de informática. Equipos de comunicación: teléfono, fax, entre otros. Materiales y útiles de oficina. Servicios de mensajería y correo. Documentación e información diversa. Sellos, entre otros.
- **Principales resultados del trabajo**
Comunicaciones adecuadamente remitidas y recibidas.
Documentación e información adecuadamente despachada y enviada por correo o medios electrónicos. Personas adecuadamente atendidas e informadas.
- **Procesos, métodos y procedimientos**
Normas de cortesía. Procedimientos para enviar comunicaciones nacionales e internacionales. Procedimientos para el manejo de la información y de la correspondencia. Procedimientos de seguridad y confidencialidad para la recepción y envío de la información. Procedimientos de seguridad para la manipulación de paquetes o sobres sospechosos o sin remitente.

- **Información**

Directorio. Manuales de operación de los equipos informáticos y electrónicos. Organigrama estructural y organizacional.

Unidad de Competencia 2: Gestionar las actividades secretariales al interior y exterior de la organización, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACIÓN
Organizar y controlar al personal a su cargo según el plan de trabajo establecido.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpreta correctamente las instrucciones e información necesarias para el desarrollo de sus labores, según el plan de trabajo. ▪ Establece las prioridades de sus labores, determinando el tiempo de realización. ▪ Asigna el trabajo entre el personal a su cargo, teniendo en cuenta los recursos necesarios. ▪ Instruye al personal a su cargo sobre las tareas a realizar. ▪ Controla las tareas asignadas al personal bajo su responsabilidad, evaluando el cumplimiento, tiempo de realización y procedimientos empleados. ▪ Informa sobre los resultados e incidencias de trabajo.
<p>Logística</p> <p>Determinar las necesidades de los materiales, equipos, mobiliario y útiles de la oficina, distribuyendo y controlando el consumo de los mismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evalúa el requerimiento de materiales, equipo, mobiliario y útiles de la oficina, de acuerdo a las necesidades. ▪ Realiza el pedido de los materiales necesarios, de acuerdo a los procedimientos establecidos. ▪ Verifica que los materiales recibidos correspondan en cantidad, calidad y características establecidas en el pedido realizado. ▪ Realiza la distribución de los materiales y útiles, de acuerdo a las necesidades detectadas. ▪ Realiza el control del consumo de los materiales, haciendo el registro, de acuerdo al procedimiento establecido.
<p>Transcripción</p> <p>Realizar la toma de dictados, aplicando las técnicas más adecuadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prepara materiales para la toma de dictado. ▪ Interpreta correctamente la información que está escuchando, poniendo la atención debida para captar el mensaje. ▪ Registra en su libreta la información, con rapidez y precisión requerida, aplicando las técnicas más adecuadas.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verifica cualquier dato que no haya sido comprendido o captado a fin de comprobar su veracidad.
<p>Idioma aplicativo Redactar y transcribir distintos tipos de documentos, utilizando los medios más adecuados, para la realización de su trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpreta adecuadamente las instrucciones relativas a las características del documento a elaborar. ▪ Selecciona y opera adecuadamente la máquina o equipo informático para la realización de su trabajo. ▪ Redacta documentos en el idioma correspondiente, siguiendo las técnicas adecuadas. ▪ Verifica que la información contenida es la correcta: cifras, datos, cálculos, entre otros. ▪ Realiza la transcripción de información oral o documentos en el idioma solicitado, constatando su correspondencia con el original. ▪ Verifica que el documento se encuentre adecuadamente estructurado, realizando las correcciones necesarias, de ser el caso.
<p>Archivo Organizar el sistema de archivo, teniendo en cuenta los requerimientos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evalúa el tipo de documentos que remite y recibe la organización. ▪ Determina los sistemas de archivos que se van a emplear, de acuerdo a la disponibilidad de la organización. ▪ Tiene en cuenta las normas existentes a los sistemas de archivos. ▪ Respeta las normas de seguridad y confidencialidad adecuadas. ▪ Establece las medidas de preservación de la información. ▪ Elabora instrumentos de descripción para facilitar la localización de los archivos. ▪ Realiza las copias o archivo de respaldo, a fin de garantizar su permanencia, de ser el caso protege la información con códigos de seguridad.
<p>Contabilidad y logística Realizar el control de fondo fijo para pagos en efectivo y logística de acuerdo al procedimiento establecido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprueba que los ingresos y egresos se encuentren adecuadamente sustentadas por los documentos respectivos y que se adecuen a las normas establecidas. ▪ Utiliza los equipos y medios adecuados y disponibles (manual o informático) para registrar la información. ▪ Aplica las normas legales que regula el proceso de elaboración de documentos mercantiles.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Describe los procedimientos de registro y control de fondos fijos para pagos en efectivo. ▪ Registra el ingreso y salida de bienes, además del adecuado uso adecuado de los documentos logísticos.
<p>Organización de oficina Verificar que las condiciones de trabajo de la oficina sean las indicadas (limpieza, orden, funcionamiento del equipo, etcétera).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verifica que el ambiente de la oficina se encuentre limpio y ordenado, para la realización de las labores, coordinando con el área respectiva de ser el caso. ▪ Comprueba que los medios de comunicación funcionen adecuadamente y se encuentren listos para su uso. ▪ Verifica que los equipos y medios de trabajo (equipos informáticos, fotocopiadoras, entre otros) se encuentren en perfecto estado y listos para su uso. ▪ Comprueba que las condiciones ambientales de la oficina sean las adecuadas (ventilación, iluminación, etc.)
<p>Ofimática Secretarial Aplicar la ofimática secretarial en el desarrollo de las actividades de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliza la hoja de calculo de acuerdo a los requerimientos de la organización ▪ Utiliza software para la elaboración de los diferentes diseños requeridos por la organización. ▪ Realiza la interacción de software requeridos para la gestión secretarial.
<p>Organización de oficina. Aplicar las habilidades y destrezas para llevar correctamente la organización y administración de la oficina de acuerdo a las nuevas innovaciones tecnológicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analiza y compara el proceso administrativo funcional en una organización. ▪ Organiza el ambiente de la oficina, considerando el espacio, características y condiciones favorables para el trabajo.
<p>Documentación mercantil Utiliza documentos mercantiles aceptados en el comercio y dentro de las organizaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica el comercio y los documentos de compra y venta ▪ Deferencia y clasifica los documentos de crédito y de pago. ▪ Define los documentos bancarios de transporte y de control.
<p>Contabilidad Aplica los principios, métodos y sistemas de las ciencias contables en el llenado y registro de libros de contabilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determina la importancia y el sistema de la partida doble y las cuentas contables. ▪ Registra las operaciones contables en los libros auxiliares.

Rubros del Dominio Profesional

- **Medios y materiales de producción**

Equipos de informática. Software específico. Equipos de oficina. Máquinas de calcular. Grabadoras. Block taquigráfico. Documentos mercantiles entre otros. Traducciones. Gráficos. Archivadores convencionales.

- **Principales resultados del trabajo**

Desarrollo de actividades secretariales. Documentos correctamente elaborados con la presentación y calidad requerida, cumpliendo con las normas de ortografía y redacción. Control de fondos fijos para pagos en efectivo. Control de las existencias de materiales y equipos de oficina. Documentos adecuadamente archivados. Sistema de archivo.

- **Procesos, métodos y procedimientos**

Técnicas de redacción, de taquigrafía, de digitación. Procedimientos para el uso de procesadores de texto, hojas de cálculo, graficadores, entre otros. Procedimientos de seguridad de la información. Técnicas de transcripción. Procedimientos de control de las existencias de materiales y equipos de oficina. Procedimientos de control de fondos para pagos en efectivo. Métodos y técnicas de archivo. Procedimientos de clasificación y distribución de la documentación.

- **Información**

Información Diccionarios español y en lengua extranjera. Manuales de ortografía. Diccionario de sinónimos, antónimos. Manuales técnicos de equipos y máquinas de oficina. Manuales de uso de software. Manuales de operación de equipos electrónicos e informáticos.

Unidad de Competencia 3: Establecer la asistencia de dirección y gerencia, de acuerdo a las normas y procedimientos de la organización.

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACIÓN
<p>Coordina y ejecuta para la asistencia Institucional gerencial teniendo en cuenta las normas establecidas por la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpreta correctamente las instrucciones e información necesaria para el desarrollo de sus labores. ▪ Coordina la comunicación necesaria y oportuna con otras áreas. ▪ Determina los procedimientos de control de las labores secretariales a su cargo. ▪ Establece las prioridades de sus labores, determinando las que se deben realizar. ▪ Asigna los recursos necesarios para llevar a cabo las labores establecidas, teniendo en cuenta las prioridades, tiempo y disponibilidad de los recursos. ▪ Asigna el trabajo entre el personal a su cargo, especificando las tareas y realizando el seguimiento respectivo.
<p>Realizar labores secretariales para asistir a su jefe inmediato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establece el orden de prioridad de los documentos o informaciones recibidas para su despacho, según instrucciones y normas establecidas. ▪ Organiza los documentos e información recibida, para la presentación al jefe inmediato. ▪ Registra las observaciones e indicaciones del jefe inmediato para elaborar los documentos de respuesta o realizar las acciones de coordinación y seguimiento respectivo. ▪ Realiza su trabajo resguardando la confidencialidad de la información.
<p>Planifica, elabora y organiza los documentos e información necesarios para su jefe inmediato en la organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpreta adecuadamente las instrucciones relativas a las características de los documentos a elaborar. ▪ Elabora el documento solicitado, empleando las técnicas y los medios adecuados. ▪ Realiza la toma de dictados, aplicando las técnicas más adecuadas. ▪ Clasifica y archiva distintos tipos de información, teniendo en cuenta, los criterios y normas establecidos. ▪ Verifica que la presentación de su trabajo se

	<p>adecue a lineamientos de orden, corrección y pulcritud.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realiza su trabajo, resguardando la confidencialidad.
Mantener actualizada la agenda de trabajo de la organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordina y confirma las entrevistas, citas y reuniones dentro y fuera de la organización, considerando las instrucciones recibidas. ▪ Registra los datos concernientes para mantener actualizada la agenda de trabajo de su jefe inmediato. ▪ En caso de viaje, realiza las coordinaciones necesarias para evitar contratiempos.
Organizar eventos y reuniones, cumpliendo con el plan establecido por la organización.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiza la reunión o evento según las instrucciones del jefe inmediato. ▪ Realiza las coordinaciones necesarias para la organización del evento, asignando tareas y distribuyendo los recursos necesarios entre el personal a su cargo. ▪ Coordina con las áreas respectivas el envío oportuno de las invitaciones. ▪ Coordina la participación de las personas convocadas. ▪ Dispone los ambientes y otros recursos que permitan el adecuado desarrollo de la reunión o evento. ▪ Recibe y atiende a los participantes, según el protocolo establecido ▪ Demuestra etiqueta social y secretarial en el desarrollo de los diferentes eventos. ▪ Organiza el registro y transcripción de los acuerdos de la reunión o evento, considerando las instrucciones recibidas.
Aplica el marketing secretarial en el comercio interno y externo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplica principios y normas de marketing ▪ Desarrolla estrategias de marketing en los procedimientos. ▪ Orienta las actividades productivas con visión empresarial. ▪ Identifica el entorno inmediato de las empresas y las tendencias a escala mundial. ▪ Reconoce la nueva organización empresarial dentro de la cultura de calidad.
Realiza actividades de asistencia a la dirección/gerencia de acuerdo a las herramientas de la ofimática secretarial.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliza adecuadamente el Internet de acuerdo a los requerimientos de la organización ▪ Utiliza el Sistema Electrónico como medio de

	<p>comunicación virtual (teleconferencias, teletrabajo, Comunidades Virtuales, Outlook) para la elaboración de las diferentes comunicaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asiste a su jefe inmediato con las herramientas de ofimática.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Rubros del Dominio Profesional

- **Medios y materiales de producción**
Equipos de informática. Software específicos. Equipos de comunicación. Materiales y útiles de oficina. Agenda de trabajo. Documentación diversa. Directorio. Archivadores convencionales. Agendas manuales y electrónicas.
- **Principales resultados del trabajo**
Labores secretariales de asistencia institucional gerencial. Organización adecuada de eventos y viajes.
- **Procesos, métodos y procedimientos**
Técnicas y procedimientos administrativos. Procedimientos de programación. Técnicas de comunicación y relaciones Públicas. Métodos de organización del trabajo. Protocolo de reuniones. Sistemas de organización de documentos. Técnicas de redacción. Técnicas de Transcripción. Técnicas de Digitación. Marketing Secretarial, liderazgo, Imagen Secretarial.
- **Información**
Organigramas. Manual de funciones. Planes y objetivos de la empresa. Normas y disposiciones internas de la empresa. Legislación vigente. Normas de seguridad. Documentos e información diversos. Programas de viaje.

**MÓDULOS TÉCNICO PROFESIONALES ASOCIADOS
A LAS UNIDADES DE COMPETENCIA**

UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS TÉCNICO PROFESIONALES	HORAS
<p>UC Nº 01</p> <p>Realizar la recepción y manejo de información de las comunicaciones así como la atención al público, teniendo en cuenta las normas y procedimientos establecidos por la organización.</p>	<p>MP Nº 01</p> <p>RECEPCIÓN Y MANEJO DE INFORMACIÓN</p>	697
<p>UC Nº 02</p> <p>Gestionar las actividades secretariales al interior y exterior de la organización, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos</p>	<p>MP Nº 02</p> <p>GESTIÓN DE ACTIVIDADES SECRETARIALES</p>	833
<p>UC Nº 03</p> <p>Establecer la asistencia de dirección y gerencia, de acuerdo a las normas y procedimientos de la organización.</p>	<p>MP Nº 03</p> <p>ASISTENCIA DE DIRECCION Y GERENCIA</p>	799

B. MÓDULOS EDUCATIVOS ASOCIADOS A LAS UNIDADES DE COMPETENCIA

MODULO TÉCNICO PROFESIONAL N° RECEPCIÓN Y MANEJO DE INFORMACIÓN

Asociado a la Unidad de competencia 1: Realizar la recepción y manejo de información de las comunicaciones así como la atención al público, teniendo en cuenta las normas y procedimientos establecidos por la organización.

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Realizar la recepción y transferencia de comunicaciones en la organización, según los procedimientos establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica etapas de un proceso comunicativo y las alteraciones más comunes • Utiliza técnicas y procedimientos de comunicación de acuerdo a las normas establecidas • Realiza comunicación con su interlocutor, teniendo en cuenta el tono de voz, expresión clara y concisa, normas de cortesía, entre otros • utiliza métodos y técnicas para el uso de modernos equipos de una oficina. • Aplica normas de seguridad en el uso de los equipos de oficina.
Demostrar imagen ejecutiva teniendo en cuenta su apariencia personal	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra apariencia y arreglo persona apropiado • Valora el cuidado de su salud, cuerpo y posturas siempre. • Domina la inteligencia emocional ante los imprevistos. • Selecciona el vestuario y accesorios adecuados según las circunstancias. • Identifica las normas de higiene y alimentación adecuada.
Realizar la recepción y transmisión de la correspondencia empleando los medios adecuados	<ul style="list-style-type: none"> • Administra el tiempo en la transmisión y expedición de la correspondencia • Registra el ingreso y codifica la correspondencia según los procedimientos establecidos. • Organiza y transfiere la información a las oficinas o personas destinatarias, registrando la entrega en los formatos establecidos

<p>Realiza la transcripción de documentos con precisión y velocidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los aspectos generales, características de la transcripción. • Aplicar principios básicos de transcripción con destreza y aumentando celeridad en su dictado. • Realiza dictados orales con tiempos establecidos. • Utiliza principios básicos de transcripción, gramálogos, combinaciones, terminaciones asumiendo velocidad en los dictados. • Transcribe textos en equipos mediante dictados con precisión, exactitud y pulcritud. • Presenta documentos transcritos oportunamente.
<p>Digitar párrafos y textos con precisión y orden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza la digitación al tacto de las teclas guías alfabéticas numéricas, numérico y simbólico con precisión. • Digita al tacto las teclas superiores, inferiores, numérico y simbólico con precisión • Digita párrafos y frases al tacto con precisión y con plazos establecidos. • Aplica técnicas y métodos correctos para lograr la digitación precisa. • Digita con precisión y exactitud párrafos y textos a una velocidad progresiva. • Digita correctamente el teclado numérico en los textos y tablas.
<p>Organiza y opera documentos utilizando la ofimática</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica herramientas de apoyo, procesadores de texto y presentación de proyectos de acuerdo a las necesidades de la organización. • Transcribe documentos, utilizando las herramientas informáticas. • Diseño de una base de datos demostrando destreza.
<p>Atender correctamente al público, teniendo en cuenta el protocolo establecido por la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue las características de una comunicación telefónica • Utiliza normas de cortesía que se deben aplicar en una eficiente comunicación • Registra y realiza la llamada telefónica en el formato establecido, tomando los datos más importantes

	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra buena atención al público mediante las relaciones humanas y relaciones públicas. • Reconoce los diferentes tipos de cliente interno y externo resolviendo las contingencias de acuerdo a las circunstancias. • Desarrolla la comunicación efectiva para lograr las buenas relaciones humanas dentro de una organización.
Realizar la clasificación y archivo de distintos tipos de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los documentos que se van a archivar, revisando el contenido, importancia y exactitud. • Selecciona el proceso y técnica de archivo que se va a emplear. • Selecciona, clasifica y codifica la información y documentos, de acuerdo a la técnica elegida • Identifica el equipo, muebles, enseres, materiales y útiles para el archivo.
Redactar párrafos utilizando los principios y reglas de la redacción	<ul style="list-style-type: none"> • Emplear las técnicas de redacción en los párrafos. • Utilizar la estructura adecuada de frases, párrafos en su elaboración. • Presentación de párrafos con estilo y pulcritud
Aplica los métodos y procedimientos de administración documentaría en las organizaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Explica la importancia de los sistemas de administración dentro de la organización. • Identifica la simplificación del trámite documentario en una organización. • Aplica las etapas del trámite documentario. •

Contenidos Básicos
<p>Comunicación Secretaria-Empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación y sus elementos • Expresión oral y no verbal • Barreras de la comunicación • Tipos de comunicación • Manejo de conflictos en el centro laboral. • Comunicación telefónica • La oratoria. <p>Imagen Ejecutivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagen personal y profesional • Importancia de la imagen • Los secretos de la imagen corporal • La primera impresión • La apariencia personal • La cortesía • El arte de vestir • Vestimenta de la ejecutiva y del ejecutivo.

- La etiqueta social y etiqueta en la mesa

Redacción general

- Generalidades
- Estructura de un documento
- Momentos y etapas de la redacción
- Características principales y secundarias del texto
- Planeamiento del texto

Redacción administrativa

- La citación, el aviso, el comunicado,
- La constancia, el certificado, la credencial
- El memorando, la solicitud, el memorial
- El oficio, la circular, el informe

Trámite documentario

- Flujograma de procedimientos administrativos
- Etapas del trámite documentario
- La correspondencia
- Procedimientos para el registro del ingreso de documentos o correspondencia de la empresa, utilizando la codificación adecuada.
- Concepto y clasificación de los libros de registro

Archivo

- Introducción a archivo.
- Reglas para la clasificación
- Normas y procedimientos para el archivo de la correspondencia.
- Sistemas de archivo.
- Mobiliario, herramientas y útiles de archivo.
- Control, conservación y depuración de archivos.

Atención y servicio al cliente

- Reglas de cortesía
- Normas de cortesía aplicadas para una eficiente comunicación
- Desarrollo personal
- Protocolo para la atención al cliente
- Atención al cliente
- Tipología del cliente interno y externo.
- Imagen personal

Digitación

- Introducción a la digitación.
- Reconocimiento del teclado como periférico de una PC.
- Pulsación al tacto

Ofimática

- Herramientas y sistemas de apoyo, procesadores de texto y presentación de proyectos

Transcripción de textos.

- Presentación de signos, gramálogos, frases, comienzos, terminaciones, combinaciones, fusiones.
- Reproducción de oraciones, párrafos, textos, etc., con ayuda de las herramientas informáticas.

MÓDULO TÉCNICO PROFESIONAL N 02: GESTIÓN DE ACTIVIDADES SECRETARIALES

Asociado a la Unidad de competencia 2: Gestionar las actividades secretariales al interior y exterior de la organización, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Planifica y organiza labores secretariales con apoyo de equipos modernos, teniendo en cuenta las condiciones ergonómicas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplica procesos administrativos que rigen el funcionamiento de una oficina ▪ Utiliza principios, métodos e instrumentos de organización en base a la ergonomía. ▪ Selecciona los criterios para determinar los requerimientos, materiales de una oficina. ▪ Realiza diversas labores a fin de mejorar las funciones secretariales. • Identifica niveles de su competencia para la toma de decisiones. • Diferencia, selecciona y utiliza los distintos tipos de equipos para el funcionamiento óptimo de la organización
Elaborar documentos mercantiles de acuerdo al giro de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce y diferencia documentos de transacción comercial • Conoce y aplica según sea el caso las normas legales vigentes. • Resuelve contingencias que dan en situaciones inesperadas
Redactar documentos administrativos y empresariales de diversa índole con claridad, precisión y exactitud.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica las normas y reglas para la redacción de los diversos documentos administrativos. • Redacta documentos administrativos, considerando las características principales y secundarias del género empresarial • Comprueba la calidad de documento en función al requerimiento. • Aplica la estructura perfecta para la redacción de los diversos documentos empresariales. • Demuestra calidad en la redacción de documentos. • Redacta documentos empresariales de mayor complejidad
Aplicar digitación al tacto precisión y pulcritud a una velocidad considerable.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Digita textos de diversa índole con precisión y pulcritud a una velocidad

	<p>promedio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplica técnicas y métodos utilizando la digitación alfanumérica para mejorar su velocidad al tacto. ▪ Digita proyectos complejos de diversa índole
Diseñar y elaborar en forma creativa diversos trabajos aplicando las herramientas tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecuta diversos presentadores informáticos en la labor secretarial. ▪ Arma con creatividad diversas presentaciones originales. ▪ Usa en forma responsable la ayuda de tecnología para la elaboración de presentaciones complejas ▪ Utiliza las herramientas básicas para la creación de dibujos ▪ Aplica habilidades y destrezas para la creación de todo tipo de trabajos de graficación ▪ Demuestra habilidad y destreza en la aplicación de graficadotes.
Aplicar terminologías adecuadas para la interpretación y traducción de documentos en idioma extranjero	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establece terminologías adecuadas para la comunicación eficaz. ▪ Interpreta la información recibida en documentos de transacción comercial ▪ Utiliza medios y herramientas de tecnología de punta para una mejor interpretación ▪ Interpreta la información de manera adecuada ▪ Redacta documentación comercial considerando el protocolo establecido. ▪ Utiliza adecuadamente una herramienta de ayuda que permite traducir con exactitud.
Realizar el registro y control de caja chica de acuerdo a las normas contables.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introducción y concepto de cuenta, cargo, abono, principios contables. ▪ Procedimientos para el registro de fondos para pagos en efectivo ▪ Llenado y registro de libros principales y auxiliares.
Orientar buena relaciones humanas en todos los ámbitos que le compete.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demuestra profesionalismo en el entorno de trabajo ▪ Aplica relaciones interpersonales utilizando su inteligencia emocional en situaciones diversas. ▪ Desarrolla una adecuada cultura organizacional en todos los distintos ámbitos de trabajo
Aplicar una correcta deontología secretarial.	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce y aplica la ética y moral dentro de las normas de conducta.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compara los valores y la pérdida de los mismos a fin de mejorar su conducta ▪ Demuestra y aplica conductas imparcial dentro de su ámbito laboral.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Contenidos Básicos
<p>Organización y administración de oficina</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principios y funciones de organización • La oficina, tipos, administración, distribución y organización • Estructura funcional • Planeamiento y factores determinantes en la organización de oficina • La influencia del gerente • Programación de las actividades o tareas. • Aspectos básicos para el acondicionamiento de la oficina • Característica. • Métodos e instrumentos de organización • Control de la actividades secretariales • Administración de recursos, tiempo. <p>Técnica Secretarial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evolución de la actividad secretarial • Clasificación de las secretarias según su labor • Personalidad y cualidades de la secretaria de éxito • Niveles de competencia • Perfil profesional de la secretaria • Rol de la secretaria en la oficina • Impacto de la globalización en la empresa y la carrera profesional de secretariado ejecutivo. <p>Documentación Mercantil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación empresarial. • Normas legales pertinentes • Documentación de operaciones comerciales • Normas legales que regulan el proceso de elaboración de documentos mercantiles <p>Digitación Secretarial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitación al tacto. • Manejo y aplicación de técnicas dactilográficas. • Digitación de documentos con destreza y velocidad progresiva. <p>Ofimática Secretarial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introducción a los procesadores de texto. • Aplicaciones avanzadas de procesadores de texto. • Elaboración de textos con combinación de cuadros y gráficos. • Presentadores de proyectos.

Redacción Empresarial

- Acta, contrato, dictamen, directiva, resolución, currículum, hoja de vida, programa de actividades, trípticos, convenios, estatutos, reglamento, ayuda memoria, notas de prensa.
- Estructura de los documentos administrativos.
- Redacción de contratos
- Redacción de convenios
- Resoluciones administrativas

Idioma Aplicativo

- Terminología comercial
- Traducción de comunicación
- Uso de medios y herramientas sistematizadas
- Referentes sociales y culturales

Relaciones Humanas

- Las RRHH, importancia.
- Relaciones interpersonales
- Influencia de las RRHH en el clima laboral
- Cultura organizacional
- Desarrollo personal
- Inteligencia emocional

Deontología secretarial

- Ética y moral
- Axiología

MODULO TÉCNICO PROFESIONAL 03: ASISTENCIA DE DIRECCION Y GERENCIA

Asociada a la Unidad de competencia 03: Organizar y realizar labores de asistencia de dirección y gerencia, de acuerdo a las normas y procedimientos de la organización.

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Organizar la adquisición de bienes y servicios en función a las normas establecidas, considerando las técnicas de administración de la calidad.	<ul style="list-style-type: none">▪ Emplea procedimientos de distribución y control de existencias con responsabilidad.▪ Aplica los procedimientos de almacenamiento correctamente.▪ Aplica los procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) y Sistema de Integrado de Adquisiciones y Contrataciones del Estado (SIACE) con precisión, normas para la aplicación de los estándares de calidad (ISO).
Realiza sus labores asistenciales en las transacciones internacionales.	<ul style="list-style-type: none">• Utiliza terminología adecuada a fin de realizar transacciones comerciales• Identifica las oportunidades de la

	<p>globalización en su labor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valora la importancia de los tratados internacionales en el desarrollo de la organización
<p>Aplicar reglas de urbanidad adecuadas dentro y fuera de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demuestra actitudes de cortesía y trato elegante en todo tipo de eventos. ▪ Desarrolla habilidades formales de etiqueta en reuniones sociales y laborales. ▪ Demuestra cualidades de anfitrión en eventos sociales.
<p>Redactar documentos comerciales utilizando terminología adecuada</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplica las técnicas y reglas de redacción comercial con idoneidad. ▪ Esquematiza los momentos y etapas de la redacción comercial con sentido crítico ▪ Sintetiza y emplea terminología comercial al realizar la redacción.
<p>Aplicar adecuadamente los códigos de protocolo que se desarrollan en la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplica el protocolo establecido por la empresa, en todo tipo de eventos. ▪ Ejecuta discursos haciendo uso correcto del protocolo. ▪ Aplica en todo momento las normas de cortesía y protocolos establecidas ▪ Maneja equipos adecuados para la realización de eventos. ▪ Proporciona información solicitada demostrando cortesía y veracidad. ▪ Elabora estrategias para resolver contingencias en los eventos.
<p>Operar software haciendo uso de herramientas manteniendo seguridad e higiene en el área de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opera diversos software de aplicación diagramando estructuras de fondo y forma con claridad. ▪ Aplica las diferentes herramientas de nuevos software en forma eficiente y eficaz. ▪ Utiliza el Internet como medio de comunicación internacional.
<p>Redactar documentos en idioma aplicando análisis lingüístico y gramatical.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clasifica y procesa datos y términos en forma clara y precisa.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrolla técnicas de lectura para la comprensión de textos. ▪ Interactúa en comunicaciones personales y telefónicas
Traducir correspondencia con exactitud y precisión.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliza comunicación fluida en las transacciones comerciales de la organización ▪ Bosqueja documentos de mayor grado de complejidad ▪ Comprende el sentido de la correspondencia comercial eficientemente.
Aplica los factores que inciden en la comunicación entre organizaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabora estrategias de publicidad entre las organizaciones. ▪ Valora la comunicación como instrumento de relaciones públicas. ▪ Mantiene vínculos favorables entre las organizaciones de su ámbito laboral.
Producir textos creativos teniendo en cuenta las reglas gramaticales y estructurales establecidas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Produce textos creativos de documentos comerciales. ▪ Redacta documentos comerciales y administrativos de acuerdo a la estructura establecida. ▪ Presenta documentos aplicando las técnicas y estrategias adecuadas.
Realizar proyectos con el uso de la tecnología de información.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplica las funciones y características de las labores secretariales ▪ Demuestra innovación en la ejecución de proyectos. ▪ Elabora monografías y proyectos teniendo en cuenta aspectos que contribuyan al desarrollo personal y empresarial.
Utilizar y aplicar técnicas y estrategias de marketing en la organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiza las técnicas en marketing secretarial para fomentar la imagen empresarial. ▪ Aplica estrategias de marketing en su labor asistencial ▪ Promover el marketing profesional y empresarial en el mercado laboral.

Logística y Administración de la calidad

- Proceso de abastecimiento.
- Factores que condicionan las adquisiciones.
- Almacenamiento y distribución.
- Inventarios. Stock. Flujo de materiales.
- Control de la calidad
- Estándares de aseguramiento de la calidad
- Modelos de calidad
- Diagrama causa efecto

Comercio Internacional

- Globalización
- Comercio electrónico
- Tratados internacionales
- Partidas Arancelarias
- Gestión documentaria internacional

Etiqueta Secretarial

- La etiqueta en la oficina.
- La comunicación en los desplazamientos.
- Conducta en la mesa.
- Etiqueta social. Comportamiento en el trabajo y eventos públicos.
- Normas de cortesía y protocolo.
- Comidas de negocios en restaurantes o clubes
- El teléfono – atención

Redacción Comercial

- Introducción a las operaciones comerciales.
- Redacción. Composición y estilo.
- Técnicas de correspondencia comercial, Aspectos material y gramatical.
- Abreviaturas comerciales.
- Clasificación de las operaciones comerciales

Organización de eventos y protocolo

- Organización de reuniones. Procedimientos.
- Organización de eventos. Procedimientos.
- Organización de viajes. Procedimientos

Ofimática Gerencial

- Internet
- Mensajería electrónica
- Redes de información

Idioma Aplicativo Secretarial

- Diálogos comerciales
- Redacta documentos comerciales
- Traducción de correspondida

Relaciones Públicas

- Relaciones Públicas definición, tipos.
- Cliente o público. Tipología. Características.
- Imagen institucional
- Publicidad y propaganda

Taller de Redacción Secretarial

- Tipos de documentos utilizados en una empresa.
- Técnicas para la redacción de documentos complejos.

- Proyectos diversos
- Redacción de documentos técnicos y legales.

Tópicos Informáticos de Gestión Secretarial

- Ejecución de proyectos diversos
- Utilización diversos programas aplicativos

Marketing Secretarial

- Marketing concepto y clases
- Marketing personal y profesional
- Estrategias de marketing
- Diagnósticos de la oferta y demanda

Contenidos Básicos Módulo I

Comunicación Secretaria-Empresa:

- El proceso de la comunicación en la empresa
- La comunicación y sus elementos
- Expresión oral y no verbal
- Barreras de la comunicación
- Tipos de comunicación
- Herramientas para una comunicación eficaz en la empresa.
- Comunicación telefónica
- La oratoria.
- El discurso.

Imagen Ejecutivo:

- Imagen personal y profesional
- Importancia de la imagen
- Los secretos de la imagen corporal
- La primera impresión
- La apariencia personal
- La cortesía
- El arte de vestir
- Vestimenta de la ejecutiva y del ejecutivo.
- La etiqueta social y etiqueta en la mesa

Redacción general

- Generalidades

- Estructura de un documento
- Momentos y etapas de la redacción
- Características principales y secundarias del texto
- Planeamiento del texto

Redacción administrativa

- La citación, el aviso, el comunicado,
- La constancia, el certificado, la credencial
- El memorando, la solicitud, el memorial
- El oficio, la circular, el informe

Trámite documentario

- Flujograma de procedimientos administrativos
- Etapas del trámite documentario
- La correspondencia
- Procedimientos para el registro del ingreso de documentos o correspondencia de la empresa, utilizando la codificación adecuada.
- Concepto y clasificación de los libros de registro

Archivo

- Introducción a archivo.
- Reglas para la clasificación
- Normas y procedimientos para el archivo de la correspondencia.
- Sistemas de archivo.
- Archivo regional y archivo general de la Nación.
- Mobiliario, herramientas y útiles de archivo.
- Control, conservación y depuración de archivos.

Atención y servicio al cliente

- Técnicas de atención al cliente
- La calidad de servicio al cliente
- Normas de cortesía aplicadas para una eficiente comunicación
- Desarrollo personal
- Protocolo para la atención al cliente
- Tipología del cliente interno y externo.
- El cliente y el marketing
- Quejas y reclamos.

Digitación

- Introducción a la digitación.
- Reconocimiento del teclado como periférico de una PC.
- Pulsación al tacto

Ofimática

- Herramientas y sistemas de apoyo, procesadores de texto y presentación de proyectos

Transcripción de textos.

- Presentación de signos, gramálogos, frases, comienzos, terminaciones, combinaciones, fusiones.
- Reproducción de oraciones, párrafos, textos, etc., con ayuda de las herramientas informáticas.

Contenidos Básicos

Organización y administración de oficina

- Principios y funciones de organización
- La oficina, tipos, administración, distribución y organización
- Estructura funcional
- Planeamiento y factores determinantes en la organización de oficina
- La influencia del gerente
- Programación de las actividades o tareas.
- Aspectos básicos para el acondicionamiento de la oficina
- Característica.
- Métodos e instrumentos de organización
- Control de la actividades secretariales
- Administración de recursos, tiempo.

Técnica Secretarial

- Evolución de la actividad secretarial
- Clasificación de las secretarias según su labor
- Personalidad y cualidades de la secretaria de éxito
- Niveles de competencia
- Perfil profesional de la secretaria
- Rol de la secretaria en la oficina
- Toma de decisiones y resolución de problemas
- Impacto de la globalización en la empresa y la carrera profesional de secretariado ejecutivo.

Documentación Mercantil

- Documentación empresarial.
- Normas legales pertinentes
- Documentación de operaciones comerciales
- Normas legales que regulan el proceso de elaboración de documentos mercantiles

Digitación Secretarial

- Digitación al tacto.
- Manejo y aplicación de técnicas dactilográficas.
- Digitación de documentos con destreza y velocidad progresiva.

Ofimática Secretarial

- Introducción a los procesadores de texto.
- Aplicaciones avanzadas de procesadores de texto.
- Elaboración de textos con combinación de cuadros y gráficos.
- Presentadores de proyectos.

Redacción Empresarial

- Acta, contrato, dictamen, directiva, resolución, currículum, hoja de vida, programa de actividades, trípticos, convenios, estatutos, reglamento, ayuda memoria, notas de prensa.
- Estructura de los documentos administrativos.
- Redacción de contratos
- Redacción de convenios
- Resoluciones administrativas

Idioma Aplicativo

- Terminología comercial

- Traducción de comunicación
- Uso de medios y herramientas sistematizadas
- Referentes sociales y culturales

Relaciones Humanas

- Las RRHH, importancia.
- La RRHH en la empresa
- Relaciones interpersonales
- RRHH y orden jerárquico
- Influencia de las RRHH en el clima laboral
- Cultura organizacional
- Desarrollo personal
- La personalidad
- Inteligencia emocional
- Trabajo en equipo.

Deontología secretarial

- Ética y moral
- Moralidad de la secretaria
- Moral subjetiva y moral objetiva
- Códigos de ética de la secretaria personal y profesional
- Los decálogos
- Decálogos secretariales.

- La axiología y definiciones
- Elementos del acto valorativo.
- Elementos de la moral

Contenidos Básicos

Logística y Administración de la calidad

- Proceso de abastecimiento.
- Factores que condicionan las adquisiciones.
- Almacenamiento y distribución.
- Inventarios. Stock. Flujo de materiales.
- Control de la calidad
- Estándares de aseguramiento de la calidad
- Modelos de calidad
- Diagrama causa efecto

Comercio Internacional

- Globalización
- Comercio electrónico
- Tratados internacionales

- Partidas Arancelarias
- Gestión documentaria internacional

Etiqueta Secretarial

- La etiqueta en la oficina.
- La comunicación en los desplazamientos.
- Conducta en la mesa.
- Etiqueta social. Comportamiento en el trabajo y eventos públicos.
- Normas de cortesía y protocolo.
- Comidas de negocios en restaurantes o clubes
- El teléfono – atención

Redacción Comercial

- Introducción a las operaciones comerciales.
- Redacción. Composición y estilo.
- Técnicas de correspondencia comercial, Aspectos material y gramatical.
- Abreviaturas comerciales.
- Clasificación de las operaciones comerciales

Organización de eventos y protocolo

- Eventos y clase de eventos
- Etapas de para la organización de eventos
- Normas básicas para la organización de eventos
- Las precedencias
- Acciones de protocolo
- Ceremonias empresariales
- Organización de eventos empresariales.

Ofimática Gerencial

- Internet
- Mensajería electrónica
- Redes de información

Idioma Aplicativo Secretarial

- Diálogos comerciales
- Redacta documentos comerciales
- Traducción de correspondida

Relaciones Públicas

- Relaciones Públicas definición, tipos.
- Cliente o público. Tipología. Características.
- Imagen institucional
- Publicidad y propaganda

Taller de Redacción Secretarial

- Tipos de documentos utilizados en una empresa.
- Técnicas para la redacción de documentos complejos.
- Proyectos diversos
- Redacción de documentos técnicos y legales.

Tópicos Informáticos de Gestión Secretarial

- Ejecución de proyectos diversos
- Utilización diversos programas aplicativos

Marketing Secretarial

- Marketing concepto y clases
- La tarea del marketing en la empresa
- Estrategias del marketing

- La oferta y la demanda
- Marketing personal y profesional
- La marca y la imagen personal
- El FODA como elemento de gestión
- El marketing Mix la 4 Ps y los servicios
- El currículo VITAE.

REQUERIMIENTOS MINIMOS

- **DE LOS DOCENTES**

Especialidades del profesorado para impartir los módulos profesionales de la carrera Secretariado Ejecutivo.

MÓDULO TÉCNICO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL DOCENTE	TITULO PROFESIONAL
RECEPCIÓN Y MANEJO DE INFORMACIÓN	SECRETARIADO EJECUTIVO	PROFESIONAL TECNICO
GESTIÓN DE ACTIVIDADES SECRETARIALES	SECRETARIADO EJECUTIVO	PROFESIONAL TECNICO
ASISTENCIA A LA DIRECCION Y GERENCIA	SECRETARIADO EJECUTIVO	PROFESIONAL TECNICO

- **DE LOS ESPACIOS E INSTALACIONES (*)**

Los espacios e instalaciones mínimas requeridas para brindar la carrera Secretariado Ejecutivo serán:.

Espacio requerido	Área
03 Aulas 24 m2 mínimo c/u	72 m2
01 Laboratorio de Computo	40 m2
01 Laboratorio de Equipos de oficina	40 m2

PARTICIPANTES: CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO

APELLIDOS Y NOMBRES	IST	REGIÓN
RODRÍGUEZ FLORES, GLORIA	PASCO	PASCO
NEIRA LLERENA, LOURDES AURORA	PEDRO P DIAZ	AREQUIPA
ZABARBURU SILVA, ASUNTA MERCEDES	PERÚ JAPÓN	AMAZONAS
CIFRE GRANDE, YRENE MARTHA	JULIO C. TELLO	LIMA METROPOLITANA
MENDOZA MAMANI, TERESA YOLANDA	LUIS E. VALCARCEL	MOQUEGUA
SERRANO TORRES, FRESIA MERY	FRANCISCO DE PAULA VIGIL	TACNA

DEL CASTILLO MERINO, MARÍA DEL CARMEN	FRANCISCO DE PAULA VIGIL	TACNA
---------------------------------------	--------------------------	-------