Universidad Nacional
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional

ESTUDIO PARA LA DEFINICIÓN DE CONTENIDOS Y ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS

Proyecto de Graduación para optar
al grado de Licenciatura en Educación Comercial

Estudiante

Norieth Guillén Cordero

Heredia, octubre 2010

Campus Omar Dengo

TABLA DE CONTENIDOS

HOJA DE APROBACIÓN ..... **I**

DEDICATORIA ..... **II**

INTRODUCCIÓN **1**

ANTECEDENTES TEÓRICOS **4**

PROYECTO DE EXTENSIÓN MANEJO BÁSICO DE OFICINAS (PEMBO) 4
Extensión Comunitaria *6*
Población Beneficiada Mediante el PEMBO *7*
Riesgo Social 7
Exclusión del Sistema Educativo Formal 9
Fundamentación Pedagógica y Didáctica *11*
Aprendizaje Significativo 11
Enfoques Curriculares 12
Enfoque Constructivista. 13
Enfoque Psicologista. 14
Enfoque Tecnológico. 15
Enfoque Socio-Reconstruccionista. 15
Enfoque Academicista. 15
Papel del Docente Practicante *16*
Estrategias Metodológicas *17*

PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS **19**

PROBLEMA EN ESTUDIO 19
POBLACIÓN 19
Estudiantes Graduadas de Bachillerato en Educación Comercial *19*
Empresas Pequeñas *20*
Consultorios Médicos del Sector Público *21*
Consultorios Médicos del Sector Privado *22*
Profesionales en Secretariado Profesional *23*
TIPO DE INVESTIGACIÓN 25
ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN 26
Enfoque Cuantitativo *26*
Enfoque Cualitativo *26*
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 27
CREACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA 28
VALIDACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA PARA EL PEMBO 28

DIAGNÓSTICO **29**

ENCUESTA A ESTUDIANTES GRADUADAS DE BACHILLERATO EN EDUCACIÓN COMERCIAL 29
Necesidad de Establecer Contenidos y Estrategias Metodológicas para el PEMBO *40*
CUESTIONARIO A JEFES DE EMPRESAS PEQUEÑAS, CONSULTORIOS MÉDICOS DEL SECTOR PÚBLICO Y CONSULTORIOS MÉDICOS DEL SECTOR PRIVADO 41
CUESTIONARIO A ASISTENTES O SECRETARIAS (OS) DE EMPRESAS PEQUEÑAS, CONSULTORIOS MÉDICOS DEL SECTOR PÚBLICO Y CONSULTORIOS MÉDICOS DEL SECTOR PRIVADO 49
ENTREVISTAS A PROFESIONALES EN LAS ÁREAS GENERALES DEL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS 62
Contenidos Propuestos para Desarrollar los Módulos del Proyecto Manejo Básico de Oficinas *67*

UNIDAD DIDÁCTICA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE EXTENSIÓN MANEJO BÁSICO DE OFICINAS **72**

UTILIDAD DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS 72
VALIDACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA PROPUESTA PARA EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS 75

Los Docentes Practicantes *75*
La Población Participante *75*
Evaluación de la Unidad Didáctica *76*
Limitaciones en el Proceso de Validación *81*
Análisis General *81*
PRESENTACIÓN DE UNIDAD DIDÁCTICA PARA EL PEMBO *83*
Carta al Docente Practicante *83*
Unidad Didáctica PEMBO *85*

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 86

CONCLUSIONES 86
RECOMENDACIONES 87

FUENTES DE INFORMACIÓN 89

ANEXOS 92

HOJA DE APROBACIÓN

Proyecto de Investigación presentado el 26 de octubre de 2010, como requisito para optar por el grado de licenciatura en Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. El trabajo presentado se da por aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR.

M. Ed. Ana Isabel Hidalgo Barahona
Representante del Decanato
Facultad de Ciencias Sociales _____

M.Sc. Yamileth Jenkins Alvarado
Representante de Dirección
Escuela de Secretariado Profesional _____

M.Sc. Ingrid Sánchez Alvarado
Tutora _____

M.Ed. Herminia Ramírez Alfaro
Lectora _____

Licda. Adriana Alvarado Cerdas
Lectora _____

Br. Norieth Guillén Cordero
Candidata _____

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad y la fortaleza para realizar este trabajo, por poner en mi camino ángeles que me apoyaron y guiaron.

A mi familia por su amor y apoyo incondicional, a mi madre por inculcarme el interés por el estudio y ayudarme tanto para poder alcanzar mis metas y a mi hijo para que este logro sea un ejemplo de superación para su vida.

INTRODUCCIÓN

La Escuela de Secretariado Profesional (ESP) de la Universidad Nacional (UNA) se destaca por la excelente educación ofrecida a sus estudiantes y por la contribución que ha dado a la sociedad costarricense mediante el desarrollo de proyectos de extensión que benefician a diferentes poblaciones en riesgo social.

El Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas (PEMBO) es un programa que se ha desarrollado a lo largo de 14 años como una Práctica Profesional Supervisada (PPS) de la ESP de la UNA y ha tenido un impacto significativamente positivo tanto en la comunidad docente practicante como en la estudiantil.

Por medio de este Trabajo de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Educación Comercial se pretende crear una unidad didáctica que permita sugerir contenidos y estrategias metodológicas para desarrollar el PEMBO, con la finalidad de facilitarle a la o el docente practicante, una herramienta de planificación del proceso de enseñanza y aprendizaje, adaptable a las necesidades y características de la población estudiantil y que, además contenga temas de actualidad y estrategias innovadoras que faciliten el logro de un aprendizaje significativo.

El objetivo general de esta investigación es:

1. Determinar contenidos acordes con las características del PEMBO y que cumplan con los requerimientos del mercado laboral meta, que incluya estrategias metodológicas que favorezcan el aprendizaje significativo, con el fin de implementarlos en el Proyecto de Extensión Comunitaria Manejo Básico de Oficinas, mediante la elaboración de una unidad didáctica.

Los objetivos específicos que regirán este estudio son:

1. Diagnosticar la necesidad de crear una unidad didáctica que sugiera contenidos y estrategias metodológicas que estén acordes con el objetivo del proyecto, población participante, tiempo de clases y áreas generales de estudio, para ser utilizada por el docente practicante durante el desarrollo del PEMBO.
2. Identificar cuáles son las habilidades y conocimientos básicos requeridos por empleadores y empleados de: oficinas pequeñas, consultorios médicos públicos y privados, con el fin de dar fundamento a los contenidos que se sugerirán en la unidad didáctica.
3. Elaborar una unidad didáctica que permita sugerir contenidos y estrategias metodológicas para desarrollar el PEMBO, con el fin de facilitarles a los

estudiantes el desarrollo de su PPS para optar por el grado de Bachillerato en Educación Comercial.

4. Desarrollar el Proyecto Manejo Básico de Oficinas utilizando la unidad didáctica creada, con el fin de validar los contenidos y estrategias metodológicas propuestas a partir de éste proceso investigativo.

Este documento está compuesto por siete capítulos que se describen a continuación:

El primer capítulo corresponde a antecedentes teóricos e incluye información existente previa a esta investigación y que se refiere a temas valiosos que en este trabajo se desarrollan.

La teoría que se va a encontrar en este apartado está relacionada con: la creación del PEMBO, la extensión comunitaria en la Universidad Nacional, población a la que se dirige el PEMBO, fundamentación pedagógica y didáctica del PEMBO, que incluye: aprendizaje significativo, enfoques curriculares, papel del docente practicante en el desarrollo del PEMBO y estrategias metodológicas.

El segundo capítulo hace referencia a los procedimientos metodológicos, donde se explicará el problema en estudio, la población con la que se trabajará para obtener la información requerida, el tipo de investigación que se realizará y los instrumentos de recolección de información que se utilizarán en el proceso.

El tercer capítulo aborda el diagnóstico y contiene toda la información obtenida por medio de la aplicación de encuestas, cuestionarios y entrevistas. Las personas que compartieron su opinión para enriquecer este proyecto de graduación fueron: estudiantes graduadas de Bachillerato en Educación Comercial de la ESP de la UNA, jefes de empresas pequeñas, jefes de consultorios médicos del sector público, jefes de consultorios médicos del sector privado, asistentes de oficina de empresas pequeñas, asistentes de consultorios médicos del sector público, asistentes de consultorios médicos del sector privado y profesionales en diferentes áreas del Secretariado Profesional.

En este apartado también se incluyen los contenidos que se proponen para desarrollar el PEMBO y la fundamentación del por qué se debe crear una unidad didáctica para desarrollar esta PPS.

En el cuarto capítulo se define lo que es una unidad didáctica, su utilidad y se describe el proceso de validación al cuál se sometió la unidad didáctica que fue creada a partir de esta investigación, se incluyen datos referentes a los docentes practicantes

que colaboraron en el proceso de validación, la población participante de las clases, la evaluación a la cual se sometió la unidad didáctica y las limitaciones del proceso de validación, además se creó una carta al docente practicante a quien le corresponde desarrollar el PEMBO y se hace la presentación de la unidad didáctica compuesta por los cuatro módulos del Proyecto.

En el capítulo sexto se presentan las conclusiones que son los resultados del proyecto de investigación con base en los objetivos que se establecieron al inicio, esta sección evidencian el logro de las metas fijadas antes de desarrollar este trabajo.

Las recomendaciones representan posibles soluciones para facilitar el desarrollo del PEMBO en la Escuela de Secretariado Profesional de la UNA.

En el último capítulo se especifican todas las fuentes de información que se utilizaron como referencia en la elaboración de este Proyecto de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Educación Comercial.

ANTECEDENTES TEÓRICOS

Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas (PEMBO)

El 12 de diciembre de 1996 se creó el Proyecto de Extensión Comunitaria Manejo Básico de Oficinas (PEMBO); este fue aprobado mediante acta No. 13-96 del Consejo Académico de la Universidad Nacional, ante la propuesta de la máster Yamileth Jenkins Alvarado.

Este Proyecto de Extensión Comunitaria es: “un proceso de enseñanza y aprendizaje en el que el o la participante adquiere conocimientos, habilidades y destrezas sobre Manejo Básico de Oficinas para desempeñarse en consultorios médicos o empresas familiares muy pequeñas” (ESP, 2005-2008, p.2).

Además, se especifica que el PEMBO es: “una opción de aprendizaje para poblaciones jóvenes que por diversas razones se encuentran fuera del sistema educativo formal, aportando conocimiento que pueden poner en práctica y mejorar su calidad de vida y ser útiles a la sociedad” (ESP, 2005-2008, p.2).

Objetivos Generales y Específicos del PEMBO

Los objetivos generales que plantea la ESP para el PEMBO son:

1. Formar integralmente a jóvenes en riesgo social en Manejo Básico de Oficinas para que adquieran los conocimientos, destrezas y habilidades técnicas y humanas que les permitan integrarse a un puesto de trabajo secretarial en un consultorio médico o en una oficina muy pequeña, además como una perspectiva profesional futura, a partir de un proceso de aprendizaje significativo.
2. Elaborar un plan operativo que permita a los y las futuras profesionales de la carrera de Educación Comercial un espacio de acercamiento a los problemas sociales de nuestro país, de manera que sean conscientes de esa realidad y brinden un aporte a la comunidad nacional, enmarcado en la formación profesional dual. (ESP, 2005-2008, p. 7).

Los objetivos específicos establecidos son:

1. Desarrollar un programa de formación en Manejo Básico de Oficinas que permita a las y los participantes el aprendizaje de conocimientos, habilidades y destrezas técnicas y humanas que le permitan integrarse a un puesto de trabajo secretarial en un consultorio médico o en una oficina muy pequeña.
2. Elaborar un diseño curricular para el Proyecto Manejo Básico de Oficinas a partir de las necesidades de las empresas y las posibilidades de los participantes.
3. Realizar las acciones de coordinación para que los y las estudiantes de la carrera Educación Comercial realicen Práctica Docente en el Proyecto Manejo Básico de Oficinas.

> 4. Realizar las acciones de coordinación con empresas públicas y privadas para que la Escuela de Secretariado Profesional integre al Proyecto Manejo Básico de Oficinas a jóvenes que por situaciones especiales se encuentran en riesgo social. (ESP, 2005-2008, p. 8).

Inicialmente, el PEMBO estaba dirigido a madres adolescentes, pero en el 2000 se extendió la población participante del proyecto, mediante la inclusión de adolescentes en riesgo social o excluidos del sistema educativo formal y con esto se abrió la posibilidad para la participación masculina, según el documento explicativo del PEMBO para el periodo 2005-2008 suministrado por la ESP.

En el año 2001, mediante el acta No. 12-2001 del Consejo Académico de la ESP, se aprobó que el PEMBO fuera desarrollado como una Práctica Profesional Supervisada para optar por el grado de Bachillerato en Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

Según el Informe Final de Práctica Profesional Supervisada para optar por el grado de Bachillerato en Educación Comercial presentado en 2003 por Ana Lorena Campos y Marianela Cartín en la entrevista realizada por las estudiantes a la máster Jenkins Alvarado el 12 de marzo de 2002, las razones para solicitar que el PEMBO se convirtiera en Práctica Profesional Supervisada fueron las siguientes:

> Si bien es cierto, que las estudiantes que se forman bajo los lineamientos de los nuevos planes de estudio tienen la grandísima ventaja de que los componentes pedagógicos los estudian desde el diplomado y desarrollan una práctica docente en el segundo trimestre del Bachillerato, tienen el vacío de la elaboración propiamente de programas de cursos y de la elaboración de planeamientos generales y planeamientos de lección, siendo este entrenamiento muy importante pues si trabajan en Escuelas Comerciales deben diseñarlos, así como aquellas instituciones que no se rigen por los planes del Ministerio de Educación.
>
> 1. El estudiante tiene pocos espacios para opinar sobre sus vivencias y dar sugerencias, el proyecto permite subsanar esto, pues da un valor significativo a las impresiones del que lo desarrolla ya que desde la elaboración del programa del curso, a partir de la observación, hasta la puesta en práctica del programa a través de los planeamientos, es vivencia del estudiante.
>
> 2. El programa brinda espacio para la sensibilización del docente, la cual es necesaria para asegurarle estar en el correcto camino profesional para el desenvolvimiento de las relaciones interpersonales. (p. 11 -12).

En los párrafos anteriores se puede apreciar que el PEMBO, aparte de contribuir con la formación de profesionales en Educación Comercial, también busca promover la extensión comunitaria, esto beneficia no sólo a las y los docentes practicantes, sino también a grupos de adolescentes en riesgo social o excluidos del sistema de educación formal quienes serán escogidos para asistir a los cursos del proyecto; de

esta manera, serán muchos los beneficiados por el aporte que las y los docentes practicantes pueden dar.

El Proyecto está constituido por cuatro módulos basados en áreas esenciales del secretariado profesional: Destrezas Mecanográficas, Manejo de Documentos, Procedimientos de Oficina y Toma de Notas, en cada módulo se trabajan cuatro horas semanales, esto suma un total de 16 horas de clase cada 7 días por un período de 10 semanas.

En cada grupo participan de 12 a 15 estudiantes. El requisito para los participantes es tener el sexto año aprobado y ser jóvenes en riesgo social o excluidos del sistema educativo formal. Al finalizar las clases, los participantes reciben un certificado de aprovechamiento o participación.

El PEMBO se desarrolla en parejas de docentes practicantes, a cada integrante le corresponde abarcar dos módulos, para los cuales tienen la responsabilidad de crear el programa del curso y planeamientos, además se deben escoger los contenidos para desarrollar las lecciones.

Tanto los temas como los materiales didácticos de apoyo que se utilicen para desarrollar cada uno de los módulos, quedan a elección de la o el docente practicante, ya que la Escuela de Secretariado Profesional no exige la utilización de ningún material de consulta específico.

Al crearse el PEMBO no se especifican los contenidos esenciales para abarcar en cada área de estudio para lograr el objetivo de este Proyecto de Extensión Comunitaria, por lo que cada docente practicante escoge lo que le parece más conveniente enseñar.

Extensión Comunitaria

La Universidad Nacional cuenta con una Dirección específica para trabajar en proyectos de extensión. Según lo indica la Directora de esta área, máster Elizabeth Ramírez Ramírez, en la sección “Dirección de Extensión”, (2008), consultada el 15 de setiembre de 2009 en la página electrónica de la Universidad Nacional:

> La extensión constituye una tarea por medio de la cual la Universidad se interrelaciona con la comunidad nacional, de manera crítica y creadora. Por medio de ésta proyecta a la sociedad los productos del quehacer académico, lo que permite que se redimensione y enriquezca al percibir las necesidades de la sociedad. Materializándose el vínculo universidad – sociedad. Además, la extensión se justifica en la necesidad de nutrir la formación integral del docente,

> estudiante e investigador y fortalecer el compromiso que demanda el desarrollo humano.
>
> La labor de extensión debe contribuir a la creación y desarrollo de capacidades institucionales locales, a la transformación social para un mejor uso del paisaje y a la recuperación y fortalecimiento del saber local, costumbres, tradiciones y las prácticas nativas de manejo mediante la ejecución de programas, proyectos y actividades.
>
> Para la Dirección de Extensión es fundamental que los Campus Omar Dengo y Benjamín Núñez, la Sede Chorotega (Liberia y Nicoya) y la Brunca (San Isidro del General y Coto), integren sus esfuerzos, conozcan las experiencias, alcances, demandas y retos de cada programa, proyecto y actividad de extensión desarrollada.
>
> De igual manera, es importante evidenciar la diversidad de las acciones de extensión realizadas por la UNA: desde iniciativas a nivel comunitario, capacitación docente, cátedra libre y cultural hasta la difusión y la divulgación de conocimiento.

En la cita anterior se destaca el interés que tiene la Universidad Nacional en dar aportes constructivos a la sociedad y la Escuela de Secretariado Profesional ha sido partícipe de esta labor por medio del PEMBO realizado anualmente desde 1997 hasta la fecha, dando la oportunidad a cientos de personas de desarrollarse personal y laboralmente con herramientas académicas de excelencia.

Población Beneficiada Mediante el PEMBO

El PEMBO busca apoyar básicamente dos sectores de la población juvenil en desventaja en comparación con el resto de la juventud costarricense: a) los adolescentes en situaciones de riesgo social y b) los jóvenes excluidos del sistema educativo formal.

Riesgo Social

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (CINTERFOR), en el resumen ejecutivo: “El potencial de la juventud: políticas para jóvenes en situación de riesgo en América Latina y el Caribe”, (2007), de la sección “Jóvenes, Formación y Empleo”, consultada el 15 de setiembre de 2009 en la página electrónica de CINTEFOR, indica que población en riesgo social se define como:

> Conjunto de personas jóvenes que tienen factores en común que los llevan a caer en conductas o vivir experiencias que son nocivas para sí mismos o para la

> sociedad. Estas conductas o experiencias no afectan únicamente a quienes se exponen al riesgo sino también a la sociedad en general y a las futuras generaciones. (p. 1).

Parte del trabajo que conlleva el PEMBO, es identificar grupos que realmente cumplan con las características mencionadas en el párrafo anterior. Es muy importante tener la seguridad de que se le está ayudando a la población meta, ya que es ésta población la que generalmente tiene oportunidades limitadas y los cambios positivos que se visualizarán a futuro serán más significativos si los logra una persona que estuvo en situación de riesgo social y que, gracias al Proyecto consiguió vencer obstáculos. Al elegir correctamente a los individuos, habrá más posibilidad de que el beneficio se extienda también a las comunidades en donde residen y a la sociedad en general.

Sobre la vulnerabilidad de la sociedad juvenil costarricense al riesgo social, en el Proyecto de Ley 16245 (1998), publicado en la página electrónica de la Asamblea Legislativa se indica:

> Varios son los factores de riesgo social, que generan la vulnerabilidad, a saber: paternidad o maternidad ineficaz, pobreza, relaciones familiares de violencia, hogares disfuncionales, malas relaciones en el entorno comunal, deserción escolar, drogadicción, alcoholismo, trabajo infantil, abandono, maltrato, embarazo adolescente. (p. 2).

Entre las poblaciones tomadas en cuenta para desarrollar el PEMBO, se pueden identificar diferentes escenarios de riesgo social, incluyendo los mencionados en el párrafo anterior, en algunos casos, éstas situaciones se pueden ver reflejadas durante el desarrollo de las lecciones del proyecto mediante actitudes, acciones o con el rendimiento de los estudiantes participantes; según David Fontana, en su libro El Control del Comportamiento en el Aula (2000), cuando se trabaja con estudiantes con situaciones socioeconómicas especiales se debe recordar que:

> 1. Los estudiantes de un entorno más desfavorecido tienden a tener una autoestima más baja, quizá debido a su medio menos privilegiado, que aquellos más favorecidos.
>
> 2. Los valores y normas que se enseñan en las escuelas tienden a adecuarse mas a los que se enseñan en los hogares mas favorecidos que en los desfavorecidos. Los valores y normas a los que la escuela espera que los niños se adapten (cortesía, autocontrol, honradez, éxito académicos, lenguaje y modales adecuados, control de la agresividad, honradez y otros por el estilo) pueden estar enfrentados con los que se enseñan en casa, mientras que los valores necesarios para sobrevivir en el medio duro, que es donde esta situado el hogar, pueden ser objeto de censura y prohibición en la escuela.

> 3. Los estudiantes de hogares menos favorecidos tienen más probabilidad de estar en grupos de baja capacidad que los de entornos más favorecidos. Todo esto puede empeorar si no reciben ningún estimulo académico en su casa. (p. 30-31).

De lo anterior se deriva la importancia de que el docente practicante conozca de dónde vienen o el entorno en el cual sus estudiantes se desarrollan, para que así pueda partir de la realidad social de cada uno y dirigir su proyecto hacia la búsqueda de un aprendizaje que los estudiantes puedan ver como una herramienta para mejorar sus vidas y lograr un crecimiento no solo académico sino también personal.

Exclusión del Sistema Educativo Formal

> Para alcanzar una mejor productividad y mayores ingresos laborales, el nivel y la calidad de la educación son determinantes. Para subsistir y para ascender socioeconómicamente, los pobres dependen, más que los ricos, de su acceso y permanencia en los centros educativos y del nivel de calidad de educación recibida. El mayor costo que tiene la educación para los pobres, su calidad de "bien" no reside tanto en lo económico, sino en el hecho de aprovechar las oportunidades y poder dedicar tiempo suficiente al estudio. (p. 116).

Lo expuesto por Rivero (1999) en el párrafo anterior muestra la importancia de brindarle una oportunidad a los jóvenes excluidos del sistema de educación formal, mediante la participación en el Proyecto Manejo Básico de Oficinas, ya que con ello se estará abriendo una oportunidad en la vida de estos adolescentes que los conducirá hacia un futuro más prometedor que el que les espera si se quedan sin mejorar sus estudios.

La educación no es un lujo. En Costa Rica la educación es uno de los principales medios de desarrollo social y es necesario entender que si un joven no asiste a la escuela o al colegio, no siempre es por gusto: existen muchos factores que pueden llevar a una persona a abandonar sus estudios formales.

El señor Ángel Ruiz Zúñiga, en la publicación digital de su libro "Universalización de la educación secundaria y reforma educativa" (2006), consultado el 15 de setiembre de 2009; menciona algunas causas de la deserción en secundaria:

- Las discontinuidades en el paso del segundo al tercer ciclo y de éste al cuarto.
- La ineficacia e ineficiencia de la educación primaria.
- El rendimiento académico.
- Las fracturas entre los mundos urbano y rural y la educación pública y privada.
- La edad y el trabajo.
- El atractivo de la educación.

Parte de la ayuda que se les desea brindar a los jóvenes participantes del PEMBO, radica en la empatía que pueda mostrar el docente practicante por las situaciones particulares de los estudiantes; de ésta manera, será más fácil lograr que los jóvenes se sientan identificados y acepten el apoyo ofrecido mediante este Proyecto, sin que piensen que se les encasilla por el abandono injustificado de sus estudios.

Según Ruiz Zúñiga, las razones para desertar entre 12 y 17 años, según el criterio de los jóvenes, son:

- Tener que trabajar.
- Tener que ayudar en oficios domésticos.
- No puede pagar estudios.
- No estar interesado en el aprendizaje formal.
- Le cuesta el estudio.

Actualmente, en el ámbito educativo costarricense es de conocimiento público, que basados en la mayoría de los factores por los cuáles los estudiantes desertan del sistema educativo formal, más que una deserción, existe una exclusión del sistema, pues ante situaciones de presión muchos estudiantes no reciben ni en sus hogares, ni en los centros educativos, ni del Estado, la guía o el apoyo necesario para continuar con sus estudios.

En la ponencia de la Máster Xinia Salmerón Alpízar, Acceso real de las y los adolescentes a la educación, desarrollada en el II Congreso Nacional de Adolescencia y Salud en la Universidad Nacional de Costa Rica, 2008, se mencionan otras causas que obligan a los estudiantes a desertar:

- Desconocimiento de los padres de cómo asumir a sus hijos en estas transiciones.
- Falta de hábitos y desconocimiento de técnicas de estudio adecuadas.
- Deficiencia en la orientación del proyecto de vida de las y los adolescentes.
- Deficiencia en la educación secundaria en relación con la perspectiva del desarrollo humano integral: énfasis en enseñanza de contenidos de disciplinas, en detrimento de un currículo en que se tomen en cuenta los intereses fundamentales de los jóvenes. Por lo tanto, pérdida del sentido de la educación formal.

Las causas expuestas por la máster Salmerón son reales y no dependen de la voluntad de los estudiantes, sino más bien de los adultos quienes conforman su medio ambiente y han estado presentes durante su desarrollo académico; es por esto que más que una deserción, en algunas ocasiones, se le considera expulsión, pues los jóvenes se ven obligados a dejar sus estudios por no recibir ayuda a tiempo por parte de los mayores involucrados en el proceso.

Los adolescentes necesitan sentirse apoyados, pues todo aquel que haya desistido de sus estudios debe tener una razón que lo motivó a hacerlo y no desea ser juzgado, sino, comprendido.

Fundamentación Pedagógica y Didáctica

El PEMBO aparte de ser un Proyecto de Extensión que beneficia a muchas comunidades y sus integrantes, también busca lograr un desarrollo profesional de los y las docentes practicantes, mediante la vivencia de situaciones reales las cuales deben ser afrontadas por él o ella con profesionalismo y poniendo en práctica todo lo aprendido durante el estudio de la carrera Bachillerato en Educación Comercial.

Existen elementos fundamentales que los docentes practicantes deben tener claros con el fin de aplicarlos en el desarrollo del PEMBO, para facilitar el logro de una preparación de calidad por parte de los estudiantes participantes. Dentro de estos elementos podemos mencionar: a) aprendizaje significativo, b) enfoques curriculares, c) papel del docente d) estrategias metodológicas.

Aprendizaje Significativo

El interés de los estudiantes por aprender está relacionado con la utilidad que le encuentren a los temas de estudio. Es importante que los educandos sepan como implementar a nivel personal y laboral, lo que aprenden en clase. Cuando es posible establecer la utilidad de lo que se aprende, normalmente aumenta el interés por conocer más y el aprendizaje se vuelve significativo.

El papel de la o el docente practicante es decisivo en la adquisición de este aprendizaje significativo; ya que es ella o él quien debe desarrollar el interés de los estudiantes participantes por la materia estudiada, mostrándoles la utilidad que esos contenidos puedan tener para su vida personal.

Según la página electrónica de Universidad Nacional Autónoma de México, David P. Ausubel afirma que las características del Aprendizaje Significativo son:

- Los nuevos conocimientos se incorporan en forma sustantiva en la estructura cognitiva del alumno.
- Esto se logra gracias a un esfuerzo deliberado del alumno por relacionar los nuevos conocimientos con sus conocimientos previos.
- Todo lo anterior es producto de una implicación afectiva del alumno, es decir, el alumno *quiere* aprender aquello que se le presenta porque lo considera valioso.

Ausubel también indica que las ventajas del aprendizaje significativo son:

- Produce una retención más duradera de la información. Modificando la estructura cognitiva del alumno mediante reacomodos de la misma para integrar a la nueva información.
- Facilita el adquirir nuevos conocimientos relacionados con los ya aprendidos en forma significativa, ya que al estar clara mente presentes en la estructura cognitiva se facilita su relación con los nuevos contenidos.
- La nueva información, al relacionarse con la anterior, es depositada en la llamada memoria a largo plazo, en la que se conserva más allá del olvido de detalles secundarios concretos.
- Es activo, pues depende de la asimilación deliberada de las actividades de aprendizaje por parte del alumno.
- Es personal, pues la significación de los aprendizajes depende de los recursos cognitivos del alumno (conocimientos previos y la forma como éstos se organizan en la estructura cognitiva).

Ausubel considera que el aprendizaje por descubrimiento no debe presentarse como opuesto al aprendizaje que resulta de una exposición (aprendizaje por recepción), pues éste puede ser igualmente eficaz (en calidad) que aquél, si se dan ciertas características. Además, puede ser notablemente más eficiente, pues se invierte mucho menos tiempo.

El texto anterior se refiere a que los estudiantes pueden aprender significativamente por medio del descubrimiento y la construcción de su propio conocimiento; pero también es posible despertar el interés mediante clases magistrales, trabajos en grupo o cualquier otra estrategia que se desee desarrollar en la clase; lo importante es darle la dedicación adecuada para sacar el mayor provecho de cada actividad, para que los estudiantes logren obtener conocimientos valiosos y aplicables para su vida.

Enfoques Curriculares

Durante el desarrollo de sus lecciones, los docentes pueden adoptar diferentes “maneras de enseñar”, según el estudiantado, el tema en estudio, las condiciones del lugar, las necesidades de la población, entre otras. Esas maneras de enseñar se conocen también como enfoques curriculares, lo cual es: la forma como se va a desarrollar el currículum.

Los enfoques curriculares ya están determinados, los más conocidos son: constructivista, psicologista, tecnológico, socio-reconstruccionista y academicista.

Difícilmente un docente utiliza un solo enfoque curricular, generalmente es una mezcla de enfoques desarrollados en el aula.

Cada docente practicante del PEMBO tiene la libertad de elegir el enfoque curricular que le parezca más conveniente en cada caso; sin embargo, tomando en cuenta la población participante y sus necesidades, es importante que los siguientes enfoques sean especialmente tomados en cuenta, debido a que su utilización puede ser muy provechosa bajo las condiciones en las que se desarrolla el PEMBO:

Enfoque Constructivista. Adriano Rodríguez y Luzia Marta Bellini (1998) afirman:

> En la perspectiva constructivista, no existen conocimientos que sean simples registros de observaciones, sin una estructuración debida a la actividad del sujeto…El individuo construye conocimientos actuando sobre la realidad circundante, construyendo una lógica de acción…se entiende por construir conocimientos el proceso por el cual el sujeto mejora sus nociones, perfecciona la forma de explicar, o sea, el modo como el se aproxima al llamado conocimiento científico. (p. 22-23).

Cada día de clases es una oportunidad para que los docentes practicantes propicien actividades en el aula que permitan que los educandos logren adquirir nuevos conocimientos a partir de las experiencias vividas. Según este enfoque, el conocimiento es el resultado de la manera en que cada persona asimila lo que sucede a su alrededor, a partir de la interacción de factores como el ambiente y los otros seres que lo o la rodean.

Entre los beneficios del constructivismo, según Rodríguez y Bellini (1998) se encuentran:

- No limitáramos nuestros alumnos a lo que nosotros conocemos, pues ellos nacieron en otra época. Eso solo se torna posible si el aprender a aprender pasa a ser la meta principal del trabajo con conocimientos.
- Las sabidurías de vida fuesen enriquecidas con nuevos conocimientos, no substituidas simplemente.
- La felicidad de los alumnos fuese una meta fundamental: conocimientos y autoconocimiento deberían ganar carácter de complementariedad.
- Habláramos de la utilidad de los conocimientos pero ante todo, de belleza de los mismos. (p. 27).

El constructivismo promueve que los y las estudiantes aprendan haciendo y descubriendo por sí mismos. Cada experiencia de enseñanza y aprendizaje puede provocar un resultado diferente en cada persona; y con la ayuda de esos aportes

individuales y diferentes, se enriquece el proceso de aprendizaje en el aula, en lugar de limitarlo solamente al aporte del docente.

Tal como lo indica Papert (1994):

> La actividad constructivista en la enseñanza no es, en absoluto, necesariamente minimalista –la meta es enseñar de forma tal que se produzca el mayor aprendizaje a partir de la mínima enseñanza. Evidentemente no se puede llegar a eso reduciendo la cantidad de enseñanza, mientras se deja a un lado todo resto inalterado. El principal cambio necesario se asemeja un proverbio popular africano: si un hombre tiene hambre, tú le puedes dar un pescado, sin embargo es mejor darle una caña y enseñarle a pescar. (p. 125).

La mejor satisfacción que un docente puede tener es que sus estudiantes, aparte de aprender los contenidos de clase, también adquieran la destreza de crear, tomar decisiones, actuar y descubrir; con el fin de que puedan defenderse y enfrentar los retos de la vida.

Como lo afirmó Piaget (1964) “El principal objetivo de la educación es crear hombres capaces de hacer cosas nuevas, no simplemente de repetir lo que otras generaciones hicieron, hombres creativos y descubridores”. (p.5).

Basándose en el enfoque constructivista, los docentes tendrán la responsabilidad de planear su proyecto teniendo en cuenta que, según lo plantea Carretero (1998), el conocimiento no es una copia de la realidad, sino una construcción del ser humano.

Se le dará la posibilidad al estudiante participante del PEMBO de expresarse y ser parte activa de la creación de su propio conocimiento y el de sus compañeros y compañeras; el papel del docente practicante será de guía y mediador en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Enfoque Psicologista. Este enfoque se centra en el individuo; en este caso, los estudiantes participantes del PEMBO. Según Molina Bogantes (2004):

> Cuando se diseña un planeamiento didáctico en el marco de un enfoque psicologista, lo esencial es que esa planificación considere como elemento central al alumno. Esto implica que el educador debe determinar y considerar los intereses y las necesidades de los alumnos, para garantizar que la práctica pedagógica sea una respuesta a esas expectativas. (p. 26).

La población del PEMBO está conformada por personas que viven en riesgo social o que están excluidas del sistema de educación formal, estas condiciones pueden generar necesidades educativas especiales en los alumnos, el enfoque psicologista permite tomar en cuenta las características personales de cada individuo para facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

"Otro aspecto importante es considerar el nivel de desarrollo del pensamiento y el ritmo de los alumnos como variable fundamental al seleccionar y organizar el contenido curricular y las estrategias de aprendizaje y de evaluación". (Molina, 2004, p. 26).

Como se menciona en el párrafo anterior, es primordial tomar en cuenta las características de la población con la cual se está trabajando, con el fin de encontrar la mejor manera de desarrollar las clases para el beneficio de todo el grupo.

Enfoque Tecnológico. El enfoque tecnológico comúnmente puede ser utilizado en el desarrollo del módulo Destrezas Mecanográficas; según Molina, (2004), indica que:

> En este planeamiento se enfatiza, como elemento fundamental, el señalamiento de los recursos o medios didácticos tecnológicos a los que recurrirá el educador, para conducir la transmisión de los contenidos, esencialmente los de la cultura sistematizada (materiales impresos de autoaprendizaje o enseñanza programada, televisión, radio, computadora, etcétera). (p. 27).

El docente practicante puede utilizar éste enfoque para desarrollar cualquier tema que desee; sin embargo, la utilización de la máquina de escribir o la computadora como herramienta indispensable para el módulo Destrezas Mecanográficas, el limitado tiempo para el desarrollo de los temas y la naturaleza de los contenidos que en ese curso se deben abarcar, hacen más propensa la elección de dicho enfoque para ése módulo en *especial.*

Enfoque Socio-Reconstruccionista. Al ser el PEMBO un proyecto de extensión comunitaria, el enfoque socio-reconstruccionista se adapta muy bien en el contexto en el que este se desarrolla, según Molina, (2004):

> …cuando el sistema educativo ha optado por el enfoque socio-reconstruccionista, se concentra en planear una práctica pedagógica que se constituya en una respuesta a la problemática social en la que se desenvuelven los estudiantes. Se sustenta la planificación en el análisis del contexto y la problemática comunal. Para esto, se recurre al aporte de los alumnos y miembros de la comunidad. Los alumnos participan también en la determinación de los objetivos, los contenidos y las experiencias de aprendizaje. (p. 28).

La cita anterior muestra que la adopción de éste enfoque denota un interés por mejorar, no solo la calidad de vida de los estudiantes mediante la adquisición de un aprendizaje significativo, sino también, el bienestar de toda la comunidad la cual el estudiante puede extender sus aportes con lo aprendido en las clases del PEMBO.

> *Enfoque Academicista.* En este enfoque, el rol del docente se perfila esencialmente como la persona que posee y domina el conocimiento, que trata de "transmitir" a los alumnos. Por esta razón, se planteará en el planeamiento didáctico estrategias válidas para una efectiva transmisión de los contenidos.

> Esto conlleva a un papel pasivo y receptivo por parte de los educandos. (Molina, 2004, p. 27).

Caso contrario al constructivismo, el enfoque academicista no permite que el estudiante se integre en la búsqueda de los conocimientos, sino que solo asume el papel de receptor de información. Existen contenidos que por su complejidad, tardarán más tiempo en ser asimilados por los estudiantes debido a que sus experiencias posiblemente no tienen nada que ver con el tema en estudio; en este tipo de casos es se puede adoptar el enfoque academicista con el fin de agilizar y facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Cada enfoque curricular solventa necesidades específicas, la mezcla de los diferentes enfoques facilita la labor del docente y enriquece el proceso pues permite la variedad en el proceso de planificación didáctica.

Es válido aplicar cualquier enfoque curricular que facilite el aprendizaje según la población, los contenidos, los objetivos y el tiempo de clases.

El utilizar varios enfoques también permite que los estudiantes descubran las diferentes maneras de aprender existentes; por ejemplo, se puede aprender descubriendo pero también se puede aprender escuchando. Conforme avance el proceso educativo y con base en la reacción que tengan los estudiantes ante los enfoques utilizados, el o la profesora podrá definir, cuál o cuáles enfoques le dan mejores resultados según su población, objetivos y contenidos.

Papel del Docente Practicante

Los autores Hernández (2003) y Villarruel (2009) plantean características que debe poseer el docente en su papel como mediador pedagógico; tomando como base el aporte de estos autores, pero adaptando las ideas al tema en investigación, se puede mencionar las siguientes para ser utilizadas en el desarrollo del PEMBO: a) Permitir que los estudiantes tomen decisiones, resuelvan problemas y reflexionen sobre situaciones específicas; b) Promover la autorresponsabilidad en los estudiantes; c) Involucrar a los estudiantes en el desarrollo del programa de clase mediante la participación; d) Delegar trabajo a sus estudiantes con el fin de que logren construir conocimiento; e) Fomentar el respeto y la confianza; f) Mostrar interés por los avances de los estudiantes; g) Reconocer los logros de los estudiantes en lo individual y colectivo; h) Ser un co-aprendiz en el proceso.

Las características mencionadas, proponen un perfil de docente que permite la participación activa de sus estudiantes, no se interesa en dar materia magistralmente simplemente, sino que promueve mediante sus acciones, que los estudiantes alcancen un grado de participación y protagonismo con el fin de que saquen provecho del proceso de enseñanza y aprendizaje; interviene adecuando los temas y las condiciones para que sus estudiantes alcancen un aprendizaje significativo; valora el esfuerzo de los estudiantes y les deja saber cuando están haciendo un buen trabajo; además, se da la oportunidad de aprender de sus estudiantes.

El papel del docente practicante en el PEMBO es muy importante, pues aparte de lograr que los jóvenes alcancen el conocimiento, también tiene una influencia muy grande en el interés que tengan los estudiantes por aprender y por el futuro laboral. Una estimulación positiva facilitará que los estudiantes se esfuercen por mejorar su desempeño en la clase y también por ser mejores en su vida personal.

La motivación en el aula será un gran incentivo para aprovechar las oportunidades ofrecidas a través del PEMBO.

Estrategias Metodológicas

Para lograr la adquisición de conocimientos significativos que les faciliten a los estudiantes obtener un cambio positivo académico y personal, es necesario que la o el docente practicante tenga bien definidas las estrategias metodológicas que va a utilizar.

Bolaños y Molina (1998) mencionan que las estrategias metodológicas están constituidas por una serie de métodos, técnicas y procedimientos empleadas en la orientación y la ejecución de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Las estrategias metodológicas empleadas en el desarrollo de los módulos del PEMBO se deben escoger tomando en cuenta el o los enfoques curriculares que se estén utilizando.

Es importante recordar que, si bien es cierto el o la estudiante es el protagonista del proceso de enseñanza y aprendizaje, también es cierto que el profesional en la materia es la o el docente, por lo que es responsabilidad del profesor (a) el escoger y diseñar muy bien los métodos que utilizará, con el fin de lograr un producto de calidad en cuanto a la formación ofrecida a los estudiantes participantes del PEMBO.

Según Carles Monereo y otros (1994) en su libro: Estrategias de Enseñanza y Aprendizaje, existen varias pautas metodológicas que deberían orientar cualquier

actuación pedagógica que tenga como objetivo enseñar estrategias de aprendizaje a los estudiantes:

- Plantear actividades que, debido a su complejidad, requieran por parte de los estudiantes una regulación consciente y deliberada de su conducta, de manera que para realizarlas se vean obligados a planificar previamente su actuación, deban controlar y supervisar lo que están haciendo y pensando mientras lo hacen y les parezca útil evaluar su ejecución cuando la concluyan.
- Evitar la enseñanza de técnicas de estudio simples en relación a objetivos concretos, dado que tenderán a aprenderse de forma mecánica, es decir, a "piñón fijo". Por el contrario, es importante asegurarse de que el alumno domina diferentes procedimientos de aprendizaje que pueden serle útiles en una situación determinada, que es capaz de escoger de forma razonada los más adecuados y de coordinar su utilización, siempre en función de las condiciones de la actividad que se le plantea.
- Enseñar estrategias de aprendizaje en contextos en los que éstas resulten funcionales, es decir, en aquellas situaciones reales en que estas estrategias sean utilices para atender a las necesidades académicas y personales que pueda tener un alumno de una edad determinada, que trata comunas materias y materiales determinados y tiene unos problemas vitales peculiares.
- Crear un clima en el aula en el que se tolere la reflexión, la duda, la explotación y la discusión sobre las distintas maneras como puede aprenderse y pensarse sobre un tema. Un entorno en el que sea posible plantear la enseñanza de estrategias de aprendizaje como un objetivo explicito y directo.
- Facilitar la transparencia de las estrategias de aprendizaje utilizadas a otras tareas, materias y, si es posible, a otros contextos, promoviendo referencias a cuándo y por qué decidimos que es útil una determinada estrategia. El hecho de que una estrategia pueda ser fácilmente aplicada a una nueva situación de aprendizaje es el mejor indicador para evaluar la calidad de su enseñanza. (p. 15-16).

La estrategia metodológica no pretende complicar la función del docente, sino que tiene como objetivo facilitar que la información fluya de una manera atractiva y que consiga capturar la atención del estudiantado para lograr que éste asimile los temas en estudio de una manera sencilla y motivadora.

Para el desarrollo del PEMBO es ideal que los docentes practicantes cuenten con estrategias metodológicas elegidas pensando en el objetivo del proyecto, las características de la población participante, los temas en estudio y las condiciones del contexto. Una manera eficaz de sugerir contenidos y estrategias metodológicas para desarrollar el PEMBO, sería a través de una Unidad Didáctica, debido a los grandes beneficios que ésta posee, estos serán explicados más adelante.

PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

En este capítulo se describen los elementos más importantes y los lineamientos en los cuales se enfocará el desarrollo de este trabajo: problema en estudio, tipo de investigación e instrumentos de recolección de información.

Se realizará un diagnóstico que permitirá verificar si existe la necesidad de crear una unidad didáctica que incluya contenidos y estrategias metodológicas acordes con las características del Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas en cuanto a: objetivos, la población participante, el tiempo de clases y áreas de estudio. La Unidad Didáctica sería utilizada por el docente practicante durante el desarrollo del PEMBO.

El diagnóstico también permitirá conocer cuáles son las habilidades y conocimientos básicos requeridos por los empleadores y empleados de: oficinas pequeñas, consultorios médicos públicos y privados con el fin de dar fundamento a los contenidos que se sugerirán en la Unidad Didáctica.

Problema en Estudio

¿Cuáles son los contenidos y estrategias metodológicas que se podrían desarrollar en el Proyecto Manejo Básico de Oficinas?

Población

La población con la que se trabajará es una muestra elegida a conveniencia de la investigadora por la facilidad de acceso a la información y está compuesta de la siguiente manera:

Estudiantes Graduadas de Bachillerato en Educación Comercial

Se aplicará una encuesta a 14 estudiantes graduadas de Bachillerato en Educación Comercial. Siete de estas personas realizaron su Práctica Profesional Supervisada en el 2005 y las otras siete personas la realizaron en el 2006, específicamente:

2005

1. Alvarado Hernández, Xiomara.
2. Barahona Hidalgo, Karol.
3. Gamboa Coto, Carmen.
4. Jiménez Saborío, Solsirett.
5. Montero Arroyo, Hellen.
6. Quesada Barboza, Luciana.
7. Reyes Hernández, Marilyn.

2006

1. Astorga Aguilar, Cristel.
2. Camacho Chévez, Sidney.
3. Córdoba Matriz, Mauricia.
4. Montero Montero, Gabriela.
5. Rodríguez Villalobos, Consuelo.
6. Salazar Obando, Karina.
7. Varela Murillo, María del Milagro.

Empresas Pequeñas

Se aplicará un cuestionario a jefes y asistentes de oficina de 10 empresas pequeñas con diferentes actividades económicas. Se tomaron en cuentas éstas empresas por tener menos de 10 empleados, en algunos casos es solo el jefe y su asistente.

Las empresas que colaborarán son:

1. Comisión de Restauración Iglesia la Merced. Esta organización está compuesta por 5 personas dedicadas a la administración de contratos para la restauración de iglesias; en este caso específico, la Iglesia de La Merced, ubicada en San José centro sobre avenida segunda. Las personas quienes suministrarán la información son Jeffrey Porras Zamora y su asistente Yendry Zuñiga Delgado.

2. Comunicación e Imagen. Compuesta por 3 personas y se dedica a la asesoría de empresas en el área de mercadeo. Está ubicada en Heredia centro. Las personas quienes responderán el cuestionario fueron José Madriz Vargas y su asistente Mónica Madriz Madriz.

3. Creativa S.A. Es una compañía que diseña páginas web y administra espacios en Internet. Está ubicada en Paseo Colón, 100 metros norte de Soda Tapia. Está compuesta por 3 personas, quienes suministrarán la información son William McClure y su asistente Tamara García Urbina.

4. CyPSolutions S.A. Se dedica a la consultoría en sistemas computacionales y la conforman 3 empleados; está ubicada en Heredia en el barrio Corazón de Jesús, diagonal a Tributación Directa. Los colaboradores son William Cartín Nuñez y su asistente la señorita Tatiana Fernández Ramírez.

5. Miauto.cr. Empresa dedicada a la comercialización de vehículos, publicidad sobre talleres y otros temas automotrices. La empresa se ubica en Hatillo centro, de la

Clínica Solón Núñez 100 sur, 100 este, 25 sur, Urbanización Belgrano, casa 40. La compañía es administrada por el dueño con la ayuda de su asistente. La información será suministrada por Carlos Rees Bonilla y la señorita Adriana Rees Bonilla.

6. Servicio de Terapia Física Andrés Arguello. Brinda servicios de terapia física y está compuesta por 2 personas. Se ubica en San Luis de Santo Domingo, del puente peatonal 1 km oeste. Las personas quienes colaborarán con el suministro de la información son Andrés Arguello y su asistente Ileana Garro Loría.

7. Servicio de Terapia Física Ruth Charpentier. Ofrece servicios de terapia física y está ubicada en Puriscal, 100 norte y 75 sur del Liceo. Está compuesta por 3 personas, quienes colaborarán con el cuestionario son Ruth Charpentier Espinoza y su asistente Elisa Aguilar Quirós.

8. Sosa y Vindas S.A. Esta compañía se dedica a la venta y distribución de suministros de oficinas. Está ubicada en Paseo Colón, de KFC 300 norte y 75 este, se compone de 9 colaboradores, quienes contestarán los cuestionarios son: Carlos Vindas Ramírez y su asistente Andrea Ramírez Ardón.

9. Syscom Telecomunicaciones S.A. Esta empresa realiza instalaciones de redes de cómputo. La oficina está ubicada 600 metros este de Burger King en Heredia y cuenta con 6 trabajadores a nivel administrativo. El cuestionario será aplicado al señor Minor Sánchez Chacón y a su asistente Ana Gabriela Quesada Dávila.

10. Veterans Care Internacional S.A. Ofrece asesoría sobre seguros médicos internacionales a veteranos de guerra del gobierno de los Estados Unidos que residen en Costa Rica. Está compuesta por 2 personas y se ubica en San José, Avenida 8, Calle 14, en el antiguo Edificio de la Cruz Roja. Las personas quienes suministrarán la información son James E. Young y su asistente Joella M. Young.

Consultorios Médicos del Sector Público

Se aplicará un cuestionario a 10 doctores que laboran en diferentes Hospitales o Clínicas Públicas de Costa Rica y también a sus Asistentes de Oficina. Es importante recalcar que por ser instituciones de salud pública, los doctores no tienen una secretaria u asistente en particular, es el personal administrativo quien atiende funciones de varios profesionales a la vez, las secretarias (os) electas (os) fueron recomendadas (os) por los médicos, ya que ellas o ellos laboran en la misma área en la cual el doctor se desempeña. Las personas quienes suministrarán la información son:

1. Dr. Rodolfo Arroyo Carvajal: médico de Ortopedia del Hospital de Niños y su asistente Juliana Ureña Granados.

2. Dr. Luis Guillermo Aued Flores: médico de la Unidad de Quimioterapia del Hospital Calderón Guardia y su asistente Marvin Vargas Brenes.

3. Dr. José Baltodano: quien trabaja en la Unidad de Rayos X en la Clínica de Coronado y su asistente, Liliana Arroyo Rivera.

4. Dr. Alejandro Blanco Saborío: quien trabaja en el Hospital San Juan de Dios en el área de Oncología y su asistente, Vera Soto Castro.

5. Dr. Edwin Granados Loría: médico de Emergencias en el Hospital de Alajuela y su asistente Stephanie Berrocal Sánchez.

6. Dr. Eduardo Sáenz Calderón: cardiólogo del Hospital Calderón Guardia y su asistente Maureen Naranjo Gamboa.

7. Dra. Ivannia Salas Bogantes: psiquiatra del Hospital Psiquiátrico y su asistente la señorita Lisa Castillo Ovares.

8. Dr. Dennis Salazar: médico de Emergencias del Hospital de Heredia y su asistente Cindy de la O Muñoz.

9. Dr. Jaime Sierra Poveda: ortopedista del Hospital Calderón Guardia y su asistente Nancy Garro Oviedo.

10. Dr. Julio Víquez Rojas: médico general de la Clínica de Santo Domingo de Heredia y su asistente Francini Salas Espinoza.

Consultorios Médicos del Sector Privado

El cuestionario será aplicado a 10 doctores con diferentes especialidades y quienes laboran en su propio consultorio o en una empresa privada. Las personas que suministrarán la información son:

1. Dr. Carlos Alpízar Quesada: médico geriatra quien tiene su consultorio en el Hospital Cima San José, Torre 1, Piso 2, Consultorio 1 y su asistente Lizeth Calderón Chávez.

2. Dr. Carlos Altamirano Pozo: médico general y laboral, su consultorio está ubicado en el Hospital Cima San José, Torre 1, Piso 4, Consultorio 6 y su asistente Marjourie García Aguilar.

3. Dr. Jorge Luis Espinoza: médico de ServiSalud S.A. quien trabaja en RACSA oficinas centrales en San José y su asistente Elsie Sanabria Fernández.

4. Dr. Carlos Quesada Ulloa: quien practica la medicina general y homeopática en su consultorio ubicado en Cinco Esquinas de Tibás y su asistente Shirley Rojas Alvarado.

5. Dr. Arturo Lizano Vincent: psiquiatra con consultorio en el Hospital Cima San José, Torre 1, Piso 2, Consultorio 2 y su asistente Nuria Matamoros Hidalgo.

6. Dr. Sebastián Marín: médico general del Hospital Clínica Santa María, ubicado San José, Avenida 8 Calle 14 y su asistente Paula Salazar.

7. Dr. Juan Carlos Morales: médico de emergencias del Hospital Clínica Santa María, ubicado en San José, Avenida 8 Calle 14 y su asistente Cindy Valerín.

8. Dr. Juan Picans: ginecólogo de la Clínica Integral de la Mujer ubicada en Pavas de canal 7 200 este y 25 sur y su asistente Elisa Leal Muñoz.

9. Dr. Juan Ignacio Silesky Jiménez: médico general quien tiene su consultorio en el Hospital Cima San José, Torre 2, Piso 2, Consultorio 202 y su asistente Liliana Aguilar.

10. Dr. Guillermo Suárez Castro: especialista en cirugía bariátrica, con consultorio en el Hospital Cima, Torre 1, Piso 5, Consultorio 15 y su asistente Annie Marie Jiménez Conejo.

Profesionales en Secretariado Profesional

Las personas que suministrarán la información son:

Destrezas Mecanográficas

1. Máster Herminia Ramírez, Subdirectora de la Escuela de Secretariado Profesional, posee 10 años de experiencia en el área de destrezas mecanográficas. Su especialización la logró por medio de estudios formales, asignación de trabajo en esta área específica, ha dado clases de tecnología en diferentes lugares y con diferentes énfasis; también por medio de capacitación docente y un especial gusto por esta área de estudio.

2. Máster Maritza Ulate, Profesora de la Escuela de Secretariado Profesional, tiene 25 años de experiencia en el área de destrezas mecanográficas. Su especialización en esta área la obtuvo por medio de estudios formales, autoaprendizaje, capacitaciones y experiencia adquirida.

Manejo de Documentos

1. Máster Margarita Vargas, Directora y profesora de la Escuela de Secretariado Profesional y profesora del Colegio Universitario de Cartago. Tiene 8 años de experiencia en la enseñanza del manejo de documentos. Su especialización la logró por medio del trabajo, capacitaciones varias y Congresos del Archivo Nacional.

2. Máster Yamileth Jenkins Alvarado, Exdirectora y profesora de la Escuela de Secretariado Profesional; además, creadora del Proyecto Manejo Básico de Oficinas. Tiene 15 años de experiencia en la enseñanza del manejo de documentos. Su especialización la logró por medio de la enseñanza de este y muchos otros temas del Secretariado Profesional.

Procedimientos de Oficina

1. Máster Gloriana Sánchez Rodríguez, profesora de la Escuela de Secretariado Profesional. Tiene 3 años de experiencia en la enseñanza de procedimientos de oficina. Su especialización la obtuvo por medio de estudios formales en la Escuela de Secretariado Profesional, autoaprendizaje y experiencia adquirida.

2. Licda. Yolanda Jiménez, profesora de la Escuela de Secretariado Profesional y del Colegio Vocacional de Heredia. Tiene 5 años de experiencia en la enseñanza de procedimientos de oficina. Logró su especialización mediante sus estudios en la Escuela de Secretariado Profesional, capacitaciones docentes y su experiencia secretarial.

Toma de Notas

1. Máster Kattia Varela Córdoba, profesora de la Escuela de Secretariado Profesional y del IPEC en Barva de Heredia. Tiene 18 años de experiencia en la enseñanza de la taquigrafía y ha desarrollado el curso de escritura rápida en 4 ocasiones. Su especialización la obtuvo por medio de estudios formales, experiencia y capacitaciones del Ministerio de Educación Pública.

2. Máster Loretta Chávez Gutierrez, profesora de la Escuela de Secretariado Profesional. Desde el año 1982 se ha dedicado a la enseñanza de la taquigrafía, entre otras áreas del secretariado profesional. Su especialización la obtuvo por medio de estudios en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, así como constante capacitación para su práctica docente.

Para la revelación de los resultados se utilizarán 4 secciones:

1. Estudiantes graduadas de Bachillerato en Educación Comercial.

2. Jefes de Empresas Pequeñas, Consultorios Médicos del Sector Público y Consultorios Médicos del Sector Privado.

3. Asistentes ó Secretarias (os) de Empresas Pequeñas, Consultorios Médicos del Sector Público y Consultorios Médicos del Sector Privado.

4. Profesionales en las áreas del Proyecto Manejo Básico de Oficinas.

Tipo de Investigación

En este proyecto se realizará un diagnóstico de carácter descriptivo, según lo indica Hernández Sampieri:

> Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, -comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986). Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así -y valga la redundancia- describir lo que se investiga. (2001).

También será un estudio exploratorio ya que se desea investigar un problema no estudiado anteriormente y del cuál no hay investigaciones previas y, por lo tanto se requiere indagar o explorar, con el fin de alcanzar el objetivo planteado y llegar a un producto final.

Según lo indica Hernández y otros (2003):

> “Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes”. (p. 115).

La investigación exploratoria terminará cuando, a partir de los datos recolectados, se adquiera el suficiente conocimiento como para saber cuáles factores son relevantes al problema y cuáles no. Hasta ese momento se está ya en condiciones de plantear un análisis de los datos obtenidos de donde surgen las conclusiones y recomendaciones sobre la investigación.

Enfoques de Investigación

En la investigación se utilizarán elementos tanto cualitativos como cuantitativos.

Enfoque Cuantitativo

Este enfoque se utilizará debido a que los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de información, serán reflejados mediante datos numéricos.

Según Hernández y otros (2003):

> El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (p. 5).

Enfoque Cualitativo

Este enfoque también fue considerado debido a que algunas de las preguntas de los instrumentos de recolección de información buscan determinar preferencias, sentimientos, opiniones y otros aportes personales que no se pueden medir numéricamente.

Hernández y otros (2003), indican:

> El enfoque cualitativo, por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación…con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones. (p. 5).

Una vez definidos los dos enfoques investigativos, se puede aclarar que se trata de una investigación bajo el modelo mixto, pues tanto los elementos cualitativos como los cuantitativos, fueron de vital importancia para obtener los resultados que permitirán dar sustento a este trabajo de investigación. Se puede encontrar información reflejada mediante números, así como también se consideran las descripciones y criterios emitidos por la población participante.

Según Hernández y otros (2003), este modelo: “Constituye el mayor nivel de integración entre los enfoques cualitativo y cuantitativo, donde ambos se combinan durante todo el proceso de investigación.” (p. 22).

La ventaja de adoptar este modelo es que permite disfrutar de los beneficios de ambos enfoques.

Instrumentos de Recolección de Información

Para explorar este tema se dispuso de los siguientes instrumentos:

Cuestionario. Es un medio útil y eficaz que se utilizará para recolectar información en un tiempo relativamente breve.

Como lo expresa Hernández y otros (2003), el cuestionario *"consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir". (p. 391).*

Los cuestionarios se aplicarán a los jefes y secretarias contemplados en la población como objeto de estudio.

Encuesta. Consistirá en escoger una muestra de sujetos que represente a los y las graduadas de Bachillerato en Educación Comercial y utilizar una serie de interrogantes con el fin de tener una visión más amplia sobre el proceso de búsqueda de información y elección de contenidos y estrategias metodológicas utilizadas para desarrollar el Proyecto Manejo Básico de Oficinas sin contar con un material de apoyo, como lo es la unidad didáctica que aquí se plantea.

La idea de aplicar la encuesta para determinar la necesidad de proponer contenidos y estrategias se hace con el fin de demostrar que el investigador no se guía por sus propias suposiciones y observaciones, sino que prefiere dejarse guiar por las opiniones, actitudes o preferencias del público entrevistado; este método permite explorar sistemáticamente lo que otras personas saben, sienten, profesan o creen, tal como lo expone Aranguren (2001).

Entrevista. Estas consisten en un diálogo en donde el entrevistador hace una serie de preguntas a otra persona (entrevistado) con el fin de conocer mejor sus ideas, sus sentimientos y su forma de actuar. Según Hernández y otros (2003) *la entrevista "es una conversación entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)". (p. 455).*

Las entrevistas se aplicarán a las profesoras expertas en las subáreas del PEMBO, con el fin de conocer según el punto de vista de un profesional, cuales son los temas básicos más acordes con el objetivo y la población del PEMBO y que por su experiencia, son considerados temas que se mantendrán a través del tiempo.

Creación de la Unidad Didáctica

Para la creación de la Unidad Didáctica del PEMBO se realizará un estudio para la definición de contenidos y estrategias metodológicas, el cual tendrá como base los resultados arrojados por las encuestas, cuestionarios y entrevistas aplicadas a las poblaciones participantes en el suministro de información, con el fin de obtener sugerencias sobre temas que se puedan desarrollar en un periodo de 10 semanas, que permitan formar bases sólidas en cada área y que hayan sido y continúen siendo temas de interés determinante en el mercado laboral, con el fin de incorporar en la unidad didáctica, contenidos que sean duraderos a través del tiempo; además dichos contenidos y estrategias tendrán que ser acordes con: los objetivos del proyecto, las características de la población meta, las áreas generales y el tiempo establecido para el desarrollo de las clases.

La Unidad Didáctica para cada módulo del PEMBO estará compuesta por:

1. Objetivo general.
2. Objetivo eje transversal.
3. Objetivos específicos.
4. Contenidos.
5. Estrategias Metodológicas.
6. Evaluación.

Validación de la Unidad Didáctica para el PEMBO

Se desarrollará un Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas con una población en riesgo social y con una duración de 10 semanas; lo anterior con el fin de poner en práctica la Unidad Didáctica sugerida para el Proyecto, con el fin de verificar si lo que se está proponiendo es válido y útil. Después de cada clase se aplicará un instrumento de validación para rescatar los detalles de sesión y poder comprobar la utilidad del material y enriquecer el mismo.

DIAGNÓSTICO

Los objetivos de esta etapa son:

1. Diagnosticar la necesidad de crear una unidad didáctica que sugiera contenidos y estrategias metodológicas que estén acordes con el objetivo del proyecto, población participante, tiempo de clases y áreas generales de estudio, para ser utilizada por el docente practicante durante el desarrollo del PEMBO.
2. Identificar cuáles son las habilidades y conocimientos básicos requeridos por empleadores y empleados de: oficinas pequeñas, consultorios médicos públicos y privados, con el fin de dar fundamento a los contenidos que se sugerirán en la Unidad Didáctica.

En esta sección se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de información a diferentes fuentes. Con la presentación de la información y el análisis de los datos se pretende averiguar si existe o no la necesidad de crear una unidad didáctica que sirva de apoyo al docente practicante para desarrollar el PEMBO; además, se busca identificar cuáles son los conocimientos básicos requeridos por el posible empleador y empleado de oficinas pequeñas y consultorios médicos, con el fin de dar fundamento a los contenidos que debe proponer la unidad didáctica, en caso de ser necesaria.

Las poblaciones que colaboraron con suministro de la información fueron: estudiantes graduadas de Bachillerato en Educación Comercial, jefes y asistentes de oficina de empresas pequeñas, jefes y asistentes de oficina de consultorios médicos públicos y privados y profesionales en las diferentes áreas que abarca el Proyecto Manejo Básico de Oficinas: Destrezas Mecanográficas, Manejo de Documentos, Procedimientos de Oficina y Toma de Notas.

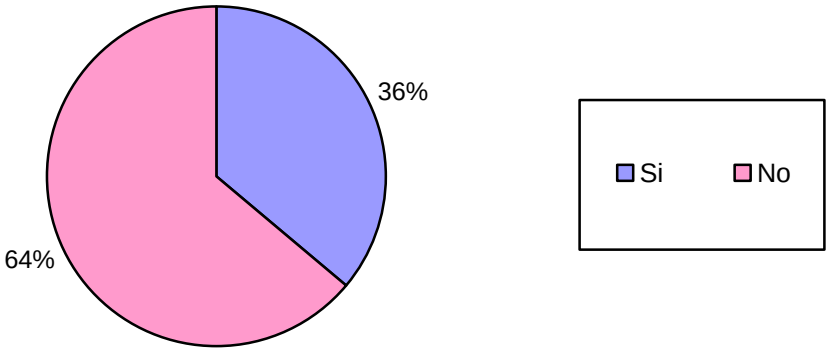
Encuesta a Estudiantes Graduadas de Bachillerato en Educación Comercial

Con el fin de alcanzar el primer objetivo de este diagnóstico, se realizó una encuesta a 14 estudiantes graduadas de la carrera Bachillerato en Educación Comercial.

Las encuestas se componían de 17 preguntas y estaban orientadas a conocer las experiencias personales de cada participante cuando desarrollaron la Práctica Profesional Supervisada en Educación Comercial. De manera general, los objetivos de la encuesta eran: determinar la información que manejaban las docentes practicantes sobre el proyecto, conocer las limitaciones que tuvieron en el desarrollo del mismo,

establecer la manera como eligieron los temas y las estrategias aplicadas, saber su opinión sobre la capacitación recibida por los estudiantes participantes y conocer su criterio acerca de la creación de una unidad didáctica que sugiera temas y estrategias metodológicas a desarrollar en el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. Esta encuesta se puede encontrar en la sección de anexos. Los resultados y análisis se presentarán seguidos de cada pregunta.

Figura 1. Conocimiento sobre el objetivo del PEMBO.



Fuente: encuesta aplicada a estudiantes graduadas de Bachillerato en Educación Comercial 2005-2006. (2008).

Como se muestra en la figura anterior, la mayoría de las docentes practicantes no tenían claro cuál era el objetivo del curso, otras respondieron sí, pero en el momento de escribir el objetivo no era correcto. Tan solo el 36% de la población contestó afirmativamente y escribió de forma correcta el objetivo, aunque no de manera textual, sino que describieron con sus propias palabras el objetivo original:

> Formar integralmente a jóvenes en riesgo social en Manejo Básico de Oficinas para que adquieran los conocimientos, destrezas y habilidades técnicas y humanas que les permitan integrarse a un puesto de trabajo secretarial en un consultorio médico o en una oficina muy pequeña, además como una perspectiva profesional futura, a partir de un proceso de aprendizaje significativo. (ESP, 2005-2008, p. 7).

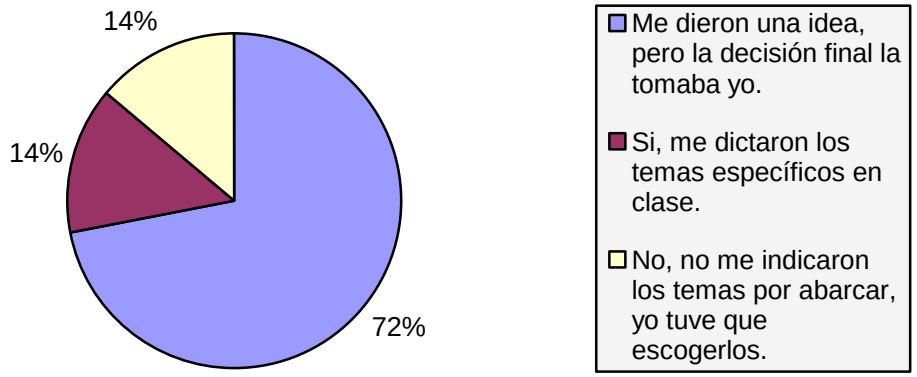
El 100% de las personas encuestadas conocían bien el tipo de población a la cual se le estaba dirigiendo el PEMBO. También mencionaron poblaciones como madres adolescentes.

Para el desarrollo del PEMBO el conocimiento de la población es un factor determinante de muchas otras variables como contenidos, estrategias metodológicas, enfoque curricular y tipo de evaluación, entre otras; por lo que es indispensable que exista claridad en este aspecto.

Todas las graduadas de Bachillerato en Educación Comercial indicaron con propiedad las áreas de estudio que componían el PEMBO. Aunque utilizaban nombres diferentes, todas coincidieron en que las áreas eran: Manejo de Documentos (Archivo, Administración de Documentos), Procedimientos de Oficina (Administración de Oficinas o Técnicas de Oficina), Destrezas Mecanográficas (Mecanografía o Digitación) y Toma de Notas (o Escritura Rápida).

El conocimiento de los módulos es indispensable, pues son los que determinan los temas que se abarcarán en las clases y además le permite a las estudiantes escoger y prepararse en las áreas con las que más se identifican y desean enseñar.

Figura 2. Especificación de los temas por desarrollar en el PEMBO.



Fuente: encuesta aplicada a estudiantes graduadas de Bachillerato en Educación Comercial 2005-2006. (2008).

La figura anterior muestra que, independientemente de si les dieron una idea de los temas o no, la mayoría de las docentes practicantes eligieron los temas de manera individual.

Si cada estudiante escogió sus temas de manera individual no se puede asegurar que los temas se enseñaron uniformemente en los diferentes grupos, de ahí viene la importancia de que todas los docentes practicantes sean instruidas en cuanto a los temas que deben enseñar y la importancia de abarcar esos contenidos específicamente.

La totalidad de las graduadas utilizaron las fuentes que les parecían mejor y que eran más convenientes de consultar para ellas.

Lo ideal sería que todas las practicantes utilicen la misma fuente fiable, actualizada y acorde con las necesidades del PEMBO.

Tabla 1

Fuentes de información utilizadas para buscar los temas desarrollados.

Me basé en Internet.	9.5%
Materia que me habían dado en la ESP.	38.0%
Libros de diferentes temas.	52.5%

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes graduadas de Bachillerato en Educación Comercial 2005-2006. (2008).

En la tabla anterior se puede observar que 11 de las 14 estudiantes graduadas encuestadas escogieron libros para hacer la elección de sus temas, lo cual es bueno pues un libro publicado siempre será una fuente fiable. 2 de las 14 estudiantes encuestadas afirmaron haberse basado en el Internet para elegir los temas que enseñaron. La información sobre las áreas generales del PEMBO que se puede encontrar en las fuentes de información que indica la tabla 2 puede ser muy similar, pero también pueden haber detalles significativos que cambien los contenidos de una fuente a otra, por ejemplo: su fecha de publicación, cantidad de contenidos y veracidad.

Tabla 2

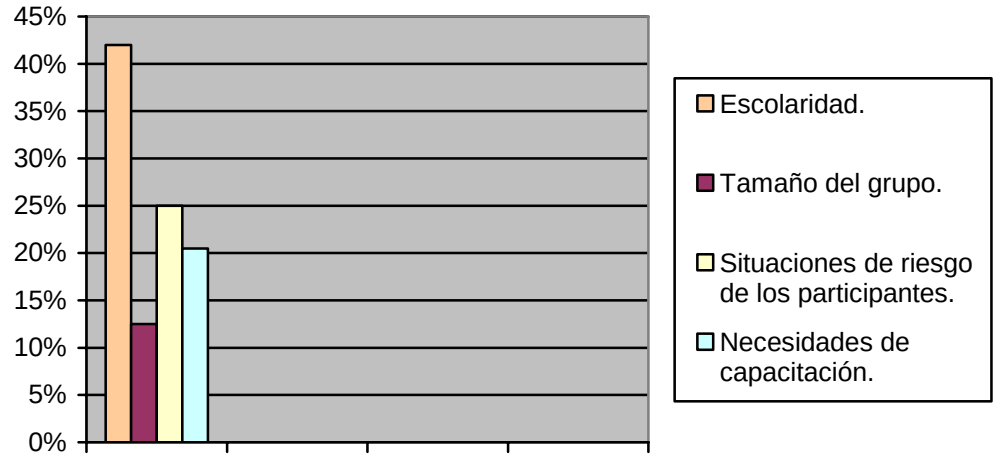
Criterios utilizados para escoger los contenidos desarrollados en el PEMBO.

Objetivo del proyecto.	30%
Población.	30%
Tiempo de clases.	15%
Áreas generales de estudio.	25%

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes graduadas de Bachillerato en Educación Comercial 2005-2006. (2008).

La tabla 2 muestra que los dos criterios que más se tomaron en cuenta para elegir los contenidos que se desarrollaron en el PEMBO fueron: a) el objetivo del proyecto y b) la población participante; pues 10 de las 14 estudiantes encuestadas eligieron ambas opciones como las sobresalientes.

Figura 3. Aspectos sobre la población considerados en la elección de los temas.



Fuente: encuesta aplicada a estudiantes graduadas de Bachillerato en Educación Comercial 2005-2006. (2008).

La figura anterior muestra que las estudiantes practicantes en su mayoría le dieron un énfasis a la escolaridad de la población para escoger los temas que les iban a impartir, lo cuál es muy necesario, pues los temas deben estar dentro de patrones de complejidad que todos los participantes dominen. Las demás opciones son también importantes de considerar, al pensar en la población todos los elementos deben ser considerados para que los estudiantes participantes se sientan mejor identificados con lo que se les ofrece en el PEMBO.

Tabla 3

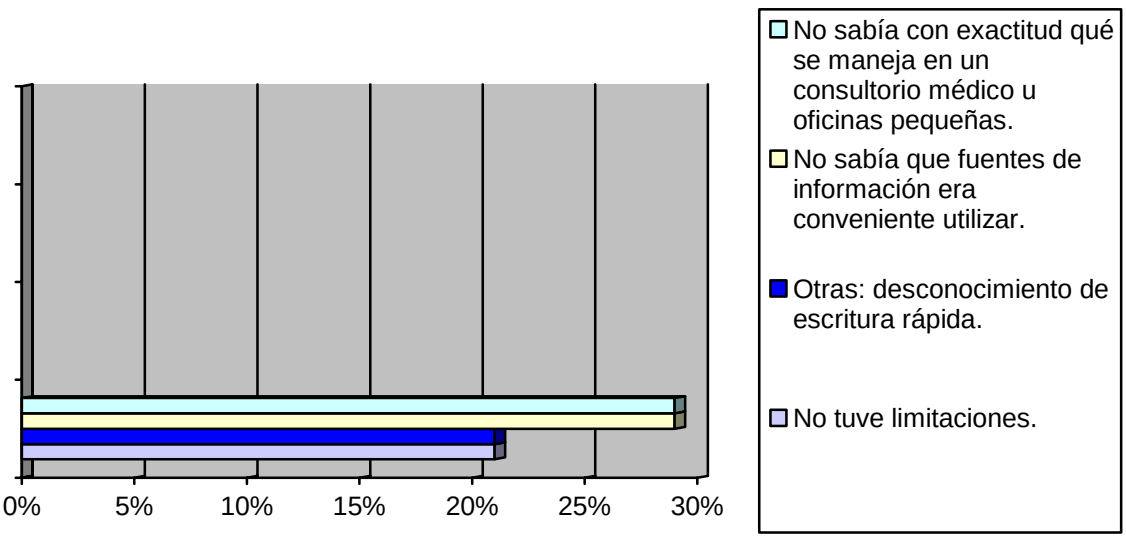
Enfoques curriculares utilizados.

Constructivista.	33%
Socio-reconstruccionista.	14%
Psicologista.	14%
Tecnológico.	14%
Academicista.	17%
Dialéctico.	8%

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes graduadas de Bachillerato en Educación Comercial 2005-2006. (2008).

En la tabla 3 se observa que casi todas las estudiantes graduadas adoptaron un enfoque constructivista en el desarrollo de sus módulos; sin embargo, por la naturaleza de las áreas tuvieron que complementar con otros enfoques. La utilización del enfoque constructivista tiene muchos beneficios como se plantea en el capítulo de Antecedentes Teóricos; pero la mezcla de varios enfoques también puede dar resultados positivos; además, como lo indica Ausubel (2008), el aprendizaje por descubrimiento no debe ser presentado como opuesto al aprendizaje por exposición (recepción).

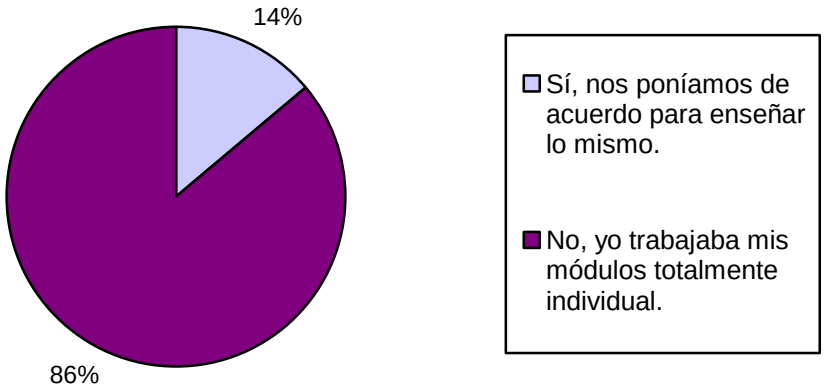
Figura 4. Limitaciones en la búsqueda de contenidos o estrategias metodológicas.



Fuente: encuesta aplicada a estudiantes graduadas de Bachillerato en Educación Comercial 2005-2006. (2008).

Para impartir temas relacionados con la labor secretarial de un consultorio médico, es necesario hacer una investigación para determinar qué funciones específicas se realizan en ese tipo de oficina. Si las estudiantes nunca han trabajado en un consultorio u empresa pequeña o no han investigado lo suficiente acerca de ese tipo de trabajo, es difícil que sepan lo que ahí se hace; por lo tanto, no podrían preparar a alguien para que trabaje en este tipo de oficinas. El 29% de la población manifestó que el no saber qué se hacía en un consultorio fue una limitante en el momento de escoger los contenidos. Otro 29% indicó que no sabía qué fuentes de información utilizar pues difícilmente se consiguen temas específicos sobre consultorios médicos.

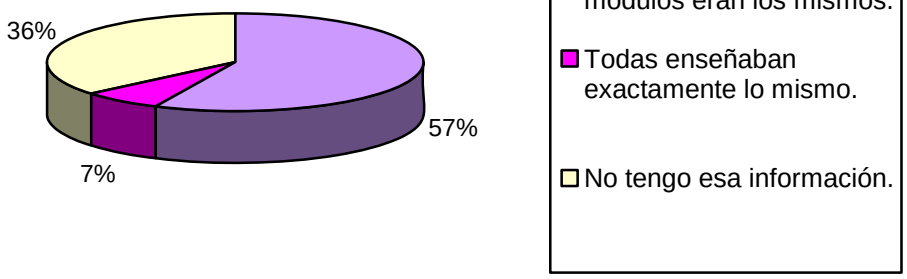
Figura 5. Coordinación entre compañeras para definir los temas por impartir.



Fuente: encuesta aplicada a estudiantes graduadas de Bachillerato en Educación Comercial 2005-2006. (2008).

De las estudiantes entrevistadas 12 afirmaron que trabajaban sus módulos de manera individual. Solo 2 personas coordinaban para impartir lo mismo, el resto enseñaba lo que le parecía más apropiado, por lo que no es posible asegurar que todos los estudiantes salieron con la misma preparación académica.

Figura 6. Conocimiento sobre la similitud de los temas desarrollados.



Fuente: encuesta aplicada a estudiantes graduadas de Bachillerato en Educación Comercial 2005-2006. (2008).

La figura 6 indica que más de la mitad de las jóvenes encuestadas confirmaron que, mediante conversaciones con sus compañeras, se enteraron que se abarcaban temas diferentes en todos los grupos aunque los módulos eran los mismos.

Tabla 4

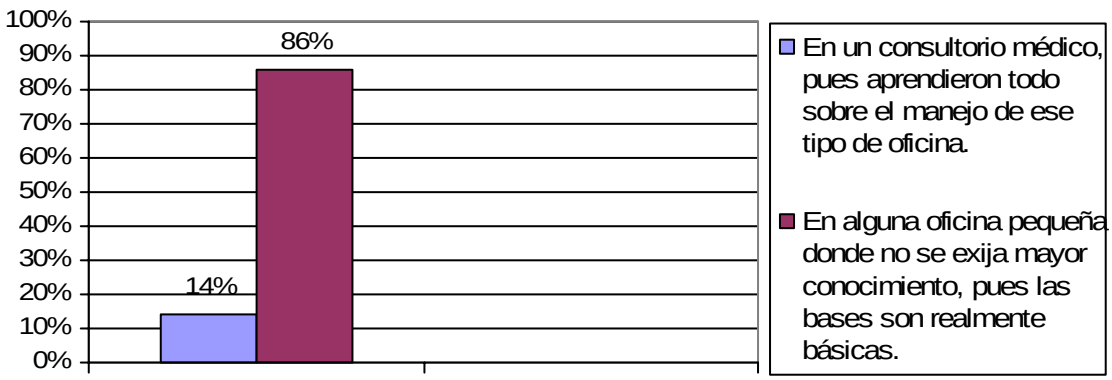
Elección de las estrategias metodológicas utilizadas.

Usé las que usaban conmigo cuando yo estudiaba.	14%
Tomé en cuenta las que pensé serían efectivas con la población participante.	36%
Usé las que encontraba en Internet y otros libros.	50%

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes graduadas de Bachillerato en Educación Comercial 2005-2006. (2008).

Con respecto a la elección de estrategias metodológicas, la tabla 4 muestra que también existió libertad de elección por parte de las docentes practicantes. Se utilizaron diferentes estrategias escogidas a conveniencia de cada una. Solo el 36% afirma haber tomado en cuenta las necesidades de la población participante al elegir las técnicas.

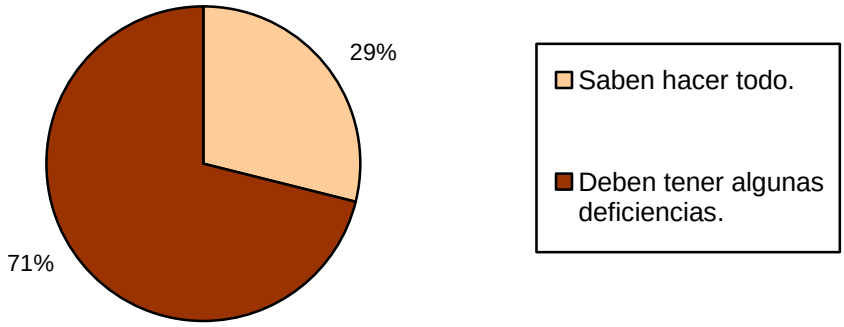
Figura 7. Conocimiento sobre el posible desempeño profesional de los estudiantes participantes del PEMBO.



Fuente: encuesta aplicada a estudiantes graduadas de Bachillerato en Educación Comercial 2005-2006. (2008).

El 86% de la población encuestada asegura que las jóvenes participantes pueden utilizar los conocimientos adquiridos en el PEMBO para trabajar en una oficina pequeña donde no se les exija un desempeño que requiera mayor preparación, pues sus conocimientos son básicos, dentro de esas oficinas pequeñas no se contempla un consultorio médico. Solo el 14% considera que sus estudiantes sí pueden trabajar en un consultorio pues aprendieron todo lo que ese trabajo conlleva.

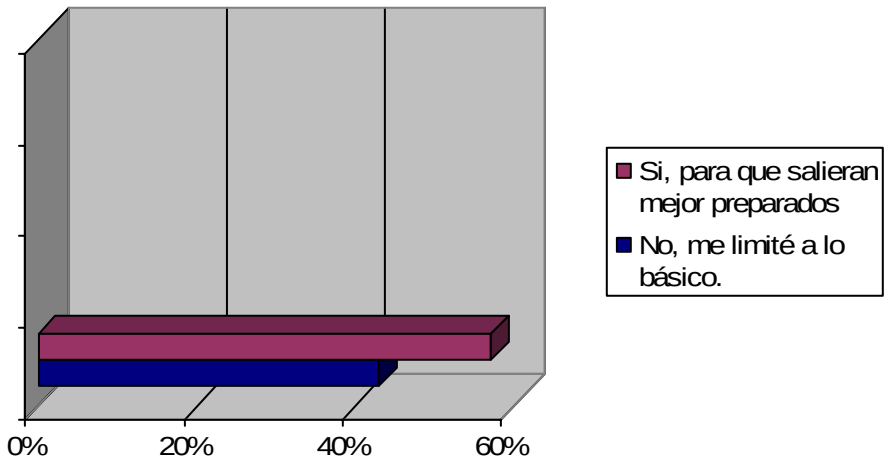
Figura 8. Conocimientos adquiridos por los estudiantes para desempeñarse en un consultorio médico u oficina pequeña.



Fuente: encuesta aplicada a estudiantes graduadas de Bachillerato en Educación Comercial 2005-2006. (2008).

La información anterior nos muestra que el objetivo del PEMBO se cumple parcialmente, pues aunque las participantes tienen una preparación que les permite conseguir trabajo en algunas oficinas, muchas no podrían desempeñarse en un consultorio médico, según lo afirman sus profesoras del proyecto. Lo ideal es que la población participante pueda tener ambas opciones laborales.

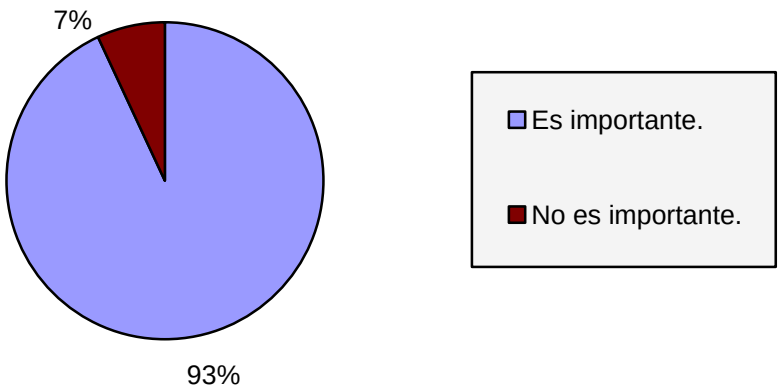
Figura 9. Enseñanza de temas más complejos de lo que estipula el PEMBO.



Fuente: encuesta aplicada a estudiantes graduadas de Bachillerato en Educación Comercial 2005-2006. (2008).

Según la figura 9, un 57% de las docentes enseñó temas más complejos de lo exigido por el proyecto, con la finalidad de que los estudiantes recibieran una mejor preparación. El PEMBO es claro al describir que la preparación debe ser básica para oficinas pequeñas y consultorios médicos, por lo que es importante que el tiempo de clases se aproveche dándoles un énfasis a los contenidos que son útiles y funcionales para ese fin.

Figura 10. Opinión sobre la importancia de crear una Unidad Didáctica para desarrollar el PEMBO.



Fuente: encuesta aplicada a estudiantes graduadas de Bachillerato en Educación Comercial 2005-2006. (2008).

Ante el planteamiento de crear una unidad didáctica de apoyo al docente practicante, con temas y estrategias metodológicas para el desarrollo del PEMBO, el 93% de las encuestadas manifestaron que es importante por razones como:

1. Al existir uniformidad de contenidos, la preparación de todos resultaría similar.
2. Sería más sencillo contar con los temas específicos, en lugar de tener solo los nombres de las áreas del PEMBO.
3. Los jóvenes saldrían preparados para desempeñarse en los puestos que el proyecto propone, consultorios médicos y empresas pequeñas.
4. Habría más tiempo para concentrarse en dar clases de calidad y realizar las otras actividades que requiere el PEMBO como programas, planear, evaluar, dar reportes de avances; en lugar de invertir tiempo buscando temas y técnicas.
5. Se tendría la seguridad de que el material utilizado es actual y acorde con las necesidades del proyecto y de la población participante.
6. Existiría una guía que orientara a las nuevas docentes practicantes, pues normalmente aparte de la elección de temas y estrategias para el PEMBO, se les exige mucho a nivel académico durante el desarrollo de la PPS.

El porcentaje que considera que no es importante la creación de una unidad didáctica, se basa en el criterio de que el PEMBO debería ser actualizado, incluyendo temas novedosos, atractivos y cambiar un poco lo mismo que siempre se da, ya que considera que muchas de las actividades o áreas abarcadas, resultan obsoletas.

Necesidad de Establecer Contenidos y Estrategias Metodológicas para el PEMBO

Después de analizar los datos expuestos por las estudiantes graduadas de Bachillerato en Educación Comercial, quienes realizaron su Práctica Profesional Supervisada en los años 2005 y 2006, es evidente que existe la necesidad de crear una unidad didáctica la cual sugiera contenidos y estrategias metodológicas acordes con el objetivo del proyecto, población participante, tiempo de clases y áreas generales de estudio, para ser utilizada por el docente practicante durante el desarrollo del PEMBO.

Una vez que se ha averiguado que sí existe la necesidad de crear una unidad didáctica, con base en las experiencias de docentes practicantes realizadas en el PEMBO, es necesario identificar cuáles son las habilidades y conocimientos básicos requeridos por el empleador y empleado de una oficina pequeña o consultorio médico, con el fin de dar fundamento a los contenidos que se sugerirán en la unidad didáctica; según lo plantea el segundo objetivo específico de este Proyecto.

Los siguientes apartados, en los cuales se plasman los resultados de cuestionarios aplicados a jefes y sus secretarias (os) de: empresas pequeñas, consultorios médicos de instituciones públicas y consultorios médicos privados, están orientados a identificar las necesidades laborales de los jefes y el perfil ocupacional del personal de oficina que ejerce funciones secretariales básicas.

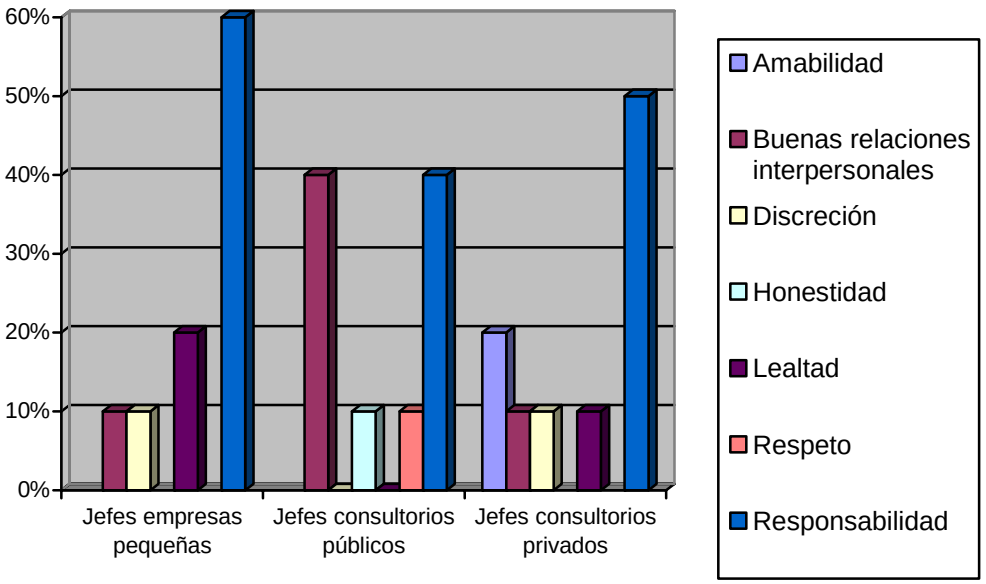
Cuestionario a Jefes de Empresas Pequeñas, Consultorios Médicos del Sector Público y Consultorios Médicos del Sector Privado

En esta sección se presentan los resultados de los instrumentos de recolección de información aplicados a jefes de empresas pequeñas, consultorios médicos del sector público y consultorios médicos del sector privado.

La recolección de información se realizó con el fin de cumplir con el segundo objetivo específico de este diagnóstico que plantea: “Identificar cuáles son las habilidades y conocimientos básicos requeridos por empleadores y empleados de: oficinas pequeñas, consultorios médicos públicos y privados, con el fin de dar fundamento a los contenidos que se sugerirán en la Unidad Didáctica”.

El cuestionario utilizado estaba conformado por 6 preguntas abiertas; las cuáles estaban orientadas a determinar las necesidades de los posibles empleadores en caso de que los participantes del PEMBO deseen trabajar en consultorios médicos privados. Los jefes respondieron preguntas relacionadas con sus preferencias en cuanto al perfil de sus oficinistas: capacitación, experiencia, funciones que deben realizar, errores que deben evitar y características para lograr sobresalir en el puesto de asistente. El cuestionario se puede localizar en la sección de anexos.

Figura 11. Cualidades de un asistente de consultorio médico u oficina pequeña.



Fuente: cuestionario aplicado a jefes de empresas pequeñas y jefes de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

A los jefes de empresas pequeñas y consultorios médicos se les planteó la siguiente lista de cualidades: responsabilidad, discreción, buenas relaciones interpersonales, puntualidad, cortesía amabilidad, respeto, buena presentación personal, honestidad y lealtad. La figura 11 muestra solo las que los jefes eligieron con el número 1, por considerarse la más importante; sin embargo, todas las cualidades mencionadas tienen una posición en la escala del 1 al 10, por lo cual todas deben ser tomadas en cuenta.

Los jefes de empresas pequeñas y consultorios médicos, tanto públicos como privados, pusieron especial énfasis en que sus colaboradoras deben tener, aparte de buen dominio de las actividades de oficina, cualidades y valores que hagan su trabajo más humano y profesional. Es necesario que los docentes practicantes hagan ver a sus estudiantes del PEMBO que no solo los conocimientos técnicos son relevantes a la hora de trabajar en una oficina, sino que también la personalidad es determinante en el éxito de su función.

Tabla 5

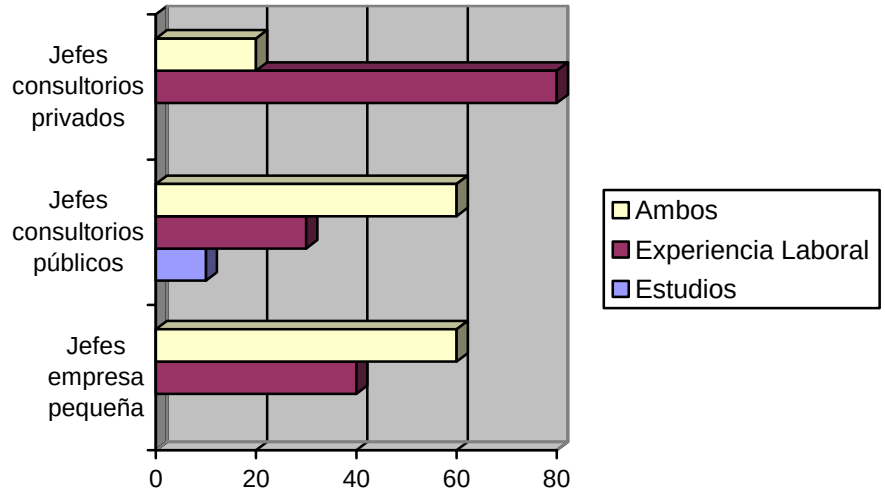
Opinión de los empleadores sobre la preparación académica del asistente de oficina.

	Jefes empresas pequeñas	Jefes consultorios médicos en instituciones públicas	Jefes consultorios médicos privados
Debe tener bachillerato de colegio.	10%	0%	40%
No importa que no tenga bachillerato, pero si debe tener conocimientos que las o los acrediten para el puesto.	20%	40%	50%
Deben tener bachillerato de colegio y un título que las o los acredite para el puesto.	70%	60%	10%

Fuente: cuestionario aplicado a jefes de empresas pequeñas y jefes de consultorios médicos públicos y privados (2008).

La tabla 5 muestra que los jefes de empresas pequeñas y los jefes de consultorios médicos públicos, en su mayoría, prefieren que sus oficinistas tengan tanto el bachillerato del colegio, como un título que las acredite para el puesto; por otro lado, los jefes de consultorios médicos privados no tienen problema en que sus asistentes no tengan el bachillerato de colegio pero si necesitan poseer conocimientos que las acrediten para el puesto. La información anterior demuestra que si hay oportunidades para las personas sin estudios formales; sin embargo, es indispensable que los estudiantes participantes del PEMBO entiendan que la oportunidad ofrecida con este proyecto es muy valiosa, pero además es importante que exista un esfuerzo extra por parte de ellos y ellas para que logren salir adelante alcanzando metas como terminar la escuela o el colegio, en caso de que no lo hayan hecho, para que de esta manera las limitaciones al encontrar trabajo sean cada vez menores.

Figura 12. Importancia de los estudios en comparación con la experiencia laboral.



Fuente: cuestionario aplicado a jefes de empresas pequeñas y jefes de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

La mayoría de los jefes manifiestan que tanto los estudios como la experiencia son importantes para ellos. Al iniciar con el PEMBO los estudiantes participantes están construyendo conocimientos básicos que les permitirán empezar a laborar en los lugares donde se les brinde la oportunidad y de esta manera empezar a formar también su experiencia. La manera en como la persona se desenvuelva, su personalidad y las recomendaciones de sus jefes y compañeros, pueden ayudarle a conseguir oportunidades de trabajo con mayor facilidad.

Tabla 6

Destrezas que debe poseer el asistente de oficina según las necesidades del empleador.

	Jefes empresas pequeñas	Jefes consultorios médicos en instituciones públicas	Jefes consultorios médicos privados
Atender llamadas telefónicas cortésmente.	100%	100%	100%
Atender al público amablemente.	100%	100%	100%
Llevar control de las citas de los clientes, confirmarlas con anterioridad y cancelarlas de ser necesario.	40%	100%	100%
Manejar agenda de actividades eficientemente.	70%	90%	70%
Coordinar reuniones.	50%	50%	30%
Tener buen dominio de sí misma y buena presentación personal.	80%	100%	70%
Dar asistencia básica en el área médica, como tomar la presión, peso o estatura a algún paciente en caso de ser un consultorio médico.	0%	10%	10%
Comprar suministros de oficina eficientemente.	40%	60%	50%
Emitir facturas y recibos de dinero ordenadamente.	70%	90%	100%
Cobrar y manejar dinero minuciosa y responsablemente.	60%	90%	100%
Coordinar eficientemente servicios con otras entidades, por ejemplo: laboratorios, rayos x, hospitales, juzgados, colegas de diferentes especialidades, etc.	20%	100%	70%
Manejar equipo de oficina como fotocopiadora, fax y *escáner* correctamente.	70%	80%	80%
Organizar detalles de viajes de su jefe.	30%	10%	20%
Tener buenas relaciones interpersonales tanto con clientes como con compañeros.	80%	100%	100%
Tomar mensajes telefónicos completos y de manera eficaz.	90%	100%	100%
Escribir rápidamente los detalles de una reunión para elaborar la minuta.	50%	30%	30%
Escribir apuntes rápidamente cuando se le dan instrucciones.	80%	70%	80%
Tomar dictado para luego transcribir.	30%	60%	30%

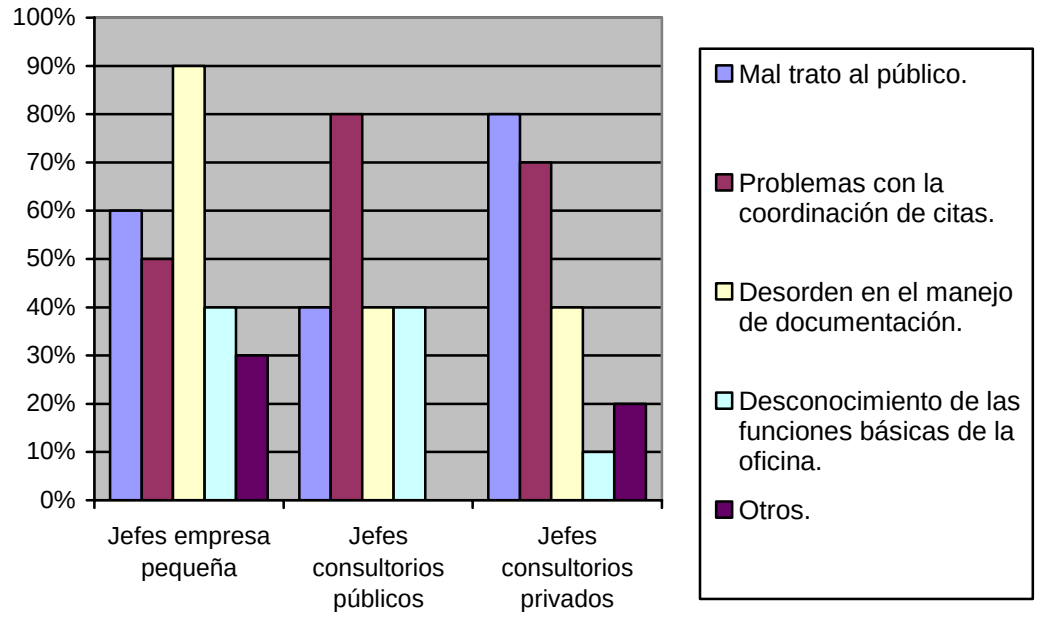
Digitar con todos los dedos, con una velocidad continua y con pocos errores.	50%	50%	10%
Crear documentos comerciales como cartas, memorandos.	80%	70%	70%
Saber utilizar la máquina de escribir.	10%	60%	30%
Digitar textos con precisión y exactitud.	60%	70%	30%
Digitar actas de reuniones.	30%	30%	10%
Manejar correo electrónico.	90%	80%	100%
Saber utilizar la computadora.	80%	90%	100%
Completar formularios.	60%	70%	30%
Organizar y archivar documentos.	10%	100%	80%
Llevar control de la correspondencia enviada y recibida.	70%	80%	90%
Mantener al día expedientes de clientes.	30%	90%	80%
Manejar confidencialmente la información de los clientes.	40%	80%	80%
Recibir y distribuir correspondencia.	50%	70%	40%
Crear expedientes de clientes.	20%	90%	100%
Localizar rápidamente expedientes archivados.	70%	90%	90%

Fuente: cuestionario aplicado a jefes de empresas pequeñas y jefes de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

Las funciones pueden variar dependiendo de la actividad a la cual se dedique la oficina. La tabla 6 muestra que las funciones con porcentajes más bajos son las tareas que las secretarias realizan menos; por lo que las responsabilidades con porcentajes más altos deben estar contempladas en las unidades didácticas para el PEMBO, pues son las que más se llevan a cabo.

Es importante entender también que hay labores muy específicas en cada empresa, por lo cual la capacitación en los primeros días de trabajo es indispensable, pues ahí se le explicará al colaborador qué debe hacer con exactitud.

Figura 13. Errores en el manejo de la oficina que los empleadores desean evitar.



Fuente: cuestionario aplicado a jefes de empresas pequeñas y jefes de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

La figura 13 muestra errores frecuentes con los cuales han tenido que lidiar los empleadores de oficinas pequeñas y consultorios médicos. Es importante abarcar estos temas en el PEMBO, con el fin de minimizar las faltas en el desempeño profesional de los estudiantes participantes y al mismo tiempo aumentar la satisfacción de los jefes.

Tabla 7

Características que debe poseer una asistente de oficina para sobresalir.

	Jefes empresas pequeñas	Jefes consultorios médicos en instituciones públicas	Jefes consultorios médicos privados
Debe ser ejecutiva (o).	50%	60%	40%
Con deseos de superación.	80%	80%	90%
Capacidad de ser multifuncional.	90%	90%	80%
Facilidad para la solución de conflictos.	70%	80%	70%
Buen (a) mediador (a) entre su jefe y clientes.	60%	60%	70%
Aptitud para organizar, planear y coordinar las múltiples actividades de oficina.	70%	90%	80%
Poseer facilidad para una comunicación efectiva.	80%	80%	90%

Fuente: cuestionario aplicado a jefes de empresas pequeñas y jefes de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

Es cierto que los conocimientos técnicos son muy importantes para lograr encontrar un trabajo y mantenerlo, pero aparte de lo que se sabe, también hay características de la persona que pueden ayudarle a sobresalir en la función que realiza. En el cuadro anterior, se pueden visualizar las aptitudes más destacadas que se deben inculcar en los jóvenes participantes del PEMBO, para que sea más sencilla su aceptación en el mercado laboral.

Cuestionario a Asistentes o Secretarias (os) de Empresas Pequeñas, Consultorios Médicos del Sector Público y Consultorios Médicos del Sector Privado

Seguidamente se mostrarán y analizarán los datos recolectados de las personas quienes trabajan con los jefes de empresas pequeñas y consultorios médicos públicos y privados en el puesto de asistente o secretaria (o). Las poblaciones participantes se mencionan en el apartado anterior junto con la descripción de sus jefes.

El cuestionario aplicado se conforma de 23 preguntas y se utilizó con el fin de aclarar el perfil ocupacional de este tipo de trabajo y manejar una idea mejor consolidada sobre lo que un asistente de oficina debe hacer en una empresa pequeña y las características que le ayudaron a conseguir el puesto: capacitación, experiencia, conocimiento sobre funciones de oficina, y recomendaciones para lograr tener éxito en su labor. En el análisis se incluirán solo las preguntas con información más relevante en cuanto al conocimiento del perfil ocupacional de las cuestionadas. Estos cuestionarios se pueden encontrar en la sección de anexos.

Tabla 8

Preparación académica de las y los asistentes de oficina.

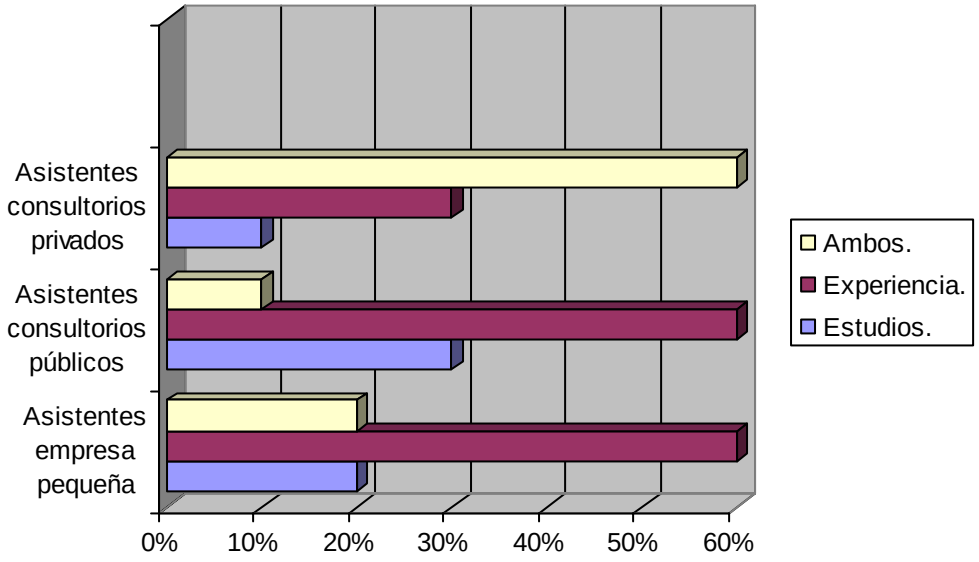
	Asistentes empresas pequeñas	Asistentes consultorios médicos en instituciones públicas	Asistentes consultorios médicos privados
Bachillerato de Colegio.	10%	10%	30%
Bachillerato y estudios que me acreditan para el puesto.	50%	80%	60%
Nunca estudié para desempeñarme en mi puesto, todo lo aprendí trabajando.	40%	10%	10%

Fuente: cuestionario aplicado a secretarias (os) de empresas pequeñas y de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

La tabla 8 muestra que en todas las poblaciones cuestionadas más del 50% de las y los asistentes cuentan, tanto con el bachillerato del colegio, como con estudios que las y los acrediten para el puesto. Una minoría manifestó recibir la oportunidad de trabajar sin tener los conocimientos necesarios y que adquirieron las destrezas por medio de la experiencia. Es importante que los jóvenes participantes del PEMBO se integren al

sistema de educación formal: escuela o colegio, con el fin de que tengan más posibilidades de acoplarse a los puestos según las exigencias de los jefes.

Figura 14. Método mediante el cual aprendió lo que hace en su trabajo.



Fuente: cuestionario aplicado a secretarias (os) de empresas pequeñas y de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

La figura 14 muestra que en todas las poblaciones los porcentajes más altos corresponden a las y los asistentes que perfeccionaron sus labores por medio de la experiencia adquirida. Es importante compartir lo anterior con los estudiantes participantes del PEMBO, de manera que asimilen que aunque se les van a ofrecer los conocimientos para que tenga las bases adecuadas, será solo por medio de la práctica y experiencia que logre adquirir las diferentes destrezas laborales.

Tabla 9

Funciones que realiza en su trabajo

	Asistentes empresas pequeñas	Asistentes consultorios médicos en instituciones públicas	Asistentes consultorios médicos privados
Atender llamadas.	100%	100%	100%
Tomar mensajes telefónicos.	100%	90%	100%
Atender público.	90%	100%	100%
Hacer citas y confirmarlas.	70%	80%	100%
Manejar agenda de actividades.	70%	60%	80%
Coordinar reuniones.	60%	50%	20%
Escribir acta de reuniones.	10%	20%	10%
Comprar suministros.	30%	60%	50%
Emitir facturas y recibos de dinero.	80%	30%	80%
Cobrar y manejar dinero.	80%	10%	80%
Organizar y archivar documentos.	100%	80%	90%
Elaborar documentos comerciales básicos como cartas, memorandos, certificaciones.	70%	60%	70%
Coordinar servicios con otras entidades, ejemplo: laboratorios, rayos x, hospitales, juzgados, colegas con diferentes especialidades, etc.	10%	80%	100%
Manejar correo electrónico.	80%	70%	80%
Manejar equipo de oficina: fotocopiadora, fax, *escáner*.	90%	80%	100%
Recibir y distribuir correspondencia.	50%	60%	100%
Organizar detalles de viajes de su jefe.	50%	10%	30%
Dar asistencia básica en el área medica, como tomar la presión, peso o estatura a algún paciente en caso de ser un consultorio médico.	10%	0%	10%
Crear expedientes de pacientes y mantenerlos al día.	30%	30%	100%
Otras específicas de su empresa.	40%	0%	10%

Fuente: cuestionario aplicado a secretarias (os) de empresas pequeñas y de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

En la tabla anterior se observa que la mayoría de funciones tienen porcentajes muy altos, eso nos indica que son funciones realizadas en muchas oficinas. Las tareas con porcentajes más bajos indican que aunque sí se realizan en algunas oficinas, no son tan frecuentes en el trabajo del las empresas consultadas.

Hay funciones que los jefes marcaron como necesarias en su operación; sin embargo, las secretarias no las marcaron como funciones que ellas realizan frecuentemente. El jefe siempre va preferir una asistente que tenga conocimiento amplio sobre diferentes funciones de oficina, en caso de que requiera aplicarlas, pero la realidad es que muchos de esos conocimientos extra, en ocasiones no son realmente necesarios. Un ejemplo es que en la tabla 6, la opción: digitar actas de reuniones obtuvo de un 10% a un 30%, mientras que en la tabla 9 como máximo un 20% de las secretarias marcó la opción: escribir actas de reuniones.

Tabla 10

Conocimientos básicos que debe tener quien la sustituya.

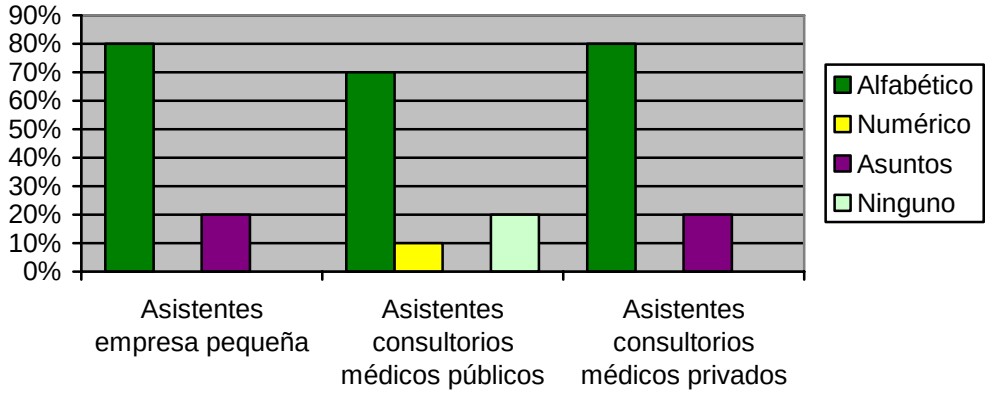
	Asistentes empresas pequeñas	Asistentes consultorios médicos en instituciones públicas	Asistentes consultorios médicos privados
Buena atención telefónica.	100%	100%	100%
Excelentes relaciones interpersonales.	100%	90%	100%
Manejo eficiente de agenda.	70%	90%	80%
Toma rápida y efectiva de mensajes telefónicos.	70%	60%	80%
Excelente servicio al cliente.	100%	100%	100%
Uso indispensable de la computadora.	80%	80%	60%
Manejo de equipos de oficina como teléfono, fax, fotocopiadora.	90%	60%	70%
Digitación rápida.	60%	60%	30%
Manejo de archivo.	70%	70%	70%
Conocimiento en compra de insumos de oficina.	50%	30%	50%
Manejo adecuado y confidencial de la información.	80%	80%	80%
Minucioso manejo del dinero.	50%	20%	70%
Excelente dominio de sí mismo (a) y buena presentación personal.	60%	80%	100%

Fuente: cuestionario aplicado a secretarias (os) de empresas pequeñas y de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

La tabla 10 muestra información muy valiosa, pues desde el punto de vista de las secretarias, los conocimientos mencionados en el cuadro anterior son lo que debe tener la persona que tenga la intención de trabajar en un puesto similar al de ellas o ellos.

Los porcentajes son muy altos en todas las opciones, lo cual indica que la mayoría de las personas estuvieron de acuerdo con que esas características son indispensables en el perfil de los futuros trabajadores.

Figura 15. Sistema de archivo que utiliza en su oficina.



Fuente: cuestionario aplicado a secretarias (os) de empresas pequeñas y de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

El sistema de archivo por orden alfabético es el que predomina en las diferentes oficinas y consultorios, seguido por el de asuntos y finalmente el numérico, según lo muestra la figura 15. Lo cual indica que todos deben ser incluidos sin excepción dentro del módulo Administración de Documentos del PEMBO.

Tabla 11

¿Qué sistema utiliza para llevar control de las citas o actividades de la oficina?

	Asistentes empresas pequeñas	Asistentes consultorios médicos en instituciones públicas	Asistentes consultorios médicos privados
Agenda manual.	50%	70%	70%
Agenda electrónica.	60%	40%	50%
Cuaderno de apuntes.	10%	0%	10%

Fuente: cuestionario aplicado a secretarias (os) de empresas pequeñas y de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

La tabla 11 permite visualizar que la mayoría de secretarias de empresas pequeñas utilizan agenda electrónica para llevar el control de las citas o actividades de la oficina; sin embargo, debido a que la ESP no cuenta con laboratorios de computación para desarrollar la totalidad de las clases en computadora, se le dará énfasis a la agenda manual, que cuenta con el porcentaje importante de utilización en los consultorios médicos tanto públicos como privados.

Tabla 12

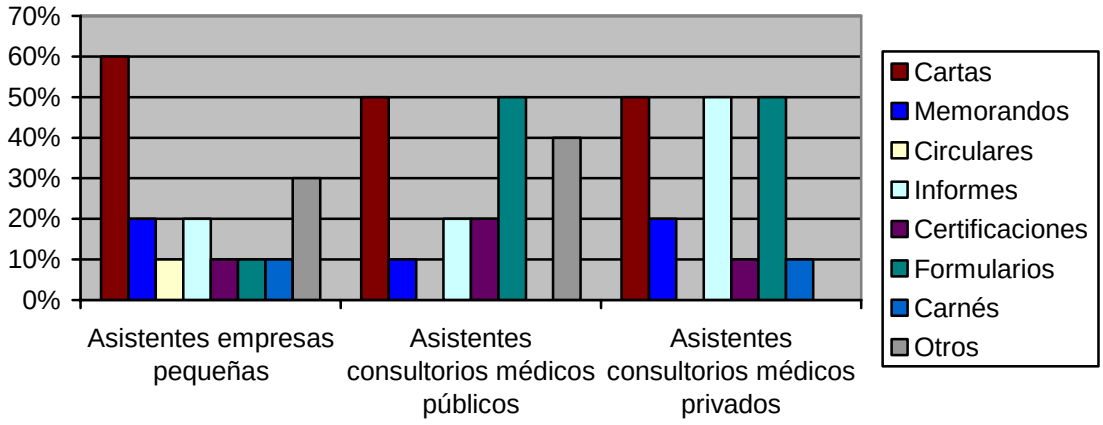
¿Utiliza computadora?

		Asistentes empresas pequeñas	Asistentes consultorios médicos en instituciones públicas	Asistentes consultorios médicos privados
Sí.	-*Word*	80%	80%	50%
	-*Excel*	60%	20%	20%
	-*Power Point*	10%	10%	10%
	-*Access*	10%	0%	10%
	-*Internet*	70%	30%	50%
No. No la utilizo.		20%	20%	20%

Fuente: cuestionario aplicado a secretarias (os) de empresas pequeñas y de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

Más del 50% de las secretarias cuestionadas afirman utilizar la computadora y sus diferentes programas para realizar el trabajo de su oficina; sin embargo, la utilización de la computadora no está incluida dentro del PEMBO, por lo que la utilización de estos programas no se podrá implementar en los módulos de capacitación hasta que la ESP determine lo contrario.

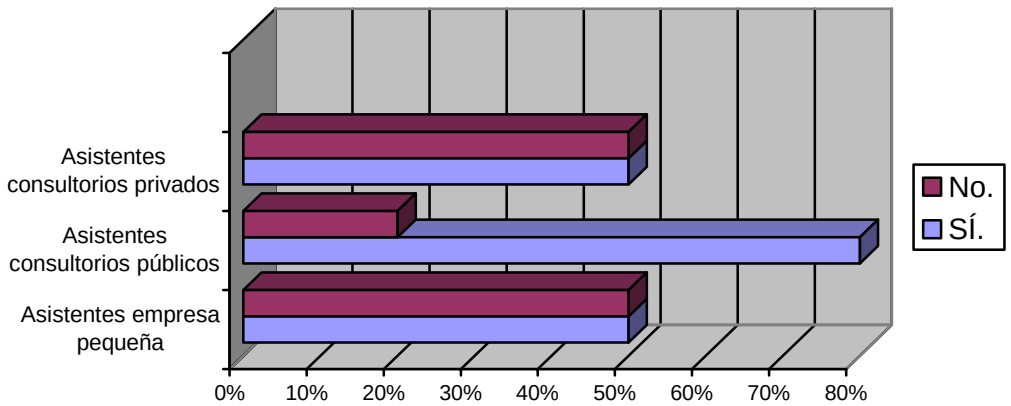
Figura 16. Documentos que elabora con más frecuencia.



Fuente: cuestionario aplicado a secretarias (os) de empresas pequeñas y de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

La figura 16 revela que el documento elaborado con más frecuencia en todas las oficinas es la carta. Los tipos de documentos también varían de una oficina a otra según el tipo de actividad desarrollada y las necesidades de comunicación escrita que existan.

Figura 17. Recepción de dictados para el contenido de los documentos.



Fuente: cuestionario aplicado a secretarias (os) de empresas pequeñas y de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

Aunque las secretarias en la actualidad demuestran tener mucha autonomía en la redacción de los documentos de la oficina, todavía existen jefes a quienes les gusta

dictar y que su asistente tome nota. En la figura 17 se muestra que al menos el 50% de la población cuestionada necesita tomar dictado para hacer los documentos. En oficinas en donde es necesario tomar dictado, es de mucha ayuda conocer algún sistema de escritura rápida que permita agilizar este tipo de tarea, así como la toma de mensajes telefónicos y de instrucciones.

Tabla 13

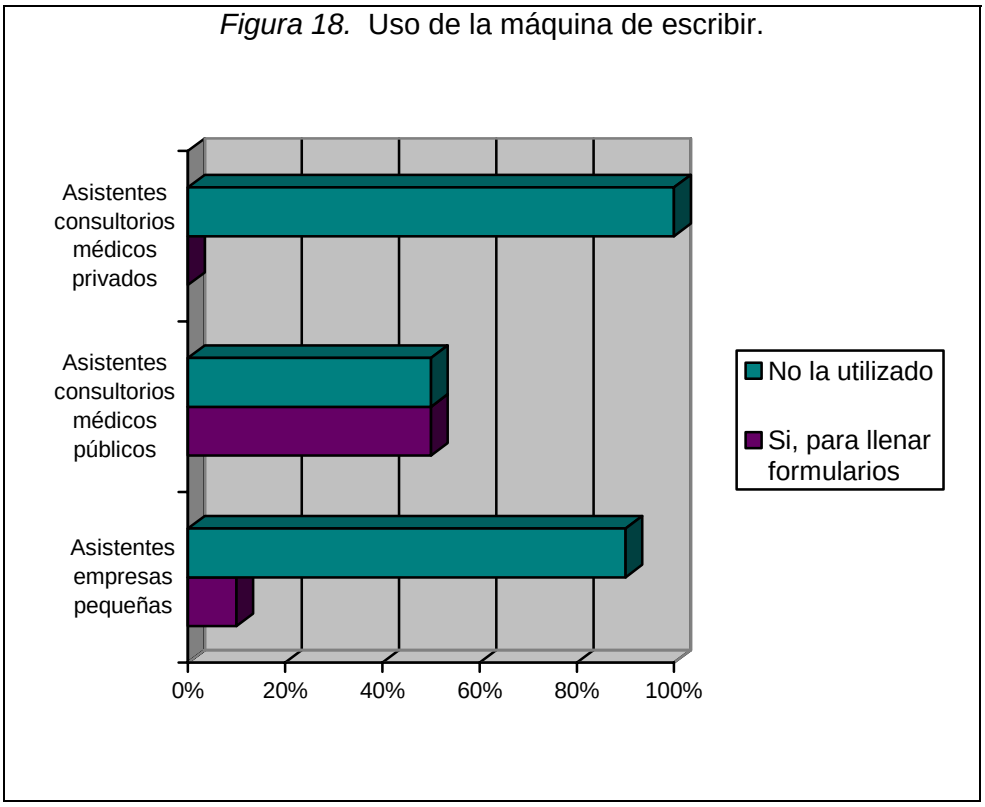
Llamadas telefónicas atendidas por día.

	Asistentes empresas pequeñas	Asistentes consultorios médicos en instituciones públicas	Asistentes consultorios médicos privados
1 a 5	30%	0%	0%
6 a 10	10%	10%	0%
11 a 20	20%	10%	20%
Más de 20	40%	80%	80%

Fuente: cuestionario aplicado a secretarias (os) de empresas pequeñas y de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

Según la tabla anterior, la mayoría de empresas atienden más de 20 llamadas por día, lo cual es un número elevado y requiere que la secretaria domine una adecuada atención telefónica, que le permitirá la buena comunicación con los clientes y fomentará la buena imagen del negocio, pues la persona que contesta el teléfono es quien proyecta la primera impresión que tienen los clientes sobre la empresa.

Figura 18. Uso de la máquina de escribir.



Fuente: cuestionario aplicado a secretarias (os) de empresas pequeñas y de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

En la figura anterior se puede observar que más del 50% de las secretarias de empresas pequeñas y consultorios médicos no utiliza la máquina de escribir; sin embargo, la máquina de escribir es una herramienta básica en el desarrollo del PEMBO por lo cual también se impartirán lecciones sobre su utilización. Un porcentaje menor las cuestionadas manifiestan utilizar la máquina para llenar formularios, principalmente en las empresas del sector médico público.

Tabla 14

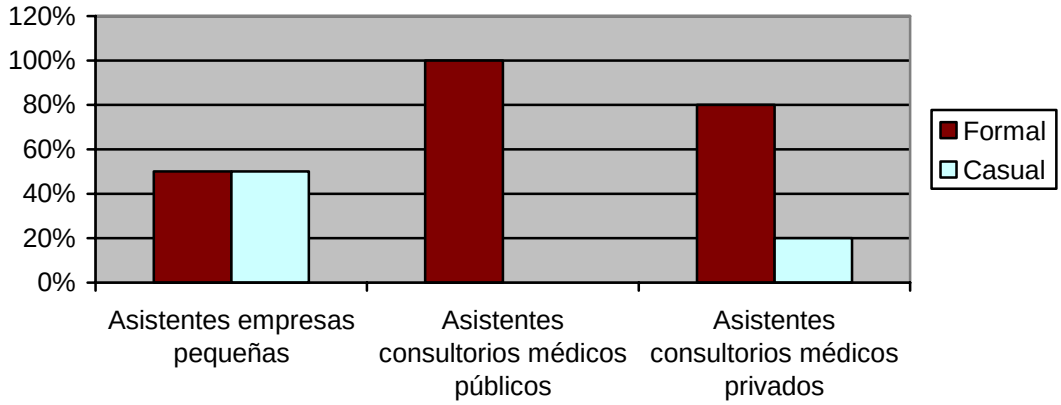
Clientes diarios atendidos personalmente.

	Asistentes empresas pequeñas	Asistentes consultorios médicos en instituciones públicas	Asistentes consultorios médicos privados
1 a 5	50%	0%	0%
6 a 10	30%	10%	30%
11 a 20	10%	20%	60%
Más de 20	10%	70%	10%

Fuente: cuestionario aplicado a secretarias (os) de empresas pequeñas y de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

Todas las secretarias deben atender clientes diariamente en sus oficinas tal y como se visualiza en la tabla 14. Sin importar si se atienden muchas o pocas personas, el trato al público debe ser impecable pues la o el secretario es la imagen de todo el negocio y de ella o él depende en gran parte la satisfacción de los clientes o pacientes.

Figura 19. Vestimenta para ir a trabajar.



Fuente: cuestionario aplicado a secretarias (os) de empresas pequeñas y de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

La vestimenta varía según el tipo de actividad que realice la oficina, tipo de población a la cual van dirigidos sus productos o servicios. En la figura 19 podemos ver que la mayoría de las cuestionadas debe utilizar ropa formal, aunque en algunas

oficinas también se permite vestir casual. Vestir con ropa informal no suele representar un problema para nadie, pero vestir adecuadamente con ropa formal requiere de conocimiento por parte de la secretaria (o) sobre combinaciones de colores, atuendos correctos, medidas de la ropa, entre otros. Por lo cual es adecuado que las practicantes del PEMBO estudien el tema del buen vestir.

Tabla 15

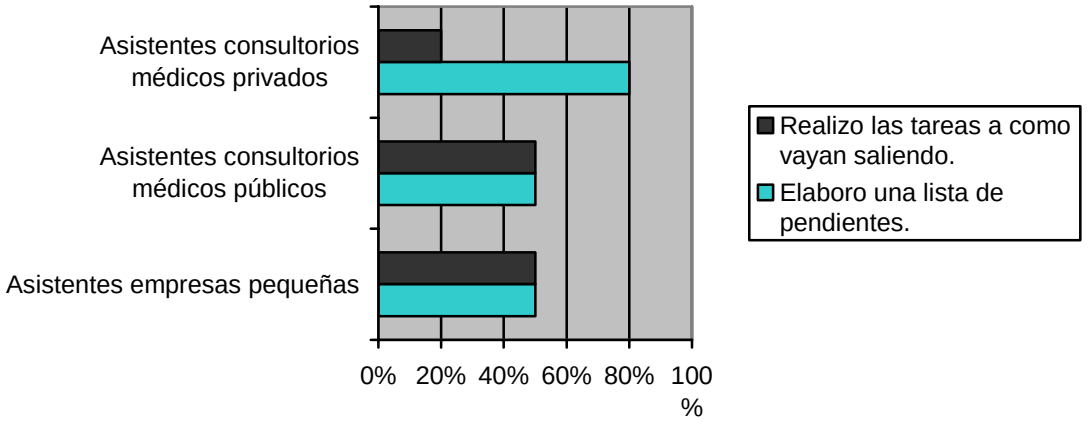
Recepción de quejas por parte de los clientes.

	Asistentes empresas pequeñas	Asistentes consultorios médicos en instituciones públicas	Asistentes consultorios médicos privados
No, Nunca.	70%	70%	60%
Si por: -Mal trato.	30%	10%	10%
-Desconocimiento de las funciones básicas de la oficina.	0%	0%	0%
-Problemas con la coordinación de citas.	10%	30%	40%
-Desorden en el manejo de la documentación.	20%	10%	10%

Fuente: cuestionario aplicado a secretarias (os) de empresas pequeñas y de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

Aunque más del 60% de las secretarias (os) aseguran no haber tenido quejas de los clientes nunca, entre un 10% y un 30% aseguró que si las ha tenido por diversos motivos, en algunas ocasiones puede no ser responsabilidad de la secretaria pero siempre es importante conocer cómo se puede evitar esas situaciones mediante un trato adecuado al público y de la información con la cual se trabaja.

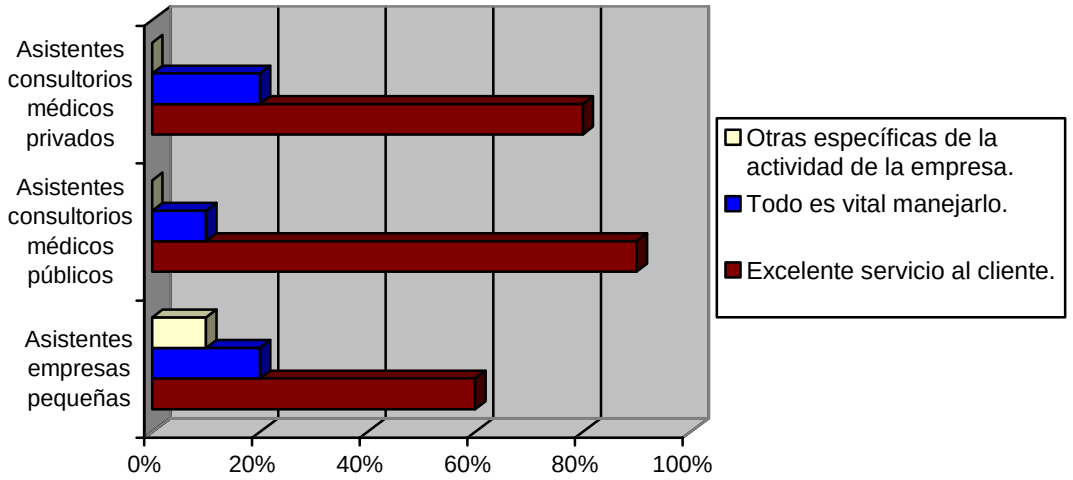
Figura 20. Organización de tareas diarias.



Fuente: cuestionario aplicado a secretarias (os) de empresas pequeñas y de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

La figura 20 muestra que más del 50% de las y los asistentes organizan sus pendientes mediante una lista; sin embargo, entre un 20% y un 50% de las y los asistentes no llevan ningún orden de actividades por realizar. Cualquier persona que trabaje en una oficina debe conocer las ventajas de saber administrar bien el tiempo laboral. Por lo que es importante incluir este tema en el PEMBO.

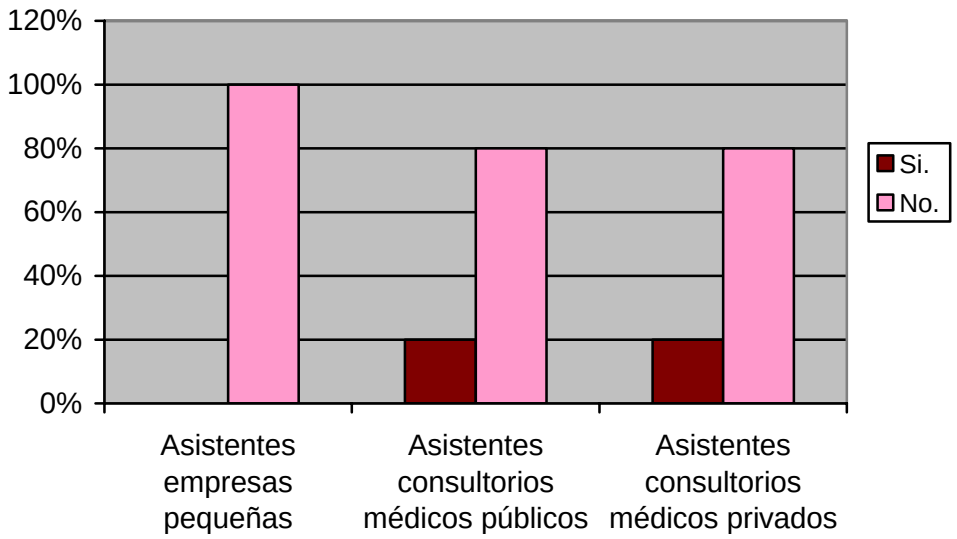
Figura 21. Funciones vitales en su oficina.



Fuente: cuestionario aplicado a secretarias (os) de empresas pequeñas y de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

Todas las funciones de la oficina son importantes, pero como se ha mencionado en variadas ocasiones, el adecuado servicio al cliente es determinante en el éxito de cualquier negocio, debido a que los clientes son quienes con su compra de productos o servicios pueden hacer que el negocio prospere. En la figura 21, entre un 60% y un 90% de las personas cuestionadas aseguran que el excelente servicio al cliente es vital en la operación de su empresa.

Figura 22. Utilización de escritura rápida.



Fuente: cuestionario aplicado a secretarias (os) de empresas pequeñas y de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

La mayoría de la población manifestó que no utiliza ningún sistema de escritura rápida; sin embargo, algunas personas mencionaron que aunque no conocen ningún sistema formal de escritura rápida, tienen su propio sistema de abreviar a la hora de escribir. En los sectores médicos tanto públicos como privados, un 20% de la población manifestó que conoce la escritura rápida y taquigrafía *Gregg,* pero lo utilizan muy poco. El conocimiento de un sistema de escritura rápida formal puede facilitar la labor de las personas que necesitan tomar dictado, mensajes telefónicos y escribir instrucciones y apuntes.

Tabla 16

Sugerencias para desempeñar un puesto como el suyo exitosamente.

	Asistentes empresas pequeñas	Asistentes consultorios médicos en instituciones públicas	Asistentes consultorios médicos privados
Debe ser ejecutiva (o).	40%	50%	40%
Con deseos de superación.	90%	90%	100%
Capacidad de ser multifuncional.	100%	90%	90%
Facilidad para la solución de conflictos.	70%	70%	60%
Buen (a) mediador (a) entre su jefe y clientes.	70%	80%	80%
Aptitud para organizar, planear y coordinar las múltiples actividades de oficina.	90%	100%	90%
Poseer facilidad para una comunicación efectiva.	100%	80%	90%

Fuente: cuestionario aplicado a secretarias (os) de empresas pequeñas y de consultorios médicos públicos y privados. (2008).

Tomando en cuenta las sugerencias expresadas en la tabla 16, los estudiantes practicantes del PEMBO tendrán más posibilidades de realizar una labor exitosa; estos consejos deben ser complementados con los conocimientos técnicos que adquieran en las diferentes áreas de estudio.

Entrevistas a Profesionales en las Áreas Generales del Proyecto Manejo Básico de Oficinas

En esta sección se presentan los resultados de los instrumentos de recolección de información aplicados a profesionales en las áreas del PEMBO. La entrevista fue aplicada a 8 docentes experimentadas (os) y profesionales en las diferentes áreas del PEMBO. La entrevista consistía en 6 preguntas e iba orientada a recopilar sugerencias para la elección de contenidos y estrategias que se sugerirán en la unidad didáctica para el desarrollo del PEMBO. La entrevista se puede localizar en el anexo 3.

Todas las profesionales entrevistadas manifestaron conocer de qué se trata el Proyecto Manejo Básico de Oficinas, su población y objetivo.

En las figuras siguientes se presentarán las sugerencias que las profesionales dieron sobre temas y estrategias que se puede utilizar para crear las unidades didácticas que se propondrán para desarrollar el PEMBO.

Figura 23. Destrezas Mecanográficas

Contenidos básicos de esta área que se deben desarrollar en 4 horas durante 10 semanas tomando en cuenta los objetivos del PEMBO.

TEMAS	a) Que conozcan las partes básicas de la máquina manual. b) Que adquieran la destreza de digitación al tacto, sin desarrollar velocidad. c) Conocimiento básico de técnicas de alineación de textos, títulos, sangrías. d) Que aprendan a crear una carta y un memorando, con sus partes básicas, sin las adicionales. e) Si tienen la oportunidad de utilizar la computadora que conozcan sus partes básicas, que practiquen encender y apagar la computadora, abrir Word, digitar y guardar en *Word* y de ser posible utilizar un tutor mecanográfico. f) Que puedan experimentar la diferencia de digitar en una máquina de escribir y en una computadora. g) Que practiquen llenar formularios.
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	Por el tipo de contenidos se utilizan estrategias basadas en un conductismo positivo. De manera que el docente siempre lleve el control de la clase y les va indicando a sus estudiantes lo que deben hacer.
PERMANENCIA DE LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DEL TIEMPO	Las profesionales concuerdan en que los temas son significativos y no quedarán obsoletos sino que permanecerán a través del tiempo, ya que: a) la teoría de documentos comerciales no ha cambiado mucho con los años, b) la buena técnica en la digitación de textos será valiosa sin importar la máquina que se utilice.

Fuente: entrevista realizada a profesionales en el área Destrezas Mecanográficas. (2008).

Figura 24. Manejo de Documentos

Contenidos básicos de esta área que se deben desarrollar en 4 horas durante 10 semanas tomando en cuenta los objetivos del PEMBO.

TEMAS	a) Que aprendan las cualidades de las personas que van a custodiar los documentos, mediante prácticas y ejemplos de la vida cotidiana. b) Que asimilen la importancia del orden en el manejo de los documentos tomando como ejemplo: los recibos de la casa, expedientes médicos, etc. c) Sistemas de ordenamiento numérico, onomástico y por asuntos. d) Principios de conservación. e) Mencionar las sanciones que plantea la ley de archivo pero no desarrollarla como teoría. f) Materiales y mobiliario básico para el buen manejo de los documentos. g) Creación de expedientes de pacientes, orden cronológico de los documentos.
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	Las que se basen en el constructivismo y que los temas sean significativos para los estudiantes y aplicables a su vida cotidiana. Que el estudiante construya conocimiento a partir de lo que ya sabe.
PERMANENCIA DE LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DEL TIEMPO	Las profesionales concuerdan en que los temas son significativos y no quedarán obsoletos sino que permanecerán a través del tiempo, ya que el orden siempre va a ser necesario y sin importar el tipo de soporte que tenga la información, se debe mantener organizada y localizable.

Fuente: entrevista realizada a profesionales en el área Manejo de Documentos. (2008).

Figura 25. Procedimientos de Oficina

Contenidos básicos de esta área que se deben desarrollar en 4 horas durante 10 semanas tomando en cuenta los objetivos del PEMBO.

TEMAS	a) Servicio al cliente. b) Atención telefónica. c) Imagen profesional (etiqueta). d) Cómo hablar en público. e) Relaciones interpersonales. f) Administración del tiempo (manejo de agenda). g) Organización de reuniones. h) Trámites básicos de la oficina: llenar facturas, recibos de dinero. i) Preparación para la entrevista de trabajo, desempeño laboral y ascenso.
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	Las estrategias basadas preferiblemente en el constructivismo, actividades que permitan la creatividad y participación por parte de los estudiantes; sin embargo, la variedad de temas permite incorporar estrategias basadas en todos los enfoques curriculares, se presta para utilizar una mezcla de enfoques.
PERMANENCIA DE LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DEL TIEMPO	Las profesionales concuerdan en que los temas son significativos y no quedarán obsoletos sino que permanecerán a través del tiempo, ya que son temas aplicables no solo al trabajo sino a la vida cotidiana, lo aprendido será útil sin importar a qué se dedique la persona que adquiera los conocimientos.

Fuente: entrevista realizada a profesionales en el área Procedimientos de Oficina. (2008).

Figura 26. Toma de Notas Contenidos básicos de esta área que se deben desarrollar en 4 horas durante 10 semanas tomando en cuenta los objetivos del PEMBO.	
TEMAS	a) Lo más importante es que los estudiantes comprendan que abreviando las palabras pueden ser más ágiles al tomar notas, sin importar que sigan o no las reglas al pie de la letra, cada quien puede desarrollar su propio método de escritura rápida. b) Tratar de no caer mucho en reglas. c) Para mostrar de qué se trata la abreviación y facilitar algunas herramientas se pueden desarrollar las 5 primeras lecciones del libro de escritura rápida de Rossmary Rosado. d) Mucha práctica. e) Priorizar en terminaciones, palabras y frases de uso frecuente. f) Interiorizar la importancia y los beneficios de adoptar un sistema de escritura rápida aunque sea personalizado.
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	Se pueden utilizar actividades basadas en el método inductivo, de manera que las estudiantes puedan inducir por qué las palabras se abrevian de cierta manera; también, que se basen en el conductismo, pues es importante guiar al estudiante a la adquisición del conocimiento por tratarse de contenidos nunca estudiados y no tan sencillos de construir sin la ayuda del docente. La práctica es fundamental.
PERMANENCIA DE LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DEL TIEMPO	Las profesionales concuerdan en que los temas son significativos y no quedarán obsoletos sino que permanecerán a través del tiempo, ya que son temas aplicables a muchas situaciones de la vida, quien ha logrado desarrollar la técnica de escritura rápida aunque sea de manera personal, podrá encontrarle utilidad en muchas áreas de su vida, no solo en la oficina. La permanencia depende de la frecuencia en que cada persona la utilice.

Fuente: entrevista realizada a profesionales en el área Toma de Notas. (2008).

Contenidos Propuestos para Desarrollar los Módulos del Proyecto Manejo Básico de Oficinas

Con base en el análisis de los resultados arrojados mediante la aplicación de diversos instrumentos de recolección de información, se establecerán los contenidos que se sugieren para desarrollar los módulos del PEMBO tomando en cuenta:

a. Los aportes de las estudiantes de Bachillerato en Educación Comercial que realizaron su práctica profesional supervisada en 2005 y 2006.

b. Las necesidades laborales manifestadas por los jefes de empresas pequeñas, consultorios médicos de instituciones públicas y consultorios médicos privados.

c. El perfil ocupacional de las asistentes o secretarias (os) de empresas pequeñas, consultorios médicos de instituciones públicas y consultorios médicos privados.

d. Las sugerencias de las profesionales en las diferentes áreas del PEMBO.

Además de lo anterior, también se considerará:

a. El objetivo del PEMBO.

b. La población a la cual va dirigido el PEMBO.

c. El tiempo con el que se cuenta para desarrollar el PEMBO.

Contenidos propuestos para el módulo Destrezas Mecanográficas

Tomando en cuenta que:

1. Según la tabla 6, los jefes necesitan una persona que sepa digitar correctamente, crear documentos comerciales, digitar textos y documentos con precisión y exactitud.

2. En las tablas 9, 10, 11, 12 y figuras 16 y 18 las secretarias manifiestan tener que realizar funciones como: elaborar documentos comerciales, manejar correo electrónico, digitar rápidamente, utilizar la computadora de manera indispensable, administrar agenda electrónica y utilizar la máquina de escribir para llenar formularios.

3. En la figura 23 las profesionales listan los temas que se pueden adaptar al objetivo del proyecto, la población y la duración del PEMBO.

4. La ESP no cuenta con suficientes laboratorios de cómputo para desarrollar las clases, por lo que se debe dar énfasis a la utilización de la máquina de escribir.

5. Los temas que se desarrollan en el PEMBO son básicos y para una especialización mayor, los participantes deben recurrir a otras capacitaciones.

Los temas propuestos para desarrollar en el módulo Destrezas Mecanográficas son:

1. Introducción a la mecanografía y máquina de escribir: sus partes y utilidades.
2. Medidas de orden, seguridad e higiene.
3. Postura correcta frente al computador.
4. Ejercicios de calentamiento.
5. Inserción del papel en la máquina de escribir y establecimiento de márgenes de escritura.
6. Digitación en el teclado alfa-numérico con todos los dedos desarrollando solo exactitud.
7. Creación de los documentos comerciales más utilizados: diferentes estilos de cartas y memorandos, con sus partes básicas; además del sobre para envío del documento.
8. Reglas para la escritura: puntuación, división de palabras, errores mecanográficos.
9. Símbolos especiales.
10. Práctica para completar formularios.

En caso de contar con computadora se puede abarcar:

11. Introducción de la computadora, sus partes básicas y utilidades más importantes.
12. Encender y apagar la computadora.
13. Utilización del procesador de texto *Word* (abrir, digitar, guardar, cerrar).

Contenidos propuestos para el módulo Manejo de Documentos

Tomando en cuenta que:

1. Según la tabla 6, los jefes necesitan una persona que sepa organizar y archivar documentos, llevar control de la correspondencia enviada y recibida, manejar confidencialmente la información de los clientes, recibir y distribuir correspondencia, crear expedientes de clientes, mantener los expedientes al día y localizar rápidamente los expedientes archivados.

2. En las tablas 9 y 10 las secretarias manifiestan tener que realizar funciones como: organizar y archivar documentos, llevar control de la correspondencia enviada y recibida, manejar confidencialmente la información de los clientes, recibir y distribuir correspondencia, crear expedientes de clientes, mantener los expedientes al día y

localizar rápidamente los expedientes archivados, manejar el archivo específicamente mediante los sistemas alfabético, numérico y por asuntos.

3. Según la tabla 15, un porcentaje alto de cuestionados (as) manifiesta que una de las principales causales de quejas en la oficina es el desorden en el manejo de la documentación.

4. En la figura 24 las profesionales listan los temas que se pueden adaptar al objetivo del proyecto, la población y la duración del PEMBO.

5. Los temas que se desarrollan en el PEMBO son básicos, para una especialización mayor los participantes deben recurrir a otras capacitaciones.

Los temas propuestos para desarrollar en el módulo Manejo de Documentos son:

1. Conceptos básicos para el manejo de documentos: documento, archivo, información, dato, manejo de documentos.
2. Aspectos generales sobre la legislación costarricense en el proceso de la administración de documentos.
3. Clases de archivo y su importancia.
4. Documentos y su importancia.
5. Etapas de los documentos y tipo de archivo.
6. Preservación de los documentos.
7. Materiales y mobiliario para el manejo de documentos.
8. Ordenación, reglas de ordenamiento.
9. Reglas para ordenar nombres de personas e instituciones.
10. Envió y recepción de documentos en la oficina.
11. Métodos de ordenación.
12. Preparación del espacio físico y archivo vertical.
13. Expedientes.
14. Organización de archivo de la empresa pequeña o consultorio médico.

Contenidos propuestos para el Módulo Procedimientos de Oficina

Tomando en cuenta que:

1. Según la tabla 6, los jefes necesitan una persona que sepa atender llamadas telefónicas cortésmente, atender al público amablemente, programar las citas de los clientes, confirmarlas con anterioridad y cancelarlas de ser necesario, coordinar reuniones, tener buen dominio de sí misma y buena presentación personal, emitir facturas y recibos de dinero ordenadamente, cobrar y manejar dinero minuciosa y

responsablemente, manejar equipo de oficina como fotocopiadora, fax y escáner correctamente, manejar agenda de actividades eficientemente, organizar detalles de viajes de su jefe, tener buenas relaciones interpersonales, tanto con clientes como con compañeros y comprar suministros de oficina eficientemente.

2. En las tablas 9, 10, 13, 14 y figuras 19 y 20, las secretarias manifiestan tener que realizar funciones como: atender llamadas telefónicas, atender público, hacer citas y confirmarlas, manejar agenda de actividades, coordinar reuniones, comprar suministros de oficina, emitir facturas y recibos de dinero, cobrar y manejar dinero, manejar equipo de oficina: fotocopiadora, fax, escáner, organizar detalles de viajes de su jefe, tener buena presentación personal, vestir con ropa formal, priorizar sus actividades mediante una lista de pendientes.

3. Según la tabla 15, un porcentaje alto de consultados (as) manifiesta que entre las principales causales de quejas en la oficina se encuentran: mal trato al público, desconocimiento de las funciones básicas de la oficina, problemas con la coordinación de citas.

4. En la figura 25 las profesionales listan los temas que se pueden adaptar al objetivo del proyecto, la población y la duración del PEMBO.

5. Los temas que se desarrollan en el PEMBO son básicos, para una especialización mayor los participantes deben recurrir a otras capacitaciones.

Los temas propuestos para desarrollar en el módulo Procedimientos de Oficina son:

1. Perfil secretarial moderno: preparación, cualidades y valores.
2. Servicio al cliente.
3. Atención telefónica.
4. Control del tiempo y manejo de prioridades.
5. Imagen personal y profesional
6. Etiqueta.
7. Ética.
8. Organización de reuniones.
9. Relaciones interpersonales.
10. Ambiente de la Oficina.
11. Equipos de Oficina.
12. Manejo del dinero (administración financiera).

13. Como conseguir empleo, currículum, entrevista de trabajo y desempeño laboral.

Contenidos Propuestos para el Módulo Toma de Notas

Tomando en cuenta que:

1. Según la tabla 6, los jefes necesitan una persona que sepa tomar mensajes telefónicos completos y de manera eficaz, escribir rápidamente los detalles de una reunión para elaborar la minuta, escribir apuntes rápidamente cuando se le dan instrucciones, tomar dictado para luego transcribir.

2. En las tablas 9, 10 y figuras 17 y 22 las secretarias manifiestan tener que realizar funciones como: tomar mensajes telefónicos rápida y efectivamente, utilizar algún sistema de escritura rápida aunque sea personalizado.

3. En la figura 26 las profesionales listan los temas que se pueden adaptar al objetivo del proyecto, la población y la duración del PEMBO.

4. Los temas desarrollados en el PEMBO son básicos, para una especialización mayor los participantes deben recurrir a otras capacitaciones.

Los temas propuestos para desarrollar en el módulo Toma de Notas son:

1. Toma de notas y su funcionalidad en la oficina.
2. Abreviación de terminaciones.
3. Palabras y frases de uso frecuente.
4. Implementación de símbolos y números.
5. Temas básicos de la escritura rápida planteados en las primeras lecciones del libro de Mary Rosado, 1998.

UNIDAD DIDÁCTICA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE EXTENSIÓN MANEJO BÁSICO DE OFICINAS

Utilidad de las Unidades Didácticas

Según Lilliana García Ruvalcaba, Licenciada en Educación por la Universidad ITESO de México, en su artículo digital: Unidades Didácticas, 2000, consultado en la página electrónica del:

> "La Unidad Didáctica es una propuesta de trabajo relativa a un proceso de enseñanza aprendizaje completo. Es un instrumento de planificación de las tareas escolares diarias que facilita la intervención del profesor (le permite organizar su práctica educativa para articular procesos de enseñanza-aprendizaje de calidad y con el ajuste adecuado -ayuda pedagógica- al grupo y a cada alumno que la compone).

García (2000), también menciona que la Unidad Didáctica concreta decisiones en torno a:

- Objetivos
- Contenidos
- Estrategias metodológicas
- Evaluación
- Selección de materiales
- Gestión del aula (uso de espacios, tiempos, modos de agrupamiento...).

Algunas de las ventajas de la Unidad Didáctica como instrumento de planeación, según García (2000), son:

- Elimina la dependencia excesiva del azar.
- Sentimiento de control sobre los procesos, seguridad en lo que se propone, confianza en sí mismo y en la propuesta.
- Favorece la eliminación de programas incompletos ya que implica profesores de reflexión en torno al proyecto del Área.
- Favorece el mejor aprovechamiento del tiempo.
- Cuando se diseña en grupo favorece la creatividad y refuerza los vínculos de equipo.
- Guía los procesos interactivos de enseñanza-aprendizaje que se ponen en práctica.
- Permite adaptar el trabajo de cada profesor(a) a las características de su grupo.

Lo anterior demuestra que los beneficios son muchos: a) se cuenta con un material establecido al cuál recurrir; b) no habrá incertidumbre sobre qué enseñar y de dónde tomar los contenidos; c) el tiempo se aprovecha más, pues una buena parte de

las responsabilidades ya está hecha; d) Sirve de guía pero puede ser enriquecida con aportes individuales.

La Unidad Didáctica es un instrumento muy valioso para el desarrollo de los procesos educativos y su elaboración requiere de mucho compromiso; como lo menciona la señora Hernández Poveda (2003), en su libro Producción y Evaluación del Medio Impreso, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. De estructura externa: Todo el proceso de producción académica se organiza para lograr:
   - Novedad de tratamiento y presentación del contenido.
   - Estética y funcionalidad de la estructura esquemática externa en la que se decida trabajar el contenido de la asignatura.
   - Originalidad del titulo de la obra que se expone al mercado cautivo y no cautivo.
   - Organización de temas y subtemas conforme un plan global del escrito.
   - Se consideran, dentro de la estructura externa, tareas prioritarias como estas:
   - Selección estratégica de una determinada estructura esquemática externa.
   - Elaboración de un plan global del medio impreso.

2. De estructura interna: Se tomarán las previsiones siguientes en el medio impreso:
   - Establecimiento de una lógica interna para exponer y tratar el contenido de la asignatura.
   - Veracidad y actualización del contenido.
   - Uso de la información ética, didáctica y original.
   - Fundamentación y tratamiento del contenido de la asignatura según un principio didáctico, filosófico y epistemológico coherente.
   - Uso de los recursos idiomáticos intencional y significativo a propósito de la calidad didáctica.
     Se consideran dentro de la estructura interna tareas prioritarias como estas:
   - Diseño estratégico de un plan interno del medio impreso (secuencia, ruta de aprendizaje, recursos gramaticales y ortográficos para conseguir coherencia y cohesión).
   - Manejo táctico de los recursos idiomáticos.
   - Selección de una estrategia didáctica aconsejable para presentar y disponer los contenidos en el escrito.
   - Selección de una estrategia evaluativo a fin de fomentar hábitos de estudio, habilidades lectoras y aprendizaje significativo. (p. 6-7).

El texto anterior muestra cuáles son las responsabilidades de la persona encargada de elaborar este medio didáctico de referencia; queda claro que la creación de una unidad didáctica conlleva una cuidadosa producción, tanto en aspectos de contenido, como en aspectos de formato e imagen; y esto también se verá reflejado en la funcionalidad que la unidad tenga al ponerla en práctica.

Con la Unidad Didáctica se espera precisamente proponer un sistema de aprendizaje para desarrollar el Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas, lo cual facilitará el proceso tanto a los docentes practicantes como a los estudiantes participantes.

Los señores Robert H. Davis, Lawrence y T. Alexander Sthephen Yelon en su libro Diseño de Sistemas de Aprendizaje, 1983, exponen lo siguiente sobre el diseñador y su función en el proceso de creación de un sistema de aprendizaje:

> El diseñador del sistema de aprendizaje necesitará reunir información sobre la forma en que la tarea se ejecuta. El diseñador puede ser un experto o puede no serlo. Si no sabe cómo se desempeña la tarea, entonces tendrá que aprender. Si el diseñador sabe cómo se ejecuta la tarea, reunirá información que otros le proporcionen sobre ella, puesto que la conocería tan bien que podría comunicarla de manera efectiva. Esto se debe con frecuencia al hecho de que el experto desempeña la tarea más o menos automáticamente pasa por alto los pasos importantes en ella. Hay diversas formas que pueden usarse para reunir la información necesaria para describir la tarea, como por ejemplo: entrevistas individuales y colectivas, observación directa, manuales técnicos. (p.171).

La responsabilidad de programar los módulos, planear las lecciones, desarrollar las clases con esos temas y estrategias sugeridas y realizar evaluaciones, seguirá estando a cargo de los docentes practicantes. Lo que se va a facilitar es un material de consulta como apoyo para el desarrollo del PEMBO, pero la PPS debe seguir siendo ese proceso mediante el cual el estudiante practicante asume el papel de docente ante un escenario real.

Con el fin de probar la funcionalidad de la Unidad Didáctica creada para el PEMBO se llevó a cabo un proceso de validación que permitió corroborar los resultados de la aplicación de este material. A continuación se presentan todos los detalles.

Validación de la Unidad Didáctica Propuesta para el Proyecto Manejo Básico de Oficinas

La Unidad Didáctica creada con los temas y estrategias metodológicas propuestas para desarrollar el Proyecto Manejo Básico de Oficinas se sometió a un proceso de validación desarrollado durante 10 semanas, desde abril 2009 hasta julio de 2009.

Los Docentes Practicantes

En el proceso de validación colaboró un grupo de estudiantes de la carrera Educación Comercial que estaban cursando Didáctica Específica, bajo la guía de la profesora Isabel Araya.

Los participantes fueron:

1. Arroyo Montoya, Angela.
2. Céspedes Arguedas, Yendry.
3. Gamboa Vargas, Johanna.
4. Jiménez Garita, Carlos.
5. Loría Jiménez, Shirley Yanory.
6. Marín Fernández, Isabel.
7. Masaya Ballestero, Dalys.
8. Mora Fernández, Adriana.
9. Murillo Quesada, Pamela.
10. Narváez Alvarado, Elizabeth.
11. Paniagua Calderón, Xinia.
12. Picado Rubí, Lisset.
13. Vargas Vargas, Karen.

El proyecto consta de 4 módulos compuestos por 10 lecciones de 4 horas cada una, en total son 40 lecciones. Los docentes practicantes desarrollaron 25 clases, divididas en 1 o 2 clases cada uno, lo cual equivale al 62.5% de las lecciones.

El 37.5% de las clases fue desarrollado por la autora de este Proyecto de Graduación.

La Población Participante

La validación de la unidad didáctica con temas y estrategias metodológicas propuestas para el desarrollo del Proyecto Manejo Básico de Oficinas, se llevó a cabo con una población inicialmente compuesta por 18 personas; de las cuales, desertaron 7

por motivos personales, por lo que quedó un grupo de 11 personas que logró concluir satisfactoriamente el Proyecto.

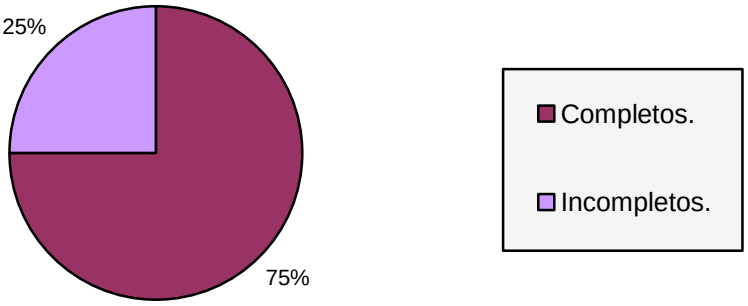
El grupo fue elegido con la ayuda de la representante de la Oficina de la Mujer de la Municipalidad de San Rafael de Heredia, la licenciada Karol Bolaños Segura.

Los estudiantes tienen edades que oscilaban entre los 15 y 20 años.

Evaluación de la Unidad Didáctica

A cada docente practicante se le solicitó que completara un instrumento de validación después de desarrollar sus clases, con el fin de conocer su opinión sobre los temas y estrategias metodológicas sugeridas. El instrumento de validación se puede encontrar en el anexo 4 de este documento. Las respuestas se presentan según la cantidad de lecciones aplicadas (40), no la cantidad de participantes del proyecto (14).

Figura 27. Opinión sobre los temas de estudios utilizados.



Fuente: Instrumento de validación aplicado a los docentes practicantes. (2009).

Según la figura anterior, la mayoría manifestó que los contenidos fueron completos.

La minoría considera que los contenidos propuestos para las lecciones que ellos desarrollaron debieron ser más extensos, basados en la opinión de que un 35% de los estudiantes participantes del Proyecto tenían una escolaridad más alta de la que se presume para la población a la cual va dirigido el Proyecto Manejo Básico de Oficinas; lo anterior, causó algunos inconvenientes debido a que muchos de los temas en estudio ya eran del conocimiento de los participantes y exigía incorporar estrategias y otros contenidos para completar el tiempo de clases.

Tabla 17

Relación de los temas utilizados con los elementos del PEMBO.

Con la población participante pues son básicos, completos, sencillos y fáciles de asimilar.	67.5%
Con el objetivo del Proyecto pues son aplicables a empresas pequeñas y consultorios médicos.	72.5%
El mercado laboral pues son útiles y actuales.	27.5%
Extensos y muy complicados para los estudiantes.	2.5%
Desactualizados.	7.5%

Fuente: Instrumento de validación aplicado a los docentes practicantes. (2009).

La tabla indica que un 72.5% de las y los docentes participantes consideran los temas desarrollados como acordes con la población a la cual va dirigido el PEMBO, pues son temas realmente básicos que se pueden enseñar al grupo de estudiantes meta, considerando una escolaridad básica y factores de riesgo social; además, las y los profesores piensan que los temas aplicados están de acuerdo con el objetivo del Proyecto, porque incluye herramientas necesarias para desenvolverse satisfactoriamente en un consultorio médico o empresa pequeña.

Tabla 18

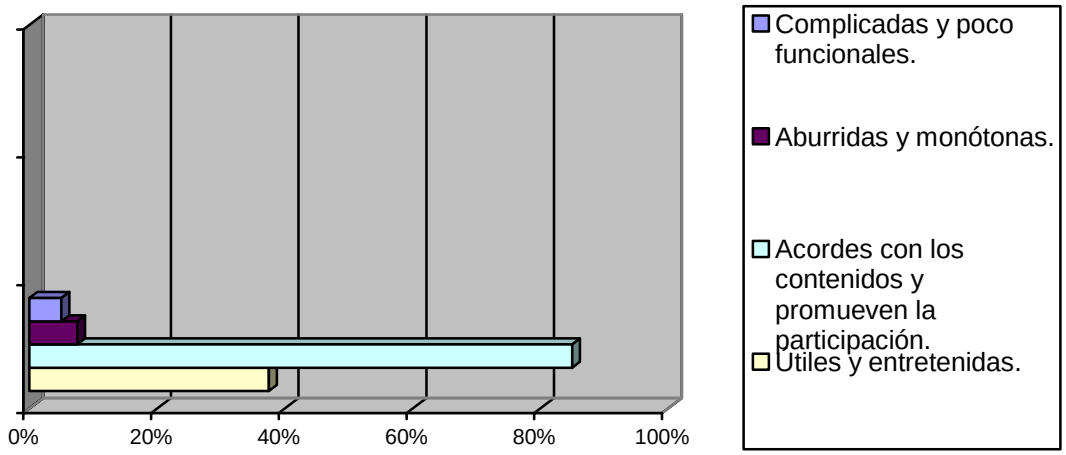
Funcionalidad de las estrategias metodológicas propuestas.

Sí funcionaron.	85%
No funcionaron.	5%
Decidí cambiar la estrategia.	10%

Fuente: Instrumento de validación aplicado a los docentes practicantes. (2009).

Según la tabla anterior, el 85% de los y las docentes manifestaron que sí les funcionaron las estrategias metodológicas propuestas, en algunas de las lecciones el o la docente tuvo la necesidad de cambiar de estrategia debido a elementos particulares como el espacio y la reacción del grupo, también se dio el cambio de estrategias por gusto y criterio propio de la o el profesor.

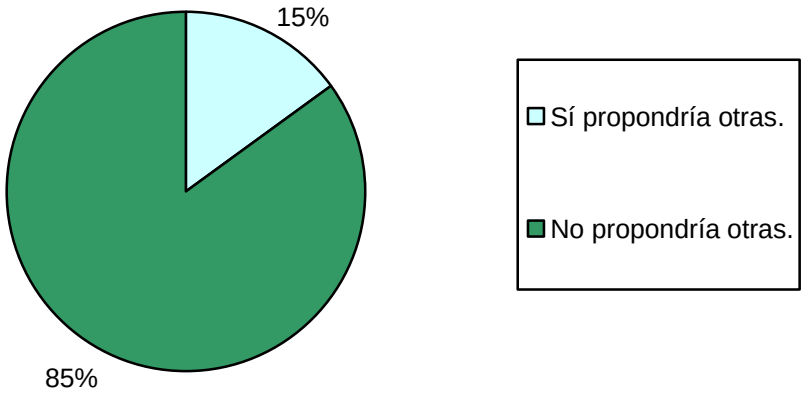
Figura 28. Opinión sobre las estrategias metodológicas propuestas.



Fuente: Instrumento de validación aplicado a los docentes practicantes. (2009).

La mayoría de los entrevistados indicó que las estrategias propuestas fueron aceptadas por la población, entretenidas y que promovían la participación del grupo.

Figura 29. Sugerencias sobre las estrategias metodológicas propuestas para desarrollar los temas del PEMBO.

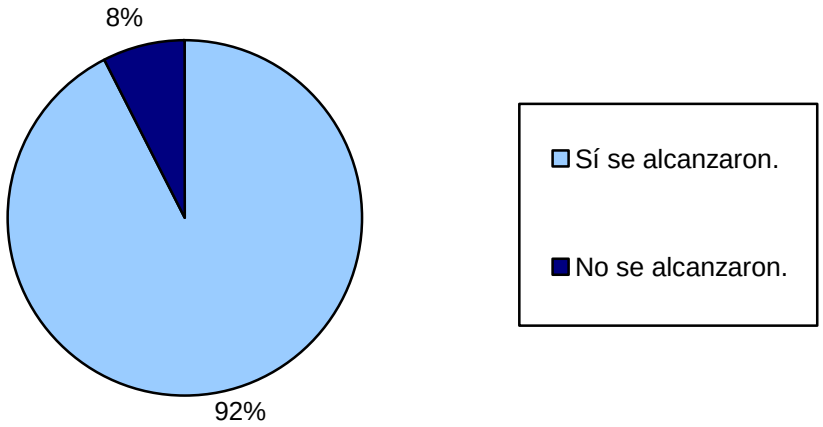


Fuente: Instrumento de validación aplicado a los docentes practicantes. (2009).

Las personas que propusieron estrategias mencionaron actividades que ya se encuentran incorporadas en las unidades, solo que en lecciones diferentes a las que les correspondió desarrollar en el proceso de validación.

El proyecto se compone de 4 módulos, 40 lecciones en total; por lo que es importante balancear y distribuir las estrategias apropiadamente para que cada lección sea lo más provechosa posible. También es importante que el docente se sienta complacido con el trabajo que está haciendo en cada clase y la satisfacción se logra de manera individual y diferente.

Figura 30. Alcance de los objetivos por medio de la evaluación propuesta.

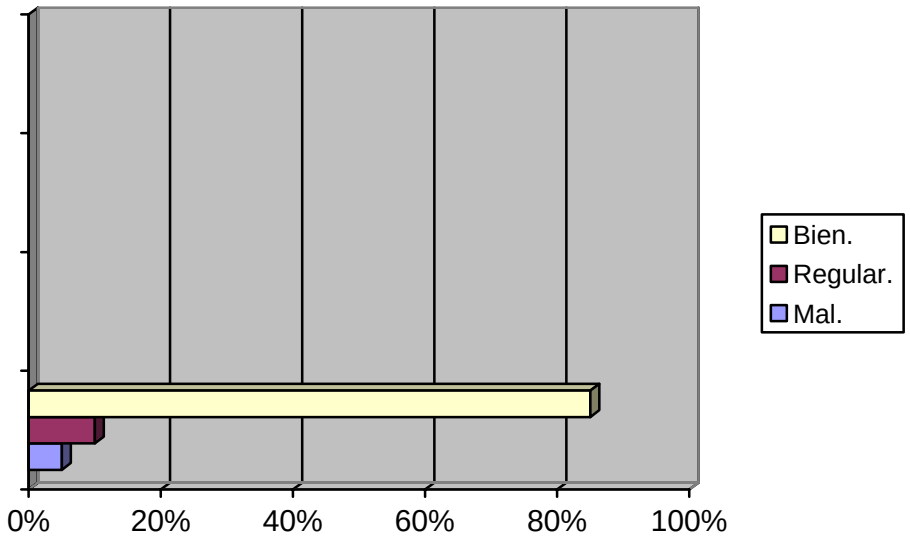


Fuente: Instrumento de validación aplicado a los docentes practicantes. (2009).

La figura 30 muestra que la mayoría de los y las docentes participantes lograron verificar el alcance de los objetivos a través de la evaluación propuesta.

Según los y las profesoras, todos los estudiantes alcanzaron los objetivos propuestos para cada lección.

Figura 31. Opinión sobre el material didáctico suministrado para cada lección.



Fuente: Instrumento de validación aplicado a los docentes practicantes. (2009).

La mayoría de los y las docentes aseguran haberse sentido bien al desarrollar las lecciones con el material de apoyo que incluía objetivos, contenidos, estrategias y evaluación para el desarrollo del PEMBO. Destacan que las lecciones fueron de gran utilidad como una guía para facilitar el desarrollo de las clases.

Al consultarles a las personas que participaron como docentes en la validación de esta propuesta de contenidos y estrategias metodológicas para el PEMBO, si sugerirían algo para mejorar el material, la mayoría contestó que no hacen sugerencias.

Algunos docentes hicieron sugerencias basados en la o las lecciones que desarrollaron. Se destacan las siguientes recomendaciones:

- Eliminar temas.
- Agregar temas.
- Innovar en las actividades para el desarrollo de las clases.
- Permitir que cada docente practicante elija los temas y estrategias que desea desarrollar.

- Incluir visitas guiadas para ejemplificar mejor los contenidos (manejo de documentos, equipos de oficina).
- Ilustrar más por medio de imágenes.
- Promover la reflexión y opinión en los estudiantes.
- Incluir el programa del curso.

Se implementaron las recomendaciones que fueron posibles bajo los alcances de este trabajo de investigación.

Limitaciones en el Proceso de Validación

1. El grupo era guiado no por uno, sino por varios docentes, lo que limitó que la continuidad fuera fluida, pues cada quien manejaba lecciones diferentes y era complicado precisar con exactitud los avances que había logrado el grupo con los otros docentes.

2. Algunos de los estudiantes que conformaban la población con la cual se desarrolló el proceso de validación, tenían el bachillerato de colegio, por lo que estas personas asimilaban los temas más rápidamente que los demás y en ocasiones los contenidos se desarrollaban antes del tiempo previsto, pues asimilaban la materia muy rápidamente.

3. Al no conocer toda la Unidad Didáctica para los módulos, los docentes decidían hacer cambios en los temas o estrategias metodológicas sin saber que esos temas o estrategias estaban contempladas en otra lección posterior a la que les correspondía desarrollar, por lo que varios docentes repitieron actividades.

4. Los docentes que desarrollaron el proceso de validación no tenían información sobre la investigación realizada para escoger los temas incluidos en las lecciones y en ocasiones decidían cambiarlos o eliminarlos porque a ellos no les parecían apropiados.

Análisis General

En términos generales, el proceso de validación permitió verificar que el material didáctico propuesto ayuda a brindar una guía a las y los profesores que deben desarrollar el PEMBO como su Práctica Profesional Supervisada para optar por el grado de Bachillerato en Educación Comercial.

La unidad didáctica se elaboró considerando los objetivos del PEMBO en cuanto a población estudiantil meta, necesidades del mercado laboral y acercamiento de los profesionales de la carrera de Educación Comercial a los problemas sociales de nuestro país mediante el análisis y aplicación de ejes transversales en todas las lecciones.

El aporte personal de cada docente practicante también es importante para lograr personalizar su Práctica Profesional Supervisada, como estudiantes avanzados en Educación Comercial los docentes practicantes tienen un criterio valioso que permite enriquecer el proyecto y facilitar su propio desarrollo profesional mediante la aplicación de ideas personales.

Presentación de Unidad Didáctica para el PEMBO

Carta al Docente Practicante

Estimados compañeros y compañeras:

Esta Unidad Didáctica fue creada con el fin de facilitar la labor de los y las estudiantes que van realizar su Práctica Profesional Supervisada para optar por el grado de Bachilleres en Educación Comercial en la Escuela de Secretariado Profesional.

Para elegir los contenidos incluidos en esta Unidad Didáctica, se recolectó información de jefes y secretarias (os) de empresas pequeñas y consultorios médicos públicos y privados, en total 60 personas. Mediante diferentes instrumentos de recolección de información, se verificaron las tareas realizadas con mayor frecuencia en estos negocios y se aclaró cual debe ser el perfil del graduado del PEMBO; además, se tomó en cuenta el criterio de 8 profesionales en Secretariado Profesional.

Las estrategias propuestas promueven la participación de los estudiantes y la creación del conocimiento a partir del descubrimiento, la creación y la experimentación.

También se incluyen estrategias inductivas, tecnológicas y psicologistas.

Las actividades fueron elegidas con base en la recomendación de las docentes profesionales en Secretariado Profesional y a discreción de la autora.

Algunas recomendaciones para que el proceso fluya con mayor facilidad son:

1. Establezca desde el inicio los días en los cuales va a realizar evaluaciones, de manera que pueda abarcar el contenido de las 10 lecciones en los días restantes.

2. Durante sus clases, relacione los contenidos estudiados con la utilidad que tienen en un consultorio medico o empresa pequeña; de manera que cuando el estudiante llegue al trabajo, sepa como poner en práctica lo aprendido.

3. Desarrolle los temas tomando en cuenta el tiempo de asimilación de su grupo, si son muy rápidos asemejando los conocimientos, usted podrá estar preparado (a) y llevar actividades extra que le permitan reforzar los temas y además aprovechar todo el tiempo de la lección; si por otro lado, son un poco lentos para asimilar los temas, usted podrá planear su lección previendo explicaciones más detalladas y asistencia individual.

4. Como futuro profesional en Educación Comercial, usted debe dominar todos los temas de estudio. Asegúrese de que tiene todo claro antes de dar la clase y que podrá contestar cualquier duda de los estudiantes.

5. Si al finalizar la lección le queda tiempo libre, planee más actividades o empiece a desarrollar la siguiente lección; recuerde que en algunos días deberá aplicar evaluaciones, por lo que el contenido previsto para ese día del examen, se deberá desarrollar en otro momento.

6. Revisar y estudiar con anticipación las lecciones futuras, con el fin de saber a tiempo si se necesitan materiales específicos, elaboración de recursos o por si se desea asignar a los estudiantes tareas o alguna investigación relacionada con los temas por desarrollarse.

7. En las actividades, la mayoría de veces se va a destacar un individuo o un grupo ganador, por lo que usted puede incorporar premios para incentivar la participación e interés en los juegos.

8. Nunca dé por un hecho que un tema es demasiado fácil de aprender u obvio para cualquiera; recuerde que usted es un profesional en la materia y todos los contenidos ya los maneja y le pueden parecer muy sencillos; sin embargo, todo esto es nuevo para los estudiantes y ellos requieren de explicaciones amplias para lograr comprender.

9. Sea creativo, aplique sus propios juegos didácticos para desarrollar los temas, no se sienta limitado.

10. Enriquezca las clases con su “toque personal”, comparta experiencias que le parezcan enriquecedoras para el proceso.

11. Esté siempre preparado para cambiar de actividad, por si su grupo no reacciona positivamente a alguna estrategia.

12. No se desanime si la clase no pudo desarrollarse como usted hubiera deseado, todas las experiencias le permitirán crecer como ser humano y como docente.

13. Para conocer más sobre el proceso de creación de esta Unidad Didáctica puede buscar el Trabajo de Graduación que se elaboró sobre este tema.

14. ¡Disfrute de este proceso!

Unidad Didáctica PEMBO

A continuación se presenta la Unidad Didáctica creada para el desarrollo del Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas. La Unidad está conformada por los cuatro módulos del Proyecto:

1. Destrezas Mecanográficas.
2. Manejo de Documentos.
3. Procedimientos de Oficina.
4. Toma de Notas.

Cada módulo tiene una numeración individual, pues en el desarrollo del PEMBO todos se utilizan por separado.

La numeración de este trabajo escrito se retomará en el capítulo de Conclusiones y Recomendaciones.

En la versión digital de este Proyecto de Graduación cada módulo es un archivo individual.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. A través de las encuestas aplicadas a las estudiantes graduadas de la carrera Educación Comercial, quienes tuvieron que desarrollar el PMBO como su Práctica Profesional Supervisada, se logró diagnosticar la necesidad de crear una unidad didáctica que sugiriera contenidos y estrategias metodológicas que estén acordes con el objetivo del proyecto, población participante, tiempo de clases y áreas generales de estudio, para ser utilizada por el docente practicante durante el desarrollo del PMBO. Las encuestadas afirmaron que, de acuerdo con su experiencia, la creación de dicha unidad sería un aporte muy positivo para colaborar con la labor de los y las estudiantes que realizan su Práctica Profesional Supervisada para optar por el grado de Bachillerato en Educación Comercial.

2. La información suministrada por los jefes y asistentes de oficina sobre sus necesidades y perfil laboral, permitió identificar cuáles son las habilidades y conocimientos básicos requeridos por empleadores y empleados de: oficinas pequeñas, consultorios médicos públicos y privados, con el fin de dar fundamento a los contenidos sugeridos en la Unidad Didáctica. El aporte de los profesionales en las diferentes áreas del secretariado profesional también fue muy valioso para poder reconocer lo que era indispensable incluir en el programa de capacitación para futuros asistentes de consultorios médicos u oficinas pequeñas.

3. Con base en las necesidades del mercado laboral, el perfil de los trabajadores de oficinas pequeñas y consultorios médicos, el criterio emitido por las profesionales en Secretariado Profesional y las características del Proyecto Manejo Básico de Oficinas: objetivos, población participante, tiempo y mercado laboral meta, se elaboró una Unidad Didáctica que sugiere contenidos y estrategias metodológicas para desarrollar el PMBO, con el fin de facilitarle a los estudiantes el desarrollo de su PPS para optar por el grado de Bachillerato en Educación Comercial.

4. Fue posible desarrollar el Proyecto Manejo Básico de Oficinas utilizando la Unidad Didáctica creada, con el fin de validar los contenidos y estrategias metodológicas propuestas a partir de éste proceso investigativo. El resultado que se obtuvo fue positivo pues se verificó la funcionalidad de los contenidos y estrategias metodológicas propuestas.

5. Se logró demostrar que la Unidad Didáctica representa un gran aporte para el desarrollo del Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas, pero también es importante recalcar que el éxito de este material depende de los tres pilares principales involucrados en la Práctica Profesional Supervisada, que son: el o la docente a cargo de la PPS, el o la profesora practicante y el o la estudiante participante. Debe haber compromiso, deseo y colaboración de todas las partes para sacarle el mayor provecho a este instrumento didáctico.

Recomendaciones

a) A la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional;

b) A los estudiantes practicantes que deben desarrollar el PMBO para optar por el grado de Bachilleres en Educación Comercial;

c) A los y las docentes que coordine la Práctica Profesional Supervisada;

Se les recomienda:

1. Utilizar las Unidades Didácticas propuestas como una guía de los temas y estrategias metodológicas para el desarrollo de la Práctica Profesional Supervisada, PMBO, requerido para optar por el grado de Bachillerato en Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

2. Incitar a los docentes practicantes para que lean este Proyecto de Graduación; con el fin de que comprendan mejor a) el porqué de la creación de las Unidades Didácticas, b) las experiencias de los grupos practicantes anteriores, c) las necesidades de la población con la cual se pretende trabajar, d) las exigencias del mercado laboral meta, e) los resultados del proceso de validación.

3. Leer la carta que se le dirige a los estudiantes practicantes en la página 83 de este documento, pues en ella se compilan sugerencias basadas en la experiencia previa con el PEMBO y los consejos propuestos guiarán el proceso con mayor facilidad.

4. Permitir que los docentes practicantes enriquezcan el proceso con su propia creatividad, con el fin de lograr su satisfacción como profesionales y la implementación de ideas nuevas; en el caso de que así lo deseen o consideren necesario.

5. Incentivar a los docentes practicantes para que utilicen el material facilitado como una herramienta que facilite el proceso que se debe seguir al desarrollar la Práctica Profesional Supervisada, y no como un pretexto para atenerse a que todo está ya hecho y no esforzarse en esta etapa de su carrera.

6. Recordar que la unidad didáctica fue creada para ser utilizada por el docente practicante y no por el estudiante participante, por lo que la terminología empleada en las lecciones está basada en un nivel de comprensión para profesionales, al desarrollar la clase cada docente practicante deberá ajustar sus explicaciones al nivel de comprensión de sus estudiantes participantes.

7. Impulsar a los docentes practicantes a que realicen una labor de calidad en la creación de los elementos que no se consideran en estas Unidades Didácticas, como lo son: a) el programa de cada módulo, b) los planes de lección y c) los instrumentos de evaluación.

8. Revisar los módulos del PEMBO para ver la posibilidad de realizar ajustes e incorporar nuevas áreas de estudio con el fin de actualizar los contenidos para que estén más acordes con las necesidades actuales del mercado laboral.

9. Considerar para futuras tesis o proyectos de graduación, temas que permitan seguir aportando al enriquecimiento del PEMBO, como por ejemplo:

a) Seguimiento de logros profesionales y personales alcanzados por estudiantes participantes del PEMBO.
b) Impacto del PEMBO en el mercado laboral.
c) Renovación y fortalecimiento del PEMBO según las necesidades actuales del Mercado Laboral Meta.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Barbera, E.; Bolivar, A.; Calvo, J.R.; Coll, Cesar; Fuster, J; García, M.; Grau, R.; y otros. (2002). El constructivismo en la Práctica, Claves para la Innovación Educativa. España: Editorial: Laboratorio Educativo y Editorial Grao.

Calvo, S.; Serulnicoff, A.; Siede, I. (1998). Retratos de Familia en la Escuela, Enfoques Disciplinares y Propuestas de Enseñanza. Argentina: Editorial: Paidós.

Camacho, L; Espinoza, F; Murillo, A. (2005). Elaboración de tipos documentales de uso frecuente. Costa Rica: Editorial EUNA.

Coello, C. (1988). Educación Personalizada. Madrid, España: Editorial: Ediciones Rialp. S.A.

Colegio Universitario Boston. (2007). Antología Administración de Documentos. Costa Rica. No publicada.

Colegio Universitario Boston. (2007). Antología Mecanografía I. Costa Rica. No publicada.

Cortes, A; Bonilla, M. (1997). Keyboarding Manejo del Teclado del Computador. México: Editorial Mc Graw Hill.

Davis, R; Lawrence, A; Yelon, S. (1983). Diseño de Sistemas de Aprendizaje: Un Enfoque del Mejoramiento de la Instrucción.

Dirección General del Archivo Nacional. (1990). Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos y su reglamento. Costa Rica: La Gaceta.

Dobles, M.C.; Zúñiga, M.; García, J. (1998). Investigación en Educación, Procesos de Interacciones Construcciones. Costa Rica: Editorial: EUNED.

Espinoza, F. (2001). Administración de Documentos en el Archivo de Gestión. Costa Rica: Editorial EUNA.

Fontana, D. (2000). El Control del Comportamiento en el Aula. España: Editorial: Paidós.

Hernández, E; Hernández, D; Segura, L. (2005). Gestión Documental y Administración Electrónica de Documentos. Costa Rica: Edición Litografía e Imprenta LIL S.A.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación. México: Editorial: Mc Graw-Hill.

Hernández, R. (2003). Producción y Evaluación del Medio Impreso. San José, Costa Rica: Editorial: EUNED.

Jimenez, Y; Ulate, M. (2007). Prácticas de Digitación. Costa Rica. No publicado.

Monereo, C.; Castello, M.; Clariana, M.; Palma, M.; Perez, M. (1994). Estrategias de Enseñanza y Aprendizaje, Formación del Profesorado y Aplicación en la Escuela. Barcelona: Editorial: Grao.

Pereira, M.T. (1999). Orientación Educativa. Costa Rica: Editorial: EUNED.

Rivero, J. (1999). Educación y Exclusión en America Latina, Reformas en Tiempos de Globalización. Buenos Aires, Argentina: Editorial: Miño y Dárila Editores.

Rosado, Mary. (1998). Escritura Rápida 2nda Edición. Distrito Federal, México: Editorial: McGraw-Hill Interamericana S.A.

Tunnermann Bernheim, C. (1997). Los Derechos Humanos: Evolución Histórica y Reto Educativo. San José, Costa Rica: Editorial: Educa/Csuca.

Zuñiga, Elvira; Mora, Guillermo E. (1999). Gestión Secretarial. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Editorial: McGraw-Hill Interamericana S.A.

Asamblea Legislativa de Costa Rica. “Proyecto de Ley 16245”, (1998), consultado el 15 de setiembre de 2009 en la página electrónica: www.asamblea.go.cr/proyecto/16200/16245.doc

Colorado O. (2009), “Ejercicios de Calentamiento”, consultado de 13 de abril de 2009 en el sitio web http://www.guitarraonline.com.ar/calentamientos.htm

Concepción (2008), “Conozcamos algo para mecanografiar”, consultado el 13 de abril de 2009, en el sitio Web http://mecanografiandoveloz.blogspot.com/2008/02/conozcamos-algo-para-mecanografiar.html

García, L. “Unidades Didácticas”, 2000, consultado el 8 de agosto de 2009 en la página electrónica del ITESO http://iteso.mx/~carlosc/pagina/documentos/innova_ normal/unidida2.htm

OIT y CINTERFOR. “El potencial de la juventud: políticas para jóvenes en situación de riesgo en América Latina y el Caribe”, (2007), de la sección “Jóvenes, formación y Empleo”, consultada el 15 de setiembre de 2009, en la página electrónica http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/youth/bajarch/index.htm

Ramírez, E. “Dirección de Extensión”, (2008), consultada el 15 de setiembre de 2009 en la página electrónica de la Universidad Nacional, http://www.una.ac.cr//index.php?option=com_content&task=view&id=194&Itemid=208

Ruiz, A. “Universalización de la educación secundaria y reforma educativa”, (2006), consultado el 15 de setiembre de 2009 en la página http://www.cimm.ucr.ac.cr/universalizacion/cap02.html

Salmerón, X. “Acceso real de las y los adolescentes a la educación”, II Congreso Nacional de Adolescencia y Salud en la Universidad Nacional de Costa Rica,

(2008), consultado el 01 de febrero de 2009 en la página electrónica: www.bertha.gob.ni/adolescentes/congresos/Acceso%20educacion.doc

Wikipedia. “Mecanografía”, (2006), consultado el 13 de abril de 2009 en el sitio http://es.wikipedia.org/wiki/Mecanograf%C3%ADa

Wikimedia Foundation, Inc. (2004), “Máquina de Escribir”, consultado el 13 de abril de 2009 en el sitio web http://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A1quina_de_escribir

ANEXOS

1. Encuesta a estudiantes graduadas de Bachillerato en Educación Comercial.
2. Cuestionario a jefes de empresas pequeñas, consultorios médicos del sector público y consultorios médicos del sector privado.
3. Cuestionario a asistentes o secretarias (os) de empresas pequeñas, consultorios médicos del sector público y consultorios médicos del sector privado.
4. Entrevistas a profesionales en las áreas generales del Proyecto Manejo Básico de Oficinas.
5. Instrumento de validación de la Unidad Didáctica.

UNIVERSIDAD NACIONAL
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA

PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS

PROF. NORIETH GUILLÉN CORDERO

2010

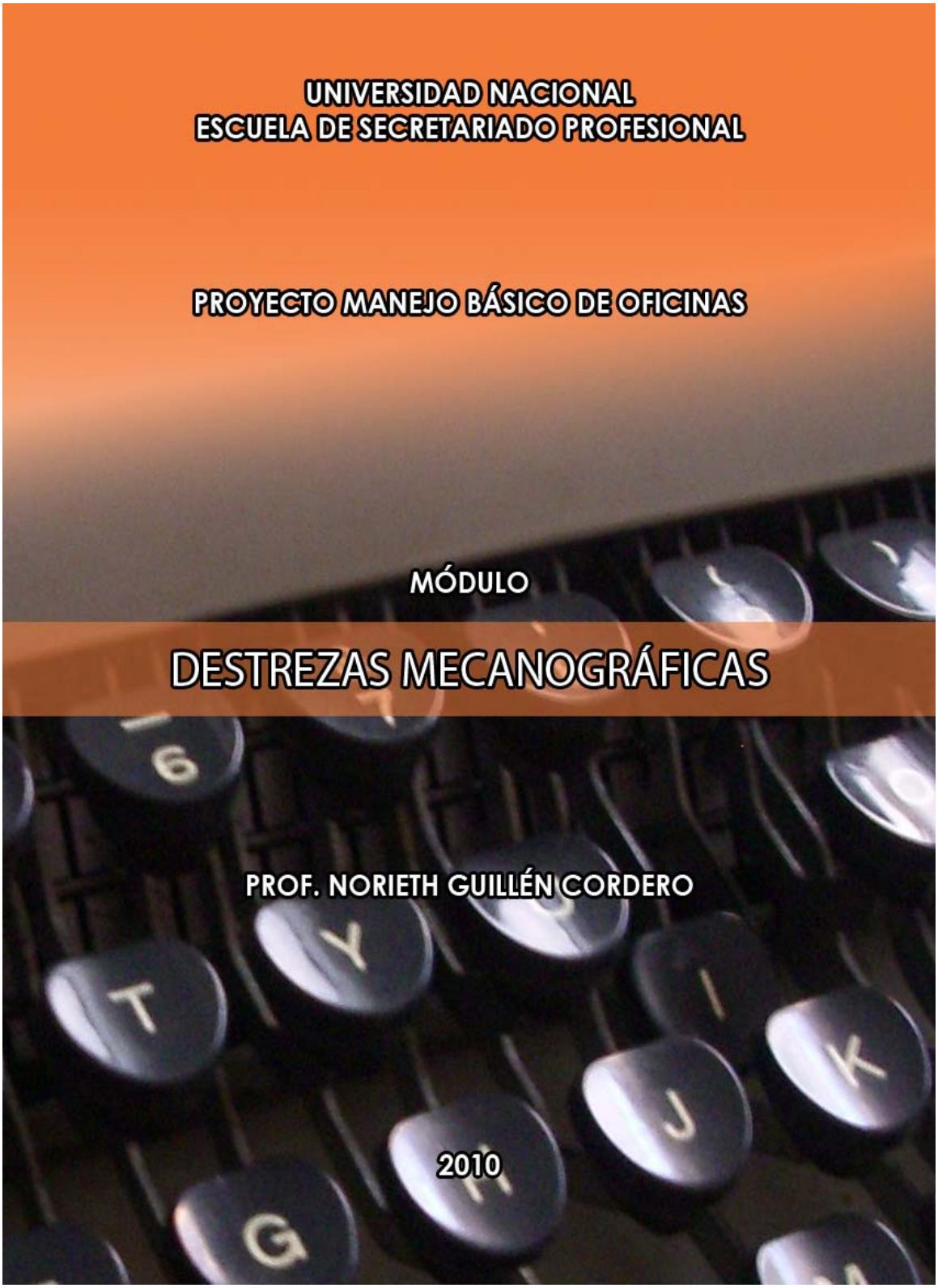

UNIVERSIDAD NACIONAL
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS
MÓDULO
DESTREZAS MECANOGRÁFICAS
PROF. NORIETH GUILLÉN CORDERO
2010

TABLA DE CONTENIDOS

LECCIÓN 1 1

OBJETIVO GENERAL 1

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 1

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1

CONTENIDOS 2

CONCEPTO DE MECANOGRAFÍA 2

MÁQUINA DE ESCRIBIR Y SUS PARTES 2

MEDIDAS DE ORDEN SEGURIDAD E HIGIENE QUE SE DEBEN SEGUIR EN EL TALLER DE MECANOGRAFIA 4

POSTURA CORRECTA FRENTE A LA MÁQUINA DE ESCRIBIR 5

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS 5

EVALUACIÓN 6

LECCIÓN 2 8

OBJETIVO GENERAL 8

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 8

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 8

CONTENIDOS 9

EJERCICIOS DE CALENTAMIENTO 9

EL TECLADO 12

INSERCIÓN DEL PAPEL EN LA MÁQUINA DE ESCRIBIR Y ESTABLECIMIENTO DE MÁRGENES DE ESCRITURA 14

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS 16

EVALUACIÓN 19

LECCIÓN 3 20

OBJETIVO GENERAL 20

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 20

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 20

CONTENIDOS 21

NUEVAS TECLAS: H, E, O, N, R, I 21

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS 23

EVALUACIÓN 25

LECCIÓN 4 ..... **27**
OBJETIVO GENERAL 27
OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 27
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 27
CONTENIDOS 28
NUEVAS TECLAS: T, C, MAYÚSCULA DERECHA, M. 28
ERRORES TIPOGRÁFICOS 30
ESTRATEGIAS METODOLOGICAS 30
EVALUACIÓN 32
LECCIÓN 5 ..... **34**
OBJETIVO GENERAL 34
OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 34
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 34
CONTENIDOS 35
NUEVAS TECLAS: G, PUNTO (.), Q, U, MAYÚSCULA IZQUIERDA 35
ESTRATEGIAS METODOLOGICAS 37
EVALUACIÓN 40
LECCIÓN 6 ..... **41**
OBJETIVO GENERAL 41
OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 41
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 41
CONTENIDOS 42
LA CARTA, TAMAÑOS Y ESTRUCTURA 42
PARTES BÁSICAS DE LA CARTA 44
NUEVAS TECLAS: W, TILDE (´), V 46
ESTRATEGIAS METODOLOGICAS 47
EVALUACIÓN 50
LECCIÓN 7 ..... **52**
OBJETIVO GENERAL 52
OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 52
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 52
CONTENIDOS 53
ESTILOS DE CARTAS 53

MEMORANDO 55
NUEVAS TECLAS P, COMA (,) Y B 58
ESTRATEGIAS METODOLOGICAS 59
EVALUACIÓN 62
LECCIÓN 8 64
OBJETIVO GENERAL 64
OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 64
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 64
CONTENIDOS 65
NUEVAS TECLAS X, Y, Z, DOS PUNTOS (:), PUNTO Y COMA (;) 65
REGLAS PARA LA ESCRITURA 66
ESTRATEGIAS METODOLOGICAS 68
EVALUACIÓN 71
LECCIÓN 9 72
OBJETIVO GENERAL 72
OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 72
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 72
CONTENIDOS 73
NUEVAS TECLAS: "NÚMEROS (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,9, 0)" 73
SÍMBOLOS ESPECIALES 76
ESTRATEGIAS METODOLOGICAS 77
EVALUACIÓN 79
LECCIÓN 10 81
OBJETIVO GENERAL 81
OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 81
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 81
CONTENIDOS 82
SOBRES 82
PRÁCTICA DE DIGITACIÓN 85
ESTRATEGIAS METODOLOGICAS 86
EVALUACIÓN 89
PROMESA DE DIOS PARA TI 90

OBJETIVO GENERAL

Implementar conocimientos generales sobre las destrezas mecanográficas para que el estudiante tenga las bases necesarias que le permitirán trabajar adecuadamente durante y después del desarrollo de este curso.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Resolver los conflictos de forma pacífica y eficaz mediante el aporte individual, para incentivar la cooperación y la aceptación de responsabilidades.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer a los miembros del grupo mediante una presentación para lograr una mayor integración. (Aplica solo si no se ha realizado anteriormente).

2. Reflexionar sobre la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

3. Definir qué es mecanografía para tener claridad sobre lo que se abarcará en este curso.

4. Conocer qué es una máquina de escribir y cuáles son sus partes para lograr familiarizarse con la herramienta principal de trabajo.

5. Precisar las medidas de higiene, seguridad y orden que se deben seguir en el taller de mecanografía para trabajar de manera organizada segura y aseada.

6. Comprender la importancia de utilizar la postura del cuerpo correcta mientras se trabaja frente a la máquina de escribir con el fin de evitar cualquier lesión corporal.

CONTENIDOS

CONCEPTO DE MECANOGRAFÍA

El término mecanografía viene de las palabras mecano (Mecánico - Máquina) y grafía (Letra), y es el proceso de introducir texto en un dispositivo por medio de un teclado como los que poseen las máquinas de escribir, los computadores o las calculadoras. (Wikimedia Foundation, Inc. (2005). "Mecanografía". Consultado el 13 de abril de 2009 en el sitio Web de Wikipedia. http://es.wikipedia.org/wiki/Mecanograf%C3%ADa).

MÁQUINA DE ESCRIBIR Y SUS PARTES

Una máquina de escribir es un aparato mecánico (primeramente), electromecánico o electrónico, con un conjunto de teclas que, al ser presionadas, imprimen caracteres en un documento, normalmente papel. La persona que opera una máquina de escribir recibe el nombre de mecanógrafo.

Sus partes son:

- *Tabulador.* Mecanismo que permite colocar los márgenes a una distancia regular.
- *Armazón.* Pieza o conjunto de piezas del esqueleto de la máquina.
- *Timbre marginal. A*visa cuando se llega al borde del margen.
- *Teclado.* Conjunto ordenado de teclas de una máquina.
- *Palanca de carro libre.* Palanca para cambiar de líneas y pasar al otro borde del margen.
- *Carro.* Pieza de la máquina en la que va el rodillo con el papel, que se desplaza de un lado a otro.
- *Rodillo.* Pieza cilíndrica de metal y giratoria que forma parte de diversos mecanismos.
- *Espaciador. T*ecla que sirve para dejar espacios en blanco.
- *Tecla de retroceso. P*ara retroceder en el texto y corregir errores cometidos.
- *Tecla marginal o saltador margina.* Permite sortear los márgenes y más comúnmente el margen derecho.
- *Teclas de cambios de mayúsculas.* Para escribir solamente la inicial de una palabra con letras mayúsculas. (Es como la función del shift en una computadora actual: shift + a = A).
- *Fijadora de mayúscula.* Mecanismo a la altura de la fila guía y cuya pulsación produce automáticamente el mantenimiento de la tecla de cambios de mayúsculas abajo en forma fija.
- *Palanca para rotar el rodillo.* Para pasar el rodillo de un borde de un margen al otro.
- *Fijadores de papel.* Mantiene la hoja de papel fija.
- *Cinta entintada. P*ermite imprimir sobre el papel las teclas pulsadas. (Wikimedia Foundation, Inc. (2004). “Máquina de Escribir”. Consultado el 13 de abril de 2009 en el sitio Web de Wikipedia. http://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A1quina_de_escribir).

MEDIDAS DE HIGIENE, SEGURIDAD Y ORDEN QUE SE DEBEN SEGUIR EN EL TALLER DE MECANOGRAFÍA

Según la Antología de Mecanografía del Colegio Universitario Boston (2007):

El taller de mecanografía es el lugar equipado especialmente para el aprendizaje de la mecanografía. En el conocerás el funcionamiento de la máquina de escribir y dominarás la escritura al tacto. En el taller deberás cumplir con algunas medidas de higiene y seguridad, como las siguientes:

- *Antes de iniciar la sesión de trabajo, se debe retirar el cobertor (funda) de la máquina, doblarlo y colocarlo ordenadamente en el escritorio.*
- *No introducir alimentos ni masticar chicle.*
- *Depositar la basura en el cesto destinado para ello.*
- *No usar pulseras que puedan atorarse en el teclado.*
- *Evitar mover la máquina de su lugar.*
- *Verificar que los cables queden en orden y cubrir la máquina con la funda al final de la clase.*
- *En caso de alguna eventualidad, no intentar reparar la máquina y avisar de inmediato al profesor o profesora.*
- *Colocar carteles que muestren algunas de estas medidas.*

Con respecto a las medidas de orden, Cortés y Bonilla (1997) sugieren:

- *Retira del sitio de trabajo todo material que no vayas a utilizar.*
- *Coloca el libro al lado de mayor dominio visual: derecho o izquierdo.*
- *Busca la distancia adecuada entre el teclado y tu cuerpo.*
- *Coloca la máquina en el borde del escritorio y céntrala en relación con tu cuerpo.*
- *Coloca los discos y materiales en el lado opuesto a la copia o el libro.*

(p. 7).

POSTURA CORRECTA FRENTE A LA MÁQUINA DE ESCRIBIR

Cortés y Bonilla (1997) afirman que la postura correcta para digitar es la siguiente:

- *Mantén la cabeza erguida.*
- *El cuerpo, a una palma de la mano de la máquina, centrado con la tecla H, a 21 cm. Es importante mantener el cuerpo relajado.*
- *La espalda debe estar derecha; los hombros, nivelados; los codos, ligeramente separados del cuerpo.*
- *Mantén la vista fija en la copia.*
- *Los dedos deben estar sobre las teclas guía, curvos y alineados. Las muñecas bajas, sin apoyarlas sobre el marco del teclado.*
- *Los pies, firmes sobre el suelo, ligeramente separados; uno de ellos un poco adelantado en relación con el otro. (p. 8).*

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

ACTIVIDAD 1 (DIAGNÓSTICA)

1. El docente le pide a los estudiantes que escriban en una hoja en blanco ¿Qué entienden por destrezas mecanográficas? ¿Para qué creen que sirve este curso? ¿Qué esperan recibir en este curso?

2. Las respuestas de los participantes le permitirán al docente crearse una idea del conocimiento previo que tienen los estudiantes y aclarar cualquier duda desde el inicio.

ACTIVIDAD 2

1. El o la docente pregunta: ¿Qué entienden por mecanografía? Con base en los conocimientos previos de los estudiantes, el o la profesora concretará el concepto.

ACTIVIDAD 3

1. El o la docente pide a sus estudiantes observar y tocar la máquina de escribir para familiarizarse con ella.

2. El o la profesora mencionará el nombre de la primera parte que se estudiará y le pedirá a los estudiantes que la localicen en la máquina.

3. Una vez localizada, los estudiantes harán suposiciones sobre el uso de esa pieza.

4. El docente confirmará o corregirá con base en el aporte de los estudiantes, la misma actividad se seguirá con todas las partes de la máquina.

ACTIVIDAD 4

1. El grupo se dividirá en dos subgrupos.

2. Uno de los grupos recibirá el tema: “medidas de orden, seguridad e higiene en el taller de mecanografía” el cuál debe explicar y hacer énfasis en la importancia de seguir cada una de las medidas

3. El otro grupo recibirá el tema: “postura correcta frente a la máquina de escribir” el cuál debe explicar y hacer demostraciones de cada postura.

EVALUACIÓN

1. Los estudiantes se colocarán en círculo y se pasarán un objeto mientras suena la música dirigida por el o la profesora.

2. Cuando la música para, la persona que tenga el objeto en sus manos debe contestar una pregunta hecha por la profesora referente a los temas estudiados.

3. Se realizarán al menos 15 preguntas.

4. Mediante la actividad anterior los estudiantes demostrarán si:

a) Definen qué es mecanografía;

b) Conocen qué es una máquina de escribir y cuáles son sus partes;

c) Precisan las medidas de orden y aseo que se deben seguir en el taller de mecanografía;

d) Comprenden la importancia de utilizar la postura del cuerpo correcta mientras se trabaja frente a la máquina de escribir.

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar en el estudiante el interés por la utilización de técnicas mecanográficas adecuadas que le permitan fortalecer las bases principales en el desarrollo de la destreza de digitación.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Incentivar la adquisición de conocimientos de todo tipo que le permitan al estudiante ser una persona con actitudes críticas y con acciones responsables, con el fin de que expresen su punto de vista ante cualquier situación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar sobre la lectura que trae el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Repasar los temas de la semana anterior con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Aplicar ejercicios de calentamiento que se realizan antes de empezar a digitar con el fin de evitar lesiones en las manos.

4. Dominar qué es el teclado y para qué sirve, con el fin de facilitar su utilización.

5. Utilizar correctamente las teclas guías, retorno y barra espaciadora para poder familiarizarse con estos alcances de uso frecuente.

6. Insertar correctamente el papel en la máquina de escribir y establecer correctamente los márgenes de escritura con el fin de iniciar ágilmente la sesión de trabajo.

7. Digitar prácticas utilizando los dedos correctos para cada alcance sin ver el teclado con el fin de empezar a desarrollar la destreza con las teclas estudiadas.

8. Adoptar la postura corporal adecuada al trabajar frente a la máquina de escribir para evitar lesiones o cansancio mientras se digita.

CONTENIDOS

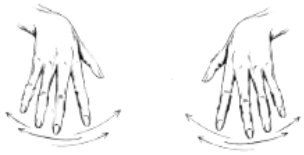
EJERCICIOS DE CALENTAMIENTO

Según Oscar Colorado, en su artículo "Ejercicios de Calentamiento", consultado de 13 de abril de 2009 en el sitio web http://www.guitarraonline.com.ar/calentamientos.htm:

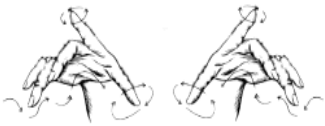
> Éste es un programa completo para el calentamiento que lentamente te dará flexibilidad en el movimiento de los dedos. Estos ejercicios no están hechos para obtener fuerza, sino agilidad. En todos los casos, si sientes dolor o incomodidad, deja de hacer el ejercicio. Es importante que evites cualquier lesión. Los ejercicios tienen un cierto número de repeticiones (5-10 veces, por ejemplo). Al comenzar le programa, haz el número mínimo, y cada semana ve aumentando una repetición. Si te sientes cómodo puedes aumentar el número de veces, pero no abuses.

Los ejercicios que se presentan a continuación también son recomendados para personas que realizan técnicas manuales como tejer y tocar guitarra.

❖ Calentamiento y relajación: relaja las manos de modo que las muñecas queden flojas y sueltas y muy suavemente debes agitar las manos de un lado a otro. Esto lo debes repetir entre 10 y 20 veces.

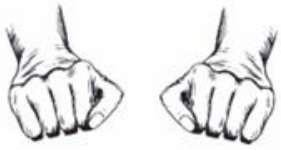


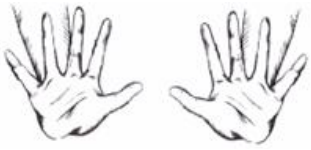
❖ Círculos con los dedos: haz movimientos circulares con cada dedo y cuando termines de girarlo hacia un lado, hazlo hacia el otro. Este ejercicio lo debes hacer con cada dedo entre 10 y 20 veces en cada dirección.



❖ Círculos con las muñecas: con el puño relajado debes girar las muñecas muy suavemente en un movimiento circular hacia adentro. Repite después el movimiento en sentido contrario y hacerlo de 5 a 10 veces.

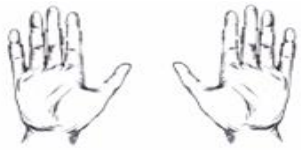
❖ Estiramiento de los dedos: coloca las manos en la posición de un puño haciendo un ligero ángulo hacia abajo. Mantén la posición 3 segundos y luego descansa. Después, extiende los dedos totalmente hasta un punto en el que no te duela o incomode. Repítelo de 5 a 10 veces.





❖ Flexión de los dedos: lentamente dobla los dedos de modo que con la punta de ellos puedas tocar parte de la palma como se ve en la ilustración. Estira lo que puedas sin experimentar dolor o incomodidad. Mantén durante 3 segundos y descansa. Hazlo lentamente 5 o 10 veces.

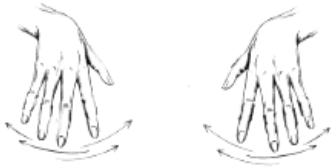
❖ Extensión de los dedos: debes extender los dedos totalmente como puedes ver en la fotografía. Estíralos y mantenlo durante unos 3 segundos y descansa. Hazlo sin que te duela o moleste y repítelo entre 5 y 10 veces.



❖ Doblez de dedos: comenzando por el pulgar y terminando con el meñique, flexiona cada dedo hacia la palma lo más posible, estirando sin que duela o incomode. Mantén la posición 3 segundos y descansa. Lentamente estira los dedos hasta su máxima extensión. Mantén durante 3 segundos y descansa. Repítelo también entre 5 y 10 veces.

❖ Extensión de los dedos: entrelaza los dedos de las manos igual que en la imagen y rota las manos para que puedas ver las palmas y las muñecas. Estíralo sin que duela o incomode y repítelo al revés manteniendo la posición unos 3 segundos y descansa. Repite este ejercicio entre 5 y 10 veces.

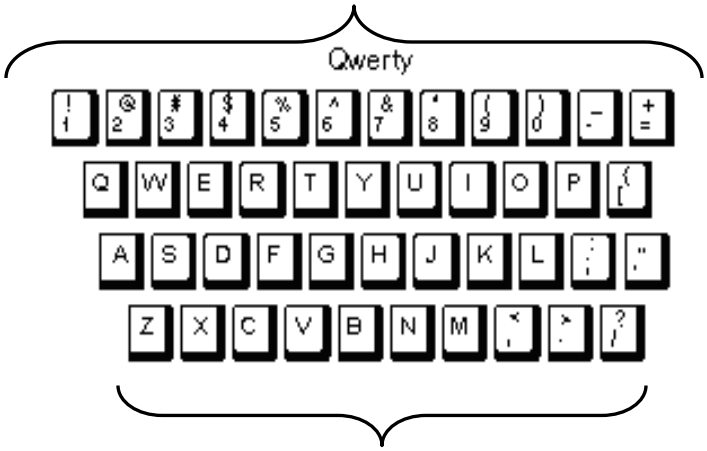
❖ Relajación: relaja las manos de modo que las muñecas queden flojas y sueltas, suavemente agita tus manos de un lado al otro. Repítelo 10-20 veces.



EL TECLADO

Está compuesto por letras que se combinan para escribir palabras, frases, oraciones, párrafos y textos. Permite plasmar el texto en el papel y dar instrucciones de operación a la máquina. Las partes que lo componen son: teclado alfabético, numérico y teclas de funciones.

Teclado Numérico (0-9)



Teclado Alfabético (A-Z)

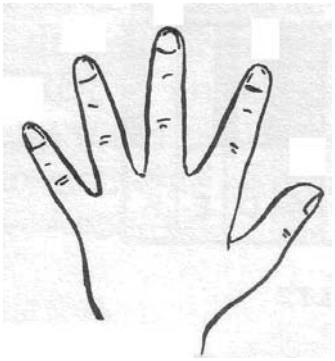
Teclas Guía

Según Cortés y Bonilla (1997):

Son las que sirven de base para poner los dedos sobre el teclado. Para facilitar la localización al tacto, algunos teclados tienen un indicador tanto en la tecla guía correspondiente al dedo índice de la mano izquierda (F) como en la tecla guía de la mano derecha (J). (p. 11).

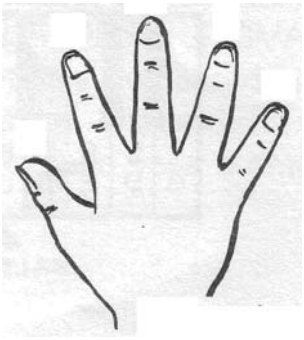
MANO IZQUIERDA

A S D F



MANO DERECHA

J K L Ñ



Retorno

Cortés y Bonilla (1997) explican que el retorno se utiliza para dejar espacios verticales entre líneas. Se maneja con el dedo meñique de la mano derecha o con toda la mano, según el tipo de máquina que se esté utilizando.

Barra Espaciadora

Se utiliza para espaciar entre letras, palabras, símbolos o números. Se maneja con el pulgar de cualquiera de las manos, según lo indican Cortés y Bonilla (1997).

Posición de las Manos Sobre el Teclado

Cortés y Bonilla (1997), aconsejan que los dedos deben estar sobre las teclas guía, curvos y alineados; las yemas de los dedos de la mano izquierda sobre las teclas

ASDF y las yemas de los dedos de la mano derecha sobre las teclas JKLÑ; el pulgar, ligeramente levantado sobre la barra espaciadora. Las muñecas bajas, sin apoyarlas sobre el marco del teclado.

INSERCIÓN DEL PAPEL EN LA MÁQUINA DE ESCRIBIR Y ESTABLECIMIENTO DE MÁRGENES DE ESCRITURA

Según Concepción (2008), en su artículo "Conozcamos algo para mecanografiar", consultado el 13 de abril de 2009, en el sitio Web http://mecanografiandoveloz.blogspot.com/2008/02/conozcamos-algo-para-mecanografiar.html); la manera correcta de Insertar el papel en la máquina de escribir es la siguiente:

1. Revise, el guía lateral del papel, debe fijarse en cero o en la escala numerada para facilitar la colocación de los márgenes.

2. Fije el regulador de la interlineación, en el número 1 o interlineación sencilla.

3. Tome el papel con los dedos pulgares, índice y anular, coloque los cuatro dedos de la mano izquierda sobre el papel y el pulgar por debajo, invertida la posición de tal manera que la cara en la que va a escribir, esté apoyada sobre la repisa, colóquese entre el cilindro y los rodillos auxiliares, gire la perilla derecha del rodillo, tomándola con los dedos pulgar, índice y medio, a fin de introducir el papel, hasta que llegue al lugar deseado, baje la palanca soltadora del papel a fin de que este se afloje, nivélese los extremos del papel, enseguida córrase la hoja de papel hasta el cero (0) de la escala del carro y vuelva la palanca soltadora del papel a su posición normal, córrase el guía papel deslizable de tal manera que el borde izquierdo del papel este en cero y enseguida procédase a marginar.

4. Vuelva a colocar en su puesto la barra sujetadora del papel, después de la inserción y nivelación del papel.

Centrado Horizontal

Jiménez y Ulate (2007) indican la manera correcta de establecer los márgenes para el centrado horizontal:

> Los topes marginales se usan para fijar el principio y el final de la línea de escritura. Antes de colocar los topes marginales, es necesario saber la extensión de la línea de escritura que se va a usar.

Se denomina línea de escritura al total de golpes, espacios o caracteres que mide una línea.

El papel tamaño carta mide 8 ½ x 11 pulgadas. En la máquina tipo pica, en que una pulgada horizontal equivale a 12 espacios, este papel tiene 102 espacios.

Para determinar la posición de los topes marginales, reste el número de espacios de la línea de escritura que se va a usar del número de espacios que tiene el papel horizontalmente. El residuo se divide entre dos para determinar el número de espacios en blanco de que consistirán los márgenes izquierdo y derecho.

En cuanto al tope marginal derecho, súmele la línea de escritura al margen izquierdo, y el resultado le indicará el sitio en la escala donde éste debe colocarse.

Ejemplo: si la línea de escritura que se va a usar es de 50 espacios, se procederá de la siguiente manera:

Pica:	Número de espacios horizontales	85
	Espacios en la línea de escritura	-50
	Espacios disponibles para márgenes	35
	Espacios en blanco para el margen izquierdo (35/2=17 1/2).	
	Posición del tope marginal izquierdo	18
	Espacios en la línea de escritura	+50
	Posición del tope marginal derecho	68

Elite:	Número de espacios horizontales	102
	Espacios en la línea de escritura	-50
	Espacios disponibles para márgenes	52
	Espacios en blanco para el margen izquierdo (52/2=17 1/2).	
	Posición del tope marginal izquierdo	26
	Espacios en la línea de escritura	+50
	Posición del tope marginal derecho	76

Nota: En una máquina con letra pica, una pulgada horizontal equivale a 10 espacios y le caben 85 caracteres.

En una máquina con letra elite, una pulgada horizontal equivale a 12 espacios y le caben 102 caracteres. (p. 11).

Centrado Vertical

Jiménez y Ulate (2007) indican la manera correcta de establecer los márgenes para el centrado vertical:

> Para centrar un texto en forma vertical se debe considerar el tamaño de la hoja y el número de espacios verticales que en ella caben. En una hoja tamaño carta (8 ½ x 11) caben 66 líneas, lo que significa que por cada pulgada se tienen 6 líneas o espacios verticales.
>
> Para calcular el margen superior e inferior se sigue este procedimiento:

Número de líneas que tiene la hoja.	66
Menos el número de líneas que se van a ocupar.	-40
El resultado lo dividimos entre dos.	26/2
El margen superior será de 13	13

(p. 13).

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1, REPASO

1. Los estudiantes se colocarán en círculo y jugarán la papa caliente.

2. Este juego consiste en pasar un objeto entre los participantes al compás de la música o de algún sonido particular, cuando la música se detiene, la persona que tenga el objeto en sus manos tendrá que contestar alguna pregunta formulada por la o el profesor.

Ejemplo de preguntas:

-¿Qué es mecanografía?.

-Mencionen 4 partes de la máquina de escribir.

-Mencionen 3 medidas de orden, seguridad e higiene que se deben respetar en el laboratorio de mecanografía.

ACTIVIDAD 2

1. Los ejercicios de calentamiento serán explicados por el docente.

2. Después de explicar cada ejercicio, tanto el docente como los estudiantes realizarán la técnica de calentamiento estudiada con el fin de ilustrarla y practicarla.

ACTIVIDAD 3

1. El o la docente explicará la teoría sobre: el teclado, teclas guía, retorno, barra espaciadora, posición de las manos sobre el teclado.

2. Mientras que se explica cada tema, el o la docente pedirá a los estudiantes que observen y toquen la máquina de escribir, para ilustrar la teoría y que los jóvenes entiendan mejor lo que se está exponiendo.

ACTIVIDAD 4

1. Para la explicación del tema: Inserción del papel en la máquina de escribir y establecimiento de márgenes de escritura, el o la docente explicará paso por paso la manera correcta de hacer la inserción.

2. Cada paso deberá estar seguido por la práctica guiada, para que sea más fácil la comprensión por parte de los estudiantes.

3. Al momento de establecer los márgenes se seguirá el mismo mecanismo de explicación paso por paso y práctica guiada.

4. Por ser la primera vez que se realiza esta actividad de inserción de papel y establecimiento de márgenes, es posible que surjan dudas y confusiones en los estudiantes, por lo que es aconsejable que el docente explique de manera personalizada cuando sea necesario.

ACTIVIDAD 5

1. Para practicar la teoría estudiada con anterioridad, el docente guiará el proceso y le dará al estudiante las siguientes instrucciones: (esta práctica fue tomada del libro Keyboarding, Manejo del Teclado del Computador, Cortes y Bonilla (1997)).

a) Coloca los dedos sobre las teclas guía de la mano izquierda (ASDF) y sobre las de la derecha (JKLÑ). El dedo meñique debe estar sobre la ñ o cualquier otra letra que ocupe este lugar.

b) Retíralos y repite el procedimiento, hasta que puedas localizar al tacto las teclas guía, esto es, sin mirar el teclado.

c) Escoge el pulgar de la mano derecha o izquierda, según el lado de mayor dominio y muévelo ligeramente hacia abajo. Con rapidez golpea la barra espaciadora. Observa cómo se mueve el cursor en la pantalla en dirección horizontal.

d) Digita la siguiente practica cinco veces, retorna dos veces al cambiar de línea:

fff jjj ff jj f j fjf jfj fj jf f fj jfj
ddd kkk dd kk d k dkd kdk dk kd k dk kdk
sss lll ss ll s l sls lsl sl ls l sl lsl
aaa ñññ aa ññ a ñ aña añ ñañ añ ña ñ aña

fa fas sa sal sala fa fas sa asa faja da
la ala as las sala ñ aña da das falsa ja

fa aja laña la aja laja la das daña saña
da das faja ka sal sala da las faja ñaña
ja las dada ñ las laja as jalda da falda

fj dkd slsa asdf jk lña asñl fjdk da das
fj dkd slsa asdf jk lña asñl fjdk da das
la las sala laja fa fas sala dada ñ lla
la las sala laja fa fas sala dada ñ lla
ñ aña daña alas da das adas sala ka das
ñ aña daña alas da das adas sala ka das

Nota: todas las prácticas de digitación que realice el estudiante deberán ser colocadas en una carpeta especial para ése fin. Cada práctica debe indicar la fecha en que se realizó.

EVALUACIÓN

1. El docente solicitará a cada uno de los estudiantes que realicen una demostración de alguno de los temas estudiados. Por ejemplo:

- Realice un ejercicio que sirve para calentar antes de empezar a digitar
- Señale cuál es el teclado alfabético de su máquina.
- Indique cuál es el retorno de su máquina y cómo se utiliza.
- Inserte una hoja de papel en su máquina.
- Adopte la postura corporal adecuada para trabajar frente a la máquina de escribir.

2. De esta manera, el profesor o profesora verificará si el educando:

a) Aplica ejercicios de calentamiento que se realizan antes de empezar a digitar;

b) Domina que es el teclado;

c) Utiliza correctamente las teclas guías, retorno y barra espaciadora;

d) Inserta correctamente el papel en la máquina de escribir y establece correctamente los márgenes de escritura;

e) Digita prácticas utilizando los dedos correctos para cada alcance sin ver el teclado;

f) Adoptar la postura corporal adecuada al trabajar frente a la máquina de escribir.

OBJETIVO GENERAL

Implementar nuevos alcances de digitación para que al combinarlos con los alcances estudiados anteriormente exista una mejora de la técnica y enriquecimiento de la destreza mecanográfica.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Respetar las metas profesionales y personales de cada ser humano sin importar su género, con el fin de permitir la libre expresión de intereses individuales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar sobre la lectura que trae el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Aplicar los temas de las semanas anteriores con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Utilizar correctamente los alcances H, E, O, N, R e I, para enriquecer la destreza mecanográfica.

4. Digitar correctamente con las teclas guía estudiadas en la lección anterior y los nuevos alcances, sin ver el teclado y con los dedos correctos, con el fin de mejorar la técnica de digitación al tacto.

CONTENIDOS

NUEVAS TECLAS: H, E, O, N, R, I

Según Cortés y Bonilla (1997), la manera correcta de digitar las teclas h, e, o, n, r, i, es la que se presenta a continuación junto con las prácticas recomendadas.

Tecla "H"

Golpea la tecla de la h con el dedo índice derecho, esto es, el dedo de la j. Mantén los dedos klñ sobre las teclas guía.

Práctica

Escribe tres veces cada línea, retorna dos veces al cambiar de línea.

jhj hjh jh hj j h hjh jhj ha ah h ha has
ha hjh ah jhj hjh jhj ha ah h jhj hjh h
jhj hjh jh hj j h hjh jhj ha ah h ha has
ha hjh ah jhj hjh jhj ha ah h jhj hjh h
(p. 16).

Tecla "E"

Golpea la tecla de la e con el dedo del medio izquierdo, esto es, el dedo de la d. Mantén los dedos así sobre las teclas guía.

Práctica

Escribe tres veces cada línea, retorna dos veces al cambiar de línea.

ded ede de ed d e del fea da ed e ea sea
fea da ed sea d e ede ded ea de ede ed e
ded ede de ed d e del fea da ed e ea sea
fea da ed sea d e ede ded ea de ede ed e
(p. 16).

Tecla "O"

Golpea la tecla de la o con el dedo anular derecho, esto es, el dedo de la l. Mantén los dedos jkñ sobre las teclas guía.

Práctica

Escribe tres veces cada línea, retorna dos veces al cambiar de línea.

lol olo lo ol l o ola oda lo ño o os osa
ño osa os o olo ola oda lol os ola olo
lol olo lo ol l o ola oda lo ño o os osa
ño osa os o olo ola oda lol os ola olo
(p. 16).

Tecla "N"

Golpea la tecla de la n con el dedo índice derecho, esto es, el dedo de la j. Mantén los dedos klñ sobre las teclas guía.

Práctica

Escribe tres veces cada línea, retorna dos veces al cambiar de línea.

jnj njn jn nj j n nan nen no na n ne nos
nj nan nene no nos jnj nj j n nos njn nan
jnj njn jn nj j n nan nen no na n ne nos
nj nan nene no nos jnj nj j n nos njn nan
(p. 19).

Tecla "R"

Golpea la tecla de la r con el dedo índice izquierdo, esto es, el dedo de la f. Mantén los dedos asd sobre las teclas guía.

Práctica

Escribe tres veces cada línea, retorna dos veces al cambiar de línea.

frf rfr fr rf f r oro ras ro ra r re res
ro ras oro or rf frf res ra re rfr fr f
frf rfr fr rf f r oro ras ro ra r re res
ro ras oro or rf frf res ra re rfr fr f
(p. 19).

Tecla "I"

Golpea la tecla de la i con el dedo del medio derecho, esto es, el dedo de la k. Mantén los dedos j l ñ sobre las teclas guía.

Práctica

Escribe tres veces cada línea, retorna dos veces al cambiar de línea. (p. 19).

kik iki ik ki k i kil ira ir di i fi fin
fin di iki kil ira ir di fi fin kik ki
kik iki ik ki k i kil ira ir di i fi fin
fin di iki kil ira ir di fi fin kik ki

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. El o la docente solicita que un voluntario colabore dirigiendo el calentamiento de los dedos para iniciar la práctica de digitación.

2. Después de calentar, cada estudiante debe introducir una hoja en su máquina y establecer los márgenes que le indique el o la profesora.

3. Seguidamente, los estudiantes digitarán 2 veces lo siguiente (sin ver el teclado):

fa aja laña la aja laja la das daña saña
da das faja ka sal sala da las faja ñaña

ja las dada ñ las laja as jalda da falda
fj dkd slsa asdf jk lña asñl fjdk da das

fj dkd slsa asdf jk lña asñl fjdk da das
la las sala laja fa fas sala dada ñ lla

la las sala laja fa fas sala dada ñ lla
ñ aña daña alas da das adas sala ka das
ñ aña daña alas da das adas sala ka das

ACTIVIDAD 2

1. El o la docente guiará el proceso combinando teoría con práctica.

2. Se explicará el primer alcance nuevo (H), su ubicación en el teclado y el dedo con el cual corresponde escribirlo.

3. Seguidamente los estudiantes digitarán la práctica de ese alcance para familiarizarse con él.

4. Después de un tiempo de práctica prudente con el primer alcance, se procederá a explicar y practicar la siguiente tecla nueva (E).

5. Cuando hayan llevado a cabo ese proceso con todos los alcances (O, N, R e I), los estudiantes continuarán con la actividad 3.

ACTIVIDAD 3

1. El estudiante escribirá tres veces el siguiente texto, se debe retornar dos veces al cambiar de línea.

de del ha has hale ol ola ol año olas el
ha has oa loa loas jo ojo le ele hoja fe
ol ola do dos hoja so sol de des dedo he

le es leal la ola es ha das fe la leña a
el sol sale dejo a hoja has de desea esa
el hada esa es fea es se saña se hala la

jf dks lsañ fdsa jk los losa sala ha has
de des dale olas ha has hala fosa es eso
ja jasa jade leña do don doña halda halle

ni ido nido no ene nene he esa hela lana
ro oro hora ra ras ralo ir ira jira loro
ir ira dile rin ris risa di dio fiel lira

no fin nada es reo nido de oso fina dijo
de des deje le les sede le les lees seda
lo los oras no nos onda ro loa rosa loro

ni ido nido neo en niño no neo heno sano
ir sin sino rin ira lira di dio fino lino
he has hijo ah has hala hecho hilo hielo
rin ara rifa ras re rana rosas loras roer
no has de ir a orar la flor el dedo roe a
la frisa es de lana los nenes dan ajo en

es sede esa risa sin frenos la hora kilo
en las nido hiel si era risa rosa es feo
da das daña hoja lo las lado osas de eñe
fe eje hijo fijo no nos sano niño a kilo

ACTIVIDAD 4

1. Los estudiantes deben digitar con los ojos vendados o cerrados el siguiente texto que será dictado por el o la profesora:

la hoja del sol desea darle la leña a doña ada

el hielo sin frenos daña al niño sano

dale el sol fijo en el nido si la rosa era risa

los nenes no dan lana al loro feo

Nota: todas las prácticas de digitación que realice el estudiante deberán ser colocadas en una carpeta especial para ése fin. Cada práctica debe indicar la fecha en que se realizó.

EVALUACIÓN

1. El estudiante digita rítmicamente las teclas estudiadas, sin ver el teclado y con los dedos correctos, el siguiente párrafo:

no has de ir a orar la flor el dedo roe a

la frisa es de lana los nenes dan ajo en

es sede esa risa sin frenos la hora kilo

2. Durante toda la lección el docente verificará mediante la observación si los estudiantes utilizan la posición correcta para trabajar frente a la máquina.

3. Mediante la realización de las prácticas individuales y evaluativas, el docente verificará si los estudiantes:

a) Aplican los temas de las semanas anteriores con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

b) Utilizan los alcances H, E, O, N, R, I, correctamente.

c) Digitan correctamente con las teclas guía estudiadas en la lección anterior y los nuevos alcances, sin ver el teclado y con los dedos correctos, con el fin de mejorar la técnica de digitación al tacto.

OBJETIVO GENERAL

Implementar nuevos alcances de digitación para que al combinarlos con los estudiados anteriormente exista una mejora de la técnica y enriquecimiento de la destreza mecanográfica.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Utilizar normas básicas de convivencia que propicien la armonía en comunidad (guardar silencio cuando hablan los demás, respetar a los mayores, otros); con el fin de mantener un ambiente agradable y respetuoso para vivir.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar sobre la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Aplicar los temas de las semanas anteriores con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Utilizar correctamente los alcances T, C, Mayúscula Derecha, M, para enriquecer la destreza mecanográfica.

4. Identificar qué es un error tipográfico, con el fin de evitarlo o corregirlo en la digitación.

5. Digitar correctamente con las teclas estudiadas en la lección anterior y los nuevos alcances, sin ver el teclado y con los dedos correctos, con el fin de mejorar la técnica de digitación al tacto.

CONTENIDOS

NUEVAS TECLAS: T, C, MAYÚSCULA DERECHA, M.

Según Cortés y Bonilla (1997), la manera correcta de digitar las teclas t, c, mayúscula derecha, m, es la que se presenta a continuación junto con las prácticas recomendadas.

Tecla "T"

Golpea la tecla de la t con el dedo índice izquierdo, esto es, el dedo de la f. Mantén los dedos a s d sobre las teclas guía.

Práctica

Escribe tres veces cada línea, retorna dos veces al cambiar de línea.

ftf tft ft f t tal tas te ti f ta tan
tas te tft f t ta ftf f t tal te ftf t
ftf tft ft f t tal tas te ti f ta tan
tas te tft f t ta ftf f t tal te ftf t
(p. 21-22).

Tecla "C"

Golpea la tecla de la c con el dedo del medio izquierdo, esto es, el dedo de la d. Mantén los dedos a s f sobre las teclas guía.

Práctica

Escribe tres veces cada línea, retorna dos veces al cambiar de línea.

dcd cdc dc cd c d con cal ce cae c ci tac
cae cal d con ci tac ce c ci dc cdc c dcd
dcd cdc dc cd c d con cal ce cae c ci tac
cae cal d con ci tac ce c ci dc cdc c dcd
(p. 21-22).

Tecla "Mayúscula Derecha"

Presiona la tecla de la mayúscula derecha con el dedo meñique derecho, esto es, el dedo de la ñ. Mantén el dedo de la j sobre la tecla guía.

Práctica

Escribe tres veces cada línea, retorna dos veces al cambiar de línea.

Eda Cid Fi Ef S C Alf Ada Li Ed A Alf AL
Ada Ed Alf AL Eda Cid Fi Ef S C C S EdA
Eda Cid Fi Ef S C Alf Ada Li Ed A Alf AL
Ada Ed Alf AL Eda Cid Fi Ef S C C S EdA
(p. 21-22).

Tecla "M"

Golpea la tecla de la m con el dedo índice derecho, esto es, el dedo de la j. Mantén los dedos k l ñ sobre las teclas guía.

Práctica

Escribe tres veces cada línea, retorna dos veces al cambiar de línea.

jmj mjm jm mj m n man mes mona dime moño
dime moño jm mj man mes mona jmj mjm mj m
jmj mjm jm mj m n man mes mona dime moño
dime moño jm mj man mes mona jmj mjm mj m
(p. 24-25).

Errores Tipográficos

Según Cortés y Bonilla (1997):

Son aquellos que se cometen al manejar incorrectamente las teclas o partes operantes del teclado. Algunos de ellos son:

- Omisión de letras, palabras o espacios.
- Repetición.
- Transposición.
- Letras mayúsculas.
- Palabras o letras de más o de menos.
- Sustitución de una letra por otra.

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. Antes de iniciar el estudio de los alcances nuevos, los estudiantes digitarán tres veces la siguiente práctica propuesta por Jiménez y Ulate (2007); con el fin de repasar los alcances estudiados en lecciones anteriores.

ojal ojal hada hada dedo dedo seña señal
hoja hoja el el es es he he sea sea seda
años años ha ha dos dos eso eso hale has
hala hala halo halo halo hola hola hoja hojas
sed sed sede sede eje eje lea leas dañes
ojos ojos lodo lodo solo solo daño daños
es es ese ese esa esa esas esas eso esos
hale hale se se lea lea dañe dañe sea es
(p. 20).

dar no dar nadar ir a nadar arado arados
re real la real reloj el reloj rifa rifa
sin fin sin fines es fino final es final
si sido fijo di dile dije no dije dinero
son sonar son sordos los niños las niñas
oro el oro no es oro ora le oras la hora
ser el ser eres el ser a soñar ha de ser
honor el honor sino el sino radio radios
rinde no rinde dar ha de dar nadie nadie
raro rana rolo rifas rosada rosado real

nadador nadadora endiosada adinerada
jaladas dineros sueños niñadas niños
la hora de saludos afines silla fines sea
las hojas rinden fondos arrollados en
(p. 24).

ACTIVIDAD 2

1. El o la docente guiará el proceso combinando teoría con práctica.

2. Se explicará el primer alcance nuevo (T), su ubicación en el teclado y el dedo con el cual corresponde escribirlo.

3. Seguidamente los estudiantes digitarán la práctica de ese alcance para familiarizarse con él.

4. Después de un tiempo de práctica prudente con el primer alcance, se procederá a explicar y practicar la siguiente tecla nueva (C).

5. Cuando hayan llevado a cabo ese proceso con todos los alcances (Mayúscula Derecha y M).

6. Los estudiantes continuarán con la actividad 3.

ACTIVIDAD 3

1. Los estudiantes escribirán dos veces el siguiente texto propuesto por Cortés y Bonilla (1997), se debe retornar dos veces al cambiar de línea.

esto no Ello Fresa nace fiera loca has
da la frisa De lino A elio tiene Tos ñ
rosa Dijo hola desde El dios con Carlos
do dos fido Fijos fe efe fres Fresa Ahora
ha ido Rosa riana da ira niño trago Calle
si Eda alan tiene el Eje kilo Seiko reloj
mi mes malo Dimas mi Amo rima ritmo lama

frisa elio Carlos Fresa Ahora do
rosa nace Roca has ira Calle ido
Dije dos El dios trago Fijos hola tos
Riana ira Da le fiera al malo dos
Este no es fe Ahora de nace dijo

Ti tos tela terca ta tan jota tanto tilo
Co con como cejas cae can toco canto cola
Ed Ana Sali Chela Al Ana Dios Delia Tata
Mi Mir mira mora me mes mesa rimas maña
(p. 22-26)

ACTIVIDAD 4

1. El o la docente presentará las siguientes líneas con errores tipográficos, los y las jóvenes deben identificar el tipo de error, de acuerdo con la clasificación previamente presentada.

- El disco tiene el dado dercho tan dañado.
- Sial temina la tarea en su tiempol libre.
- Feliza dice es tan caro el torro de elsie.
- Al salri de su casa le dio sals muy salada.

2. El o la profesora explican la importancia de evitar cometer errores tipográficos cuando se digita en máquina de escribir.

Nota: todas las prácticas de digitación que realice el estudiante deberán ser colocadas en una carpeta especial para ése fin. Cada práctica debe indicar la fecha en que se realizó.

EVALUACIÓN

1. El estudiante digita rítmicamente las teclas estudiadas, sin ver el teclado y con los dedos correctos, el siguiente párrafo:

- Ti tos tela terca ta tan jota tanto tilo
- Co con como cejas cae can toco canto cola
- Ed Ana Sali chela al Ana Dios Delia Tata

❖ Mi mir mira moral me mes mesa rimas maña

2. Durante toda la lección el docente verificará mediante la observación si los estudiantes utilizan la posición correcta para trabajar frente a la máquina.

3. Mediante la realización de las prácticas individuales y evaluativas, el docente verificará si los estudiantes:

a. Aplican los temas de las semanas anteriores con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

b. Utilizan correctamente los alcances T, C, Mayúscula Derecha, M.

c. Identifican qué es un error tipográfico.

d. Digitan correctamente con las teclas estudiadas en la lección anterior y los nuevos alcances, sin ver el teclado y con los dedos correctos.

OBJETIVO GENERAL

Implementar nuevos alcances de digitación para que al combinarlos con los alcances estudiados anteriormente exista una mejora de la técnica y enriquecimiento de la destreza mecanográfica.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Acatar las medidas de seguridad y prevención recomendadas por los profesionales con el fin de evitar el riesgo de contagio de enfermedades virales, infecciosas y de transmisión sexual.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar sobre la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Aplicar los temas de las semanas anteriores con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Utilizar correctamente los alcances G, punto (.), Q, U, Mayúscula Izquierda para enriquecer la destreza mecanográfica.

4. Digitar correctamente con las teclas estudiadas en la lección anterior y los nuevos alcances, sin ver el teclado y con los dedos correctos, con el fin de mejorar la técnica de digitación al tacto.

CONTENIDOS

NUEVAS TECLAS: G, PUNTO (.), Q, U, MAYÚSCULA IZQUIERDA

Según Cortés y Bonilla (1997), la manera correcta de digitar las teclas g, (.), q, u, mayúscula izquierda, es la que se presenta a continuación junto con las prácticas recomendadas.

Tecla "G"

Golpea la tecla de la g con el dedo índice izquierdo, esto es, el dedo de la f. Mantén los dedos d s a sobre las teclas guía.

Práctica

Escribe tres veces cada línea, retorna dos veces al cambiar de línea.

gfg fgf fg gf f g gen gir gira goma gato
goma gen gf g f gato gfg fgf f fg gir gt
gfg fgf fg gf f g gen gir gira goma gato
goma gen gf g f gato gfg fgf f fg gir gt
(p. 25).

Tecla ". "

Golpea la tecla del punto con el dedo anular derecho, esto es, el dedo de la l. Mantén los dedos j k ñ sobre las teclas guía.

Notas sobre el uso del punto

- ✓ Después del punto de una inicial o de una abreviatura, se deja un espacio.
- ✓ Después del punto, al finalizar una oración, se deja dos espacios.
- ✓ Después del punto, en iniciales seguidas, no se dejan espacios.

Práctica

Escribe tres veces cada línea, retorna dos veces al cambiar de línea.

El giro es de Ana. El hace mal.
Ed R. Soto de A.F.C. llama al Dr. Carlo.
El giro es de Ana. El hace mal.
Ed R. Soto de A.F.C. llama al Dr. Carlo.
(p. 25).

Tecla "Q"

Golpea la tecla de la q con el dedo meñique izquierdo, esto es, el dedo de la a. Mantén los dedos f d s sobre las teclas guía.

Práctica

Escribe tres veces cada línea, retorna dos veces al cambiar de línea.

aq aquel qu que queda qui quire quise que
quise que qu queda qui aqui aq aquel queda
aq aquel qu que queda qui quire quise que
quise que qu queda qui aqui aq aquel queda
(p. 28).

Tecla "U"

Golpea la tecla de la u con el dedo índice derecho, esto es, el dedo de la j. Mantén los dedos k l ñ sobre las teclas guía.

Práctica

Escribe tres veces cada línea, retorna dos veces al cambiar de línea.

ju tu sus uno urna usa usar uña unir junio
unir tu urna usar uña ju tu junio sus uno ju
ju tu sus uno urna usa usar uña unir junio
unir tu urna usar uña ju tu junio sus uno ju

Tecla "Mayúscula Izquierda"

Presiona la tecla mayúscula izquierda con el dedo meñique izquierdo, esto es, el dedo de la a. Mantén el dedo de la f sobre la tecla guía.

Práctica

Escribe tres veces cada línea, retorna dos veces al cambiar de línea.

A Juan Le gusta leer. Manuel se ha sanado.
Hola La Nena esta Muy bien. Ha durado Mucho.
A Juan Le gusta leer. Manuel se ha sanado.
Hola La Nena esta Muy bien. Ha durado Mucho.

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. Después de hacer el calentamiento, los estudiantes digitarán 1 vez el siguiente texto, con el fin de retomar los alcances estudiados la semana pasada:

esto no Ello Fresa nace fiera loca has
da la frisa De lino A elio tiene Tos ñ
rosa Dijo hola desde El dios con Carlos
do dos fido Fijos fe efe fres Fresa Ahora
ha ido Rosa riana da ira niño trago Calle
si Eda alan tiene el Eje kilo Seiko reloj
mi mes malo Dimas mi Amo rima ritmo lama

frisa elio Carlos Fresa Ahora do
rosa nace Roca has ira Calle ido
Dije dos El dios trago Fijos hola tos
Riana ira Da le fiera al malo dos
Este no es fe Ahora de nace dijo

Ti tos tela terca ta tan jota tanto tilo
Co con como cejas cae can toco canto cola
Ed Ana Sali Chela Al Ana Dios Delia Tata
Mi Mir mira mora me mes mesa rimas maña

ACTIVIDAD 2

1. El o la docente guiará el proceso combinando teoría con práctica.

2. Se explicará el primer alcance nuevo (G), su ubicación en el teclado y el dedo con el cual corresponde escribirlo.

3. Seguidamente los estudiantes digitarán la práctica de ese alcance para familiarizarse con él.

4. Después de un tiempo de práctica prudente con el primer alcance, se procederá a explicar y practicar la siguiente tecla nueva (.).

5. Cuando hayan llevado a cabo ese proceso con todos los alcances (Q, U, Mayúscula Izquierda), los estudiantes continuarán con la actividad 3.

ACTIVIDAD 3

1. Los estudiantes escribirán 2 veces el siguiente texto, se debe retornar dos veces al cambiar de línea.

Ge ges gema gemir ga gas gasa gasto giro
El gasta mis gasas. Cid trae las mesas.
Ti tos tela terca ta tan jota tanto tilo

co con como cejas cae can toco canto cola
Ed Ana Sali Chela Al Ana Dios Delia Tata.
mi mir mira moral me mes mesa rimas maña

go gor goma gorro ga gas digo finge gota
Aida tiene miedo. Gracias. Tengo risa.
Frank S. Castro gana dinero en la A.F.F.

Ana lo toma en serio. Ed me gata todo.
Cide es mejor en arte. Trajo los forros.
Dios da amor a los hijos fieles a la fe.

A Graciela le agrada el negocio del cine.
Deja de llamar maestro mentro a Leo Lago.
El señor Dueño es el jefe de Elisa Gales.

A Juan Le gusta leer. Manuel se ha sanado.
Julio Nieto quiere estudiar con Quique Mata.
Jacinto quiere su quilate al salir de Quito.

Lourdes desea alquilar la quinta de Juliana.
No le limes las uñas al niño de Mauro Matos.
Todos sus nietos quieren otras toallas.

Carlos corre cuatro millas en la noche.
Marta Mora ha mejorado mucho de su mal.
El señor Montes no quiere ir al teatro.

Hilda E. desea ir al cine con Sini Kid.
La hija de Quique quiere usar la quesera.
Me gusta jugar tute. Ilsa quiere a Juan.

Ursula quiere salir con Quijote en Quito.
Un kilo de queso. Nin termina la tarea.
La niña de Ursula Quiñones es estudiosa.

Mi maestro mentor es don Julio Quintana.
Un kilo de queso. Nin termina la tarea.
La niña de Ursula Quiñones es estudiosa.
Mi maestro mentor es don Julio Quintana.

ACTIVIDAD 4

1. Con base en la práctica propuesta por Jiménez y Ulate (2007); los estudiantes digitarán las siguientes frases que les dictará el o la profesora:

- Me gusta la forma de ser de mi gato.
- Quique ha tenido a alguien en mi hogar.
- El gerente general dono un dinero a mi amigo.
- Tengo el gusto de ir a su fiesta.
- La secretaria ira a Madrid en junio.
- Mario es el gerente general en Grecia.
- Julio es el setimo mes del año.
- Enero, julio, agosto son meses de fiesta.
- El mago hace señales a las hadas feas. (p. 32).
- *Otto quiere estar bien.*
- *Lala es mi amiga del alma.*

Nota: todas las prácticas de digitación que realice el estudiante deberán ser colocadas en una carpeta especial para ése fin. Cada práctica debe indicar la fecha en que se realizó.

EVALUACIÓN

1. El estudiante digita correctamente el siguiente párrafo, sin ver el teclado:

Hilda E. desea ir al cine con Sini Kid.
La hija de Quique quiere usar la quesera.
Me gusta jugar tute. Ilsa quiere a Juan.
Ursula quiere salir con Quijote en Quito.

2. Durante toda la lección el docente verificará mediante la observación si los estudiantes utilizan la posición correcta para trabajar frente a la máquina.

3. Mediante la realización de las prácticas individuales y evaluativas, el docente verificará si los estudiantes:

a) Aplican los temas de las semanas anteriores.

b) Utilizan correctamente los alcances G, punto (.), Q, U, Mayúscula Izquierda.

c) Digitan correctamente con las teclas estudiadas en la lección anterior y los nuevos alcances, sin ver el teclado y con los dedos correctos.

OBJETIVO GENERAL

1. Crear correctamente documentos comerciales de uso frecuente en la oficina con el fin de impulsar la comunicación escrita efectiva y profesional en el trabajo.

2. Implementar nuevos alcances de digitación para que al combinarlos con los alcances estudiados anteriormente exista una mejora de la técnica y enriquecimiento de la destreza mecanográfica.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Evitar el uso de malas palabras con el fin de promover la comunicación respetuosa y efectiva tanto en el ámbito laboral como en el personal.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar sobre la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Aplicar los temas de las semanas anteriores con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Reconocer qué es una carta, sus tamaños y estructura con el fin de tener las bases necesarias para crear este tipo de documento exitosamente.

4. Utilizar correctamente los alcances W, tilde (´), V, para enriquecer la destreza mecanográfica.

5. Digitar correctamente con las teclas estudiadas en la lección anterior y los nuevos alcances, sin ver el teclado y con los dedos correctos, con el fin de mejorar la técnica de digitación al tacto.

CONTENIDOS

LA CARTA, TAMAÑOS Y ESTRUCTURA

La Carta

Según Murillo y otras (2005):

> La carta es un documento de naturaleza formal con valor legar y probatorio, que se utiliza cuando se desee impregnar tono de formalidad al mensaje. La carta es un instrumento de comunicación y sirve de enlace entre las organizaciones, porque establecen relaciones comerciales y administrativas. En las oficinas se utilizan diferentes términos como sinónimos para referirse a las cartas: oficios, correspondencia y notas. (p. 25).

> Para la elaboración de cartas se recomienda utilizar letra tamaño 10, 11 o 12; en cuanto a las fuentes, se recomiendan las letras sencillas y discretas como la Arial, Tahoma, Lucida Bright, Verdana o Times New Roman, entre otras. (p. 27).

Tamaño de las Cartas

Con respecto al tamaño de las cartas, Murillo y otras (2005) indican:

> En las oficinas se producen cartas de diferentes tamaños: pequeñas, medianas, grandes y de dos o más páginas.

> Para definir el tamaño de una carta, se debe tomar en cuenta el número de palabras reales del texto.

> En la siguiente tabla aparecen los rangos aproximados que se utilizan para definir el tamaño de las cartas.

PALABRAS REALES	TAMAÑOS
De 50 a 100	Pequeña
De 101 a 200	Mediana
De 201 a 300	Grande
Más de 300	Dos o más páginas

(p. 28).

Con base en el tamaño de las cartas se definen los márgenes izquierdo y derecho, tal como se muestra en el siguiente cuadro.

TAMAÑO DE LA CARTA	MARGEN IZQUIERDO	MARGEN DERECHO	ENCUADERNACIÓN
Carta pequeña	2” / 5.08 cm	2” / 5.08 cm	0.5” / 1.27 cm
Carta mediana	1.5” / 3.81 cm	1.5” / 3.81 cm	0.5” / 1.27 cm
Carta grande y de más de dos páginas	1” / 2.54 cm	1” / 2.54 cm	0.5” / 1.27 cm

(p. 29).

Como se estudió en la lección 2 de este curso, el procedimiento para establecimiento de márgenes es el siguiente:

Para dar márgenes en ambos lados del papel, se procede de la siguiente manera: córrase el reten marginal, hasta el sitio en que se desee como margen izquierdo (2”, 1.5” o 1”) del borde de la hoja, más la encuadernación: 0.5”, igual en la configuración de la hoja para la computadora, de igual forma se corre el reten marginal derecho, en este caso lo colocamos del borde de la hoja derecho a: 2”, 1.5” o 1” hacia adentro (margen superior 2”, 1.5” o 1” aproximadamente).

Estructura de las Cartas

Según Murillo y otras (2005):

Toda carta está constituida por varias partes: partes básicas y partes adicionales, que se distribuyen u organizan en orden lógico.

Estas partes forman lo que se conoce como estructura de la carta y se pueden dividir como se explica a continuación.

PARTES BÁSICAS DE LA CARTA

Encabezamiento	Texto	Cierre
❖ Membrete. ❖ Fecha. ❖ Número de oficio. ❖ Destinatario y dirección. ❖ Saludo.	❖ Texto de la carta.	❖ Despedida. ❖ Nombre del remitente y puesto. ❖ Iniciales de identificación.

A continuación se presenta a descripción de cada una de las partes según Murillo y otras (2005).

Partes Básicas del Encabezamiento

Membrete: aparece impreso en la parte superior de la hoja, aunque a veces puede estar a la izquierda, a la derecha o en la parte inferior. Debe incluir nombre de la empresa, ciudad y país, dirección postal o apartado postal, números de teléfono y facsímil, dirección electrónica. (p. 40)

Fecha: toda carta debe tener escrita la fecha completa. La forma correcta de escribir la fecha es: 27 de abril de 2009. (p. 41).

*Número Consecutivo***:** es el número que se le asigna a cada carta que se produce en una oficina para: llevar un orden numérico; identificar la carta, llevar control sobre la cantidad de cartas que se producen durante un año o en un periodo específico. Está formado por letras y números, las letras corresponden a las iniciales del nombre de la empresa u oficina que elabora la carta; el número es el que se le asigna a cada carta. Se escribe debajo de la fecha:

04 de agosto de 2009
VCI-200-2009
(p. 43).

Destinatario: incluye los datos de la persona a quien se dirige la carta. Se puede dirigir directamente a una empresa, es decir, se omite el nombre de la persona. Debe incluir: titulo académico o tratamiento de cortesía, nombre completo de quien recibe, puesto que ocupa en la organización y dirección completa. (p. 48).

Saludo: el saludo no es solo una muestra de cortesía, sino también de respeto a la persona a quien se le dirige la información. (p. 58 y 59).

Ejemplos de saludo correctos

Estimado señor: Estimado compañero: Estimada señora Guillén:

Se deben evitar

Muy señor mió: Excelentísimo: Estimada señora licenciada:

Puntuación: la puntuación más utilizada y que coincide con las recomendaciones de la Real Academia Española es la mixta o corriente. Se utilizan dos puntos después del saludo y una coma en la despedida. (p. 61).

Texto de la Carta

Debe redactarse con cortesía, con un lenguaje sencillo para expresar ideas claras, precisas y con buena ortografía. (p. 62).

Partes Básicas del Cierre

La Despedida: al terminar el texto de una carta debe escribirse una despedida que puede ser una frase o una palabra: Atentamente, ó Cordialmente.

Nombre del remitente: después de la despedida se escribe el nombre de la persona responsable de lo escrito. El nombre debe ir acompañado por la firma o rúbrica y el cargo o puesto que ocupa esa persona en la organización. Aunque en nuestro país es costumbre incluir los títulos profesionales como Lic. Ing. y M.Sc., se
podrían omitir porque: a) la persona firma por el cargo que ocupa, no por el título o grado que posee, y b) la firma o los rasgos nunca incluyen el título profesional o grado.

Sello: incluye información del lugar que emite el documento: logo, nombre de la organización, teléfonos, etc. El sello se coloca al lado de la firma, de tal manera, que la firma y el sello se aprecien perfectamente.

Iniciales de Identificación: se escriben en la carta para identificar quién la digitó. Las iniciales se colocan al margen izquierdo, dos renglones después del puesto de quien envía la carta. Ejemplo: NGC. (Norieth Guillén Cordero).

Ubicación de las Partes Básicas de la Carta

Murillo y otras (2005) indican:

Cuando el membrete está ubicado en la parte superior de la hoja, la fecha se puede escribir a tres o cuatro espacios después de él. En caso de que el membrete sea muy pequeño, se pueden bajar más espacios. (p. 37).

Según lo muestran Murillo y otras (2005):

- Del destinatario al saludo se deja un espacio libre.
- Del saludo al texto de la carta se deja un espacio libre.
- Entre cada párrafo del texto se deja un espacio libre.
- Del último párrafo a la despedida se deja un espacio libre.
- De la despedida al remitente se dejan de 3 a 4 espacios libres.
- Del remitente a las iniciales de identificación se deja un espacio libre.
- (p. 37).

NUEVAS TECLAS: W, TILDE (´), V

Según Cortés y Bonilla (1997), la manera correcta de digitar las teclas w, (´), v, es la que se presenta a continuación junto con las prácticas recomendadas.

Tecla: "W"

Golpea la tecla de la W con el dedo anular izquierdo, esto es, el dedo de la s. Mantén los dedos a d f sobre las teclas guía.

Práctica

Escribe tres veces cada línea, retorna dos veces al cambiar de línea.

Sw ws sws won we well Wanda Winie W. Wallie
Winie W. won well Wanda Sw Wallie Sw Won we
Sw ws sws won we well Wanda Winie W. Wallie
Winie W. won well Wanda Sw Wallie Sw Won we
(p. 30 y 31).

Tecla: Tilde (´)

Golpea la tecla de la tilde (acento) con el dedo meñique derecho, esto es, el dedo de la ñ. Mantén los dedos j k l sobre las teclas guía.

Práctica

Escribe tres veces cada línea, retorna dos veces al cambiar de línea.

Ñ tú tía rió solo ésta cantó salió él dénos
Salió él rió solo está tía tú dénos cantó
Ñ tú tía rió solo ésta cantó salió él dénos
Salió él rió solo está tía tú dénos cantó
(p. 30 y 31).

Tecla: "V"

Golpea la V con el dedo índice izquierdo, esto es, el dedo de la f. Mantén los dedos d s a sobre las teclas guía.

Práctica

Escribe tres veces cada línea, retorna dos veces al cambiar de línea.

Fvf va vas ve ven vi visa vo volar vue vuelo
Vue vuelo ven ve visa fvf vo volar vas ve vi
Fvf va vas ve ven vi visa vo volar vue vuelo
Vue vuelo ven ve visa fvf vo volar vas ve vi
(p. 30 y 31).

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO Y DIAGNÓSTICO)

1. La siguiente actividad se realizará como una práctica de repaso pues los estudiantes tendrán que aplicar todos los conocimientos adquiridos hasta este momento; de la misma manera, este ejercicio servirá como diagnóstico antes de empezar a estudiar los temas de esta lección.

2. Para iniciar con el tema de la carta, el o la docente pedirá a sus estudiantes que hagan una carta dirigida a la o el profesor, en donde expresen lo que les ha parecido el Proyecto Manejo Básico de Oficinas hasta este momento.

3. El o la docente explicará que la carta debe ser elaborada partiendo de los conocimientos previos que ellos tengan sobre la elaboración de cartas, por lo que no pueden hacer preguntas sobre cómo hacerla; también es importante indicar que la carta que ellos realicen será con carácter formal, por lo que tendrán que hacerla bajo el entendido de que es una carta de verdad.

4. Mientras digitan la carta, los educandos deben respetar todas las reglas de digitación que se han aprendido hasta el momento.

5. Cuando los estudiantes terminen sus cartas, el o la docente las recogerá ya que serán utilizadas nuevamente más adelante en la lección.

ACTIVIDAD 2

1. Para explicar el tema de la carta, el o la docente iniciará preguntando a sus estudiantes:

- Cuándo se les indicó que debían hacer una carta, ¿todos entendieron qué era lo que tenían que hacer?
- Posiblemente todos contesten positivamente, por lo que el docente procederá con la siguiente pregunta:
- ¿Qué entienden ustedes por carta?
- ¿Qué tipo de cartas han tenido la oportunidad de conocer?
- ¿Para qué creen que sirven las cartas en la oficina?

2. Con base en las respuestas de los estudiantes, el o la docente verificará si los estudiantes reconocen qué es una carta y a partir de esos conocimientos procederá con la explicación sobre este tipo de documento y su uso en la oficina.

ACTIVIDAD 3

1. El o la docente entregará a cada estudiante una carta real fotocopiada. La carta debe tener todas las partes que se van a estudiar, de manera que se pueda ilustrar cada uno de los conceptos.

2. Los siguientes temas: tamaño y estructura de la carta, serán explicados de uno por uno y se le pedirá a los estudiantes que reconozcan lo que se les va explicando en el ejemplo de carta que cada uno tiene.

3. Es decir, el docente explicará el tamaño de las cartas y los estudiantes reconocerán de qué tamaño es el ejemplo de carta que tienen, si piensan que es grande, mediana o pequeña, lo anotarán a un lado del texto.

4. Para el estudio de la estructura (partes) de la carta, se seguirá el mismo mecanismo, el docente explicará qué es el membrete y los estudiantes subrayarán lo que ellos reconocen como membrete en el ejemplo que poseen y colocarán la palabra "membrete" a la par.

5. Lo mismo se llevará a cabo con todas las partes de la carta.

6. También se aprovechará para estudiar el espaciado, conforme se avanza con cada una de las partes.

ACTIVIDAD 4

1. Para reafirmar los conocimientos aprendidos, los estudiantes realizarán una carta con base en lo aprendido y con la guía del o la docente.

2. El docente les indicará que la carta será mediana, por lo que primero se procederá con el establecimiento de los márgenes tal y como se explica en la página 2 de esta lección.

3. Seguidamente se elaborará una carta con información elegida a gusto de cada estudiante.

4. Se otorgará un tiempo prudente para la creación de cada una de las partes.

5. La carta la realizará conjuntamente y bajo el seguimiento detallado del o la docente, quien indicará el momento para realizar cada paso.

6. Conforme se desarrolle esta práctica el o la profesora atenderá a cada estudiante de manera individual en caso de ser necesario.

7. Cuando los estudiantes hayan terminado de crear su carta, el o la docente les devolverá la carta que hicieron al principio de la lección, con el fin de que los educandos puedan comparar las diferencias entre lo que ellos conocían y la manera correcta de hacer cartas.

ACTIVIDAD 5

1. El o la docente guiará el proceso combinando teoría con práctica.

2. Se explicará el primer alcance nuevo (W), su ubicación en el teclado y el dedo con el cual corresponde escribirlo.

3. Seguidamente los estudiantes digitarán la práctica de ese alcance para familiarizarse con él.

4. Después de un tiempo de práctica prudente con el primer alcance, se procederá a explicar y practicar las siguientes teclas nuevas (´, V).

Nota: todas las prácticas de digitación que realice el estudiante deberán ser colocadas en una carpeta especial para ése fin. Cada práctica debe indicar la fecha en que se realizó.

EVALUACIÓN

1. Los estudiantes se unirán en parejas.

2. El o la docente les entregará otro ejemplo de carta fotocopiada y los estudiantes deben reconocer y señalar en el documento, el tamaño y las partes de la carta, de acuerdo con lo estudiado.

3. Los estudiantes digitarán correctamente el siguiente párrafo:

Tendrás que dejar la visa con Winie Vargas.
Viajar con esta tarjeta Visa es más cómodo.
María la tía de Viola asistirá a la reunión.
Wanda William irá de viaje con esa valija.

4. Durante toda la lección el docente verificará mediante la observación si los estudiantes utilizan la posición correcta para trabajar frente a la máquina.

5. Mediante la elaboración de las prácticas durante la clase y esta actividad evaluativa, el docente verificará si los estudiantes:

a) Aplican los temas de las semanas anteriores.

b) Reconocen qué es una carta, sus tamaños y estructura.

c) Utilizan correctamente los alcances W, (´), V.

d) Digitan correctamente con las teclas estudiadas en la lección anterior y los nuevos alcances, sin ver el teclado y con los dedos correctos.

OBJETIVO GENERAL

1. Crear correctamente documentos comerciales de uso frecuente en la oficina con el fin de impulsar la comunicación escrita efectiva y profesional en el trabajo.

2. Implementar nuevos alcances de digitación para que al combinarlos con los alcances estudiados anteriormente exista una mejora de la técnica y enriquecimiento de la destreza mecanográfica.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Promover cambios positivos en nuestros hogares, comunidades, centros de estudio y de trabajo, con el fin de implementar nuevos enfoques que permitan el beneficio y mejoramiento continuo del ambiente en el que nos desarrollamos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar sobre la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Aplicar los temas de las semanas anteriores con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Conocer los tres estilos de carta existentes: bloque extremo, bloque y semibloque, con el fin de aplicarlos adecuadamente en la creación de documentos en la oficina.

4. Reconocer qué es un memorando y cuáles son sus partes, con el fin de tener las bases necesarias para crear este tipo de documento exitosamente.

5. Utilizar correctamente los alcances P, coma (,) y B, para enriquecer la destreza mecanográfica.

6. Digitar correctamente con las teclas estudiadas en la lección anterior y los nuevos alcances, sin ver el teclado y con los dedos correctos, con el fin de mejorar la técnica de digitación al tacto.

CONTENIDOS

ESTILOS DE CARTAS

Según Murillo y otras (2005):

Las cartas se pueden digitar en tres estilos básicos: bloque extremo, bloque, semibloque, cada uno de ellos tiene características propias. (p. 33).

Estilo Bloque Extremo

En el estilo bloque extremo todas las partes de la carta parten del margen izquierdo hacia la derecha. Este estilo es más fácil y rápido de digitar. (p. 33).

Fecha
Consecutivo

Destinatario

Saludo:

Cuerpo de la Carta.

Despedida,

Remitente

Iniciales de Identificación

Estilo Bloque

El estilo bloque es el más usado. Se diferencia del anterior, porque la fecha, el número de oficio, la despedida, la antefirma en caso de que lleve, el nombre mecanografiado y el puesto del firmante se escriben del centro hacia la derecha. (p. 34).

→ Fecha
Consecutivo

Destinatario

Saludo:

Cuerpo de la Carta.

Despedida,

→

Remitente

Iniciales de Identificación

Estilo Semi Bloque

El semibloque es otro de los estilos en que puede digitarse una carta. La única diferencia con el bloque es que todos los párrafos de la carta se inician con una sangría de cinco espacios. (p. 35).

→ Fecha
Consecutivo

Destinatario

Saludo:

…..Cuerpo de la Carta.

→ Despedida,

→

Remitente

Iniciales de Identificación

MEMORANDO

De la definición de memorando expuesta por Murillo y otras (2005), se extrae que:

El memorando es un tipo de documento utilizado en las oficinas para exponer brevemente algún asunto. No es tan formal como la carta, pero tiene valor legal y administrativo, por lo que siempre debe firmarse. El memorando se utiliza solamente dentro de la empresa y no para comunicados externos. Normalmente, los memorandos no se conservan durante mucho tiempo en el archivo de la oficina.

Partes del Memorando

Las partes principales de un memorando, según Murillo y otras, 2005, son:

Membrete

Los memorandos deben digitarse en papel con membrete; en caso de tener que usar un papel que no lo posea, se recomienda digitarlo. (p. 173).

Nombre del Tipo Documental

El nombre del tipo documental consiste en escribir la palabra MEMORANDO en la parte superior de la hoja, centrada, en mayúscula total, con negrita y en tamaño de la letra más grande que la del texto puede ser letra 18 o 20. La palabra memorando debe ir acompañada de la abreviatura número (Nº), el número consecutivo correspondiente y el año. (p. 173). Ejemplo:

MEMORANDO Nº: 001-2009

Palabras Guía

Para o A: allí se va a anotar el nombre del destinatario.

De: es para indicar el nombre de la persona que envía la información.

Fecha: se escribe completa: día, mes y año, sin usar abreviaturas.

Asunto: le indica al remitente, en forma concisa, de lo que trata el memorando. Debe ser breve y completo. (p. 174).

Texto

Contiene el mensaje. El texto debe ser breve, claro y conciso; se escribe a espacio sencillo y se deja una línea e blanco entre un párrafo y otro; sin embargo, en caso de que el mensaje sea muy pequeño, se puede escribir a espacio doble, siempre y cuando se utilice sangría.

Después de las palabras guía se acostumbra pasar una línea horizontal para separar el texto, aunque no es obligatoria. En caso de que no se use, se pueden dejar tres espacios verticales libres y luego digitar el texto. (p. 175).

Firma

La firma es obligatoria en todo documento. Los memorandos se pueden firmar de dos maneras:

1. A la par del nombre mecanografiado y el cargo del remitente o emisor en la parte superior de la hoja.

2. Después del texto, se puede estampar la firma del remitente del centro de la hoja hacia la derecha. En este caso, no aparece el nombre mecanografiado del responsable o remitente, porque se escribió en la parte superior de la hoja. (p. 176).

Iniciales de Identificación

Las iniciales de identificación de quien digita el memorando se colocan en el margen izquierdo y con mayúscula total. (p. 176).

Distribución de las Partes del Memorando

Según Murillo y otras (2005); las formas de distribuir las partes del memorando son vertical y horizontalmente.

Forma Vertical

La forma vertical consiste en escribir todas las palabras guías alineadas en el margen izquierdo, tal como se muestra en el siguiente ejemplo (p. 178):

Universidad Nacional **MEMORANDO Nº 001-2009** FECHA: PARA: DE: ASUNTO:
…..Texto del Memorando.

Forma Horizontal

En la forma horizontal, las palabras guías se ubican en dos columnas, una al lado izquierdo y otra del lado derecho de la hoja, tal como aparece en el siguiente ejemplo (p. 179):

Universidad Nacional **MEMORANDO Nº 002-2009** PARA: FECHA: DE: ASUNTO:
…..Texto del Memorando….

Márgenes de un Memorando

Murillo y otras (2005), recomiendan los siguientes márgenes:

Tamaño del Memorando	Margen Izquierdo	Margen Derecho	Encuadernación
Mensaje Pequeño	1,5”	1.5”	0.5”
Mensaje Mediano	1”	1”	0.5”

(p. 182).

NUEVAS TECLAS P, COMA (,) y B

Según Cortés y Bonilla (1997), la manera correcta de digitar las teclas p, coma (,) y b, es la que se presenta a continuación junto con las prácticas recomendadas.

Tecla: “P”

Golpea la tela de la p con el dedo meñique derecho, esto es, el dedo de la ñ. Mantén los dedos j k l sobre las teclas guía. (p. 33).

Práctica

Pñ pa pan pe pero pi pila po poa por op
Poa por pan pe pero Pñ pa por op pe pero
Pñ pa pila pan op pero pi po poa pe por
Pe por para pen pola prope pape por

Tecla: “Coma” (,)

Golpea la tecla de la , con el dedo del medio derecho, esto es el dedo de la k. Mantén los dedos j l ñ sobre las teclas guía. (p. 33).

Práctica

Julio, estará, Víctor, ese, Wanda, pero, pan, para
En, De, Hola, para, Sala, mamá, reunión, Visa
Ese, Para, Wallie, dejarle, esa, casa, desde, lata
Viaja, desde, la, hoja, para, mamá, pasada.

Tecla: "B"

Golpea la tecla de la b con el dedo índice izquierdo, esto es, el dedo de la f. Mantén los dedos d s a sobre las teclas guía. (p. 33).

Práctica

Berta basta betún bebe biberón berenjena
Bebe bastón ba árbol roble, abran Bernardo
biberón berenjena Berta basta betún bibibo

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. Para repasar los alcances estudiados hasta el momento, los estudiantes digitarán una vez el siguiente texto.

Sí, Willie vio la valija en el ático de Won.
Wanda salió en la tarde con Víctor al cine.
Tendrás que dejar la visa con Winie Vargas.

Viajar con esta tarjeta Visa es más cómodo.
María la tía de Viola asistirá a la reunión.
Wanda William irá de viaje con esa valija.

Julio estará en la reunión del Hotel Visa.
Wallie quiere dejarle a Víctor ese vivero.
Carlos Welch irá de viaje hasta Ecuador.

Victoria viaja con la valija de William.
Ted Quesada cantó el vals de graduación.

2. Los estudiantes digitarán una carta pequeña utilizando todas las técnicas estudiadas la semana anterior. El documento debe ir dirigido a alguno de sus compañeros y el motivo será solicitar la materia de una clase a la que no asistieron.

3. El o la profesora revisará el trabajo realizado.

ACTIVIDAD 2

1. Para estudiar los 3 estilos de la carta, el o la docente entregará a cada uno de los estudiantes una carta digitada en los 3 estilos: bloque extremo, bloque y semibloque.

2. El o la docente le solicitará a los estudiantes que identifiquen y escriban cuáles son las diferencias existentes entre las cartas.

3. Cuando todos hayan finalizado, el o la profesora explicará la teoría de los estilos de cartas.

4. Seguidamente, los estudiantes tomarán la carta que hicieron al inicio de la lección y la montarán en cada uno de los estilos estudiados.

5. El docente dará asistencia y aclarará dudas en caso de ser necesario mientras se desarrolla la práctica.

ACTIVIDAD 3

1. Con el fin de conocer lo que los estudiantes saben sobre memorandos, el o la docente les solicitará que elaboren un memorando bajo el supuesto de que trabajan en una empresa y el tema es libre.

2. Mientras los estudiantes elaboren el memorando el o la profesora no contestará ninguna pregunta sobre este tipo de documento, con el fin de que los estudiantes hagan el trabajo basados en lo que aprendieron sobre los memorandos.

3. Después de un tiempo prudente de trabajo, el docente solicitará a 5 de los estudiantes que muestren y lean su memorando al resto de los compañeros.

4. Se promoverá la participación de todo el grupo para que expresen las diferencias y similitudes de sus memorandos.

5. Para concretar el tema el o la profesora entregará un ejemplo impreso de memorando a los estudiantes y explicará el concepto, partes y márgenes de un memorando.

6. Con base en la teoría estudiada sobre memorandos, cada estudiante hará nuevamente su propuesta de memorando, tomando en cuenta las técnicas correctas de elaboración.

ACTIVIDAD 4

1. Para estudiar los nuevos alcances el o la docente guiará el proceso combinando teoría con práctica.

2. Se explicará el primer alcance nuevo (P), su ubicación en el teclado y el dedo con el cual corresponde escribirlo.

3. Seguidamente los estudiantes digitarán la práctica de ese alcance para familiarizarse con él.

4. Después de un tiempo de práctica prudente con el primer alcance, se procederá a explicar y practicar las siguientes teclas nuevas (Coma (,) y B).

Nota: todas las prácticas de digitación que realice el estudiante deberán ser colocadas en una carpeta especial para ése fin. Cada práctica debe indicar la fecha en que se realizó.

EVALUACIÓN

1. Los estudiantes elaborarán correctamente una carta tipo bloque, utilizando la siguiente información:

- La carta es para el o la profesora, el motivo de la carta es expresar, en dos párrafos, lo que a cada estudiante le pareció la lección de hoy, firma el estudiante.

2. Los estudiantes elaborarán correctamente un memorando con formato vertical, utilizando la siguiente información:

- El memorando es para el o la docente, el motivo del memorando es justificar, en un párrafo, una llegada tardía a clases, firma cada estudiante.

3. Tanto la carta como el memorando, deben hacerse aplicando todas las técnicas de elaboración de documentos estudiadas en clase.

4. Los estudiantes digitarán correctamente el siguiente texto:

Pñ pa pan pe pero pi pila po poa por op
K, ki Kid kilo kivi kurdo kiosco kan ki
Fb ba bar basta be bea bi bilis bobo bu
Pedro, Berto y Alba pasearán en su bote.
Pedrito busca la forma de mirar esa boa.

Berta Bueso pagó la orden del miércoles.
El bus que pasa por allí salió temprano.
Sí, Kilo recoge plantas, fresas e higos.
Por favor, dígale a Bartola que puedo ir.

Quique Quiles quiere viajar a Quisquilla.
Ufa subirá con UlisesUrrutia a la cúpula.
Wanda compró el whisky de William Wellch.
Vanesa va a ver a la violinista Vea Vera.

Sí, Kathie pagó la orden de esas plantas.
Bob recogió su traje temprano a las doce.
Por favor, avisa si el bus de Pedro pasa.

Berta no puede ir sola al fuerte Valdés.
Pedro, Leo, Sonia e Irene viajan juntos.
Sí, mi único hijo se llama Jorge Arturo.

5. Mediante la elaboración de las prácticas durante la clase y esta actividad evaluativa, el docente verificará si los estudiantes:

a) Aplican los temas de las semanas anteriores.

b) Conocen los tres estilos de carta existentes.

c) Reconocen qué es un memorando y sus partes.

d) Utilizan correctamente los alcances P, coma (,) y B.

e) Digitan correctamente con las teclas estudiadas en la lección anterior y los nuevos alcances, sin ver el teclado y con los dedos correctos.

OBJETIVO GENERAL

1. Implementar nuevos alcances de digitación para que al combinarlos con los alcances estudiados anteriormente exista una mejora de la técnica y enriquecimiento de la destreza mecanográfica.

2. Dominar las reglas de escritura que se deben respetar al digitar textos y crear documentos comerciales, con el fin de presentar siempre un trabajo impecable y ordenado.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Mostrar respeto cuando las otras personas expresan sus opiniones o comentarios, con el fin de valorar los aportes de las demás personas y obtener el mismo trato cuando se desee participar.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar sobre la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Aplicar los temas de las semanas anteriores con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Utilizar correctamente los alcances X, Y, Z, Dos Puntos (:) y Punto y Coma (;), para enriquecer la destreza mecanográfica.

4. Escribir textos y documentos comerciales respetando las reglas de escritura, con el fin de darle una imagen profesional y organizada a la documentación de la oficina.

5. Digitar correctamente con las teclas estudiadas en la lección anterior y los nuevos alcances, sin ver el teclado y con los dedos correctos, con el fin de mejorar la técnica de digitación al tacto.

CONTENIDOS

NUEVAS TECLAS X, Y, Z, Dos puntos (:), Punto y Coma (;)

Según Cortés y Bonilla (1997), la manera correcta de digitar las teclas “x”, “y”, “z”, “:” y “;” es la que se presenta a continuación junto con las prácticas recomendadas.

Tecla: “X”

Golpea la x con el dedo anular izquierdo, esto es, el dedo de la s. Mantén los dedos a d f curvos sobre las teclas guía. (p. 36).

Práctica

Sx xs sxs exo nexo taxi anexo exime ex exige
Xavier no puede eximir del examen a Xiomara.
Exime anexo exo taxi sx exige sxs xs ex exige
Eximir del examen no Xavier a Xiomara puede
(p. 37).

Tecla: “Y”

Golpea la y con el dedo índice derecho, esto es, el dedo de la j. Mantén los dedos k l ñ curvos sobre las teclas guía. (p. 36).

Práctica

Yj jy hay aya yodo yace yegua yerno ya yerba
Yo voy a la playa con Yadira en el yate Maya
Playa con en el Maya voy yo con Yadira yate (p. 37).

Tecla: "Z"

Golpea la z con el dedo meñique izquierdo, esto s, el dedo de la a. Mantén los dedos s d f curvos sobre las teclas guía. (p. 40).

Práctica

Az za aza zag zinc zona haz Zoé taza zumo zejel
Zoo está localizado en la zona norte, juez, lápiz
Nuez, zinc, Zoilo Vélez Ruiz, Zusy taza zinc aza
Zinc Haz Juez Vélez en la zona norte lápiz zinc
(p. 42).

Tecla: "Dos puntos (:)"

Los dos puntos aparecen en la posición de la mayúscula del punto y coma. (p. 40).

Práctica

Ñ: : : es: su: A: De: la: Para: Año: señor:
Señora: señorita: estimado: : : atentamente:
Es: A: Para: Señorita: Año: : : : señor: la:
Color: casa:::: nombre: tecla: señora: Ñ: es:

Tecla: "Punto y Coma (;)"

Golpea el punto y coma con el meñique derecho, esto es, el dedo de la ñ. Mantén los dedos j k l curvos sobres las teclas guía. (p. 40).

Práctica

Ñ; ; ; si; lo; por; tal; as; de; Sr.; son; pues;
Esposa; además; talvez; cercano; artista;
Música; pasión; de mi; litros; atardecer;
Bebé; carísimo; sentimental, letra, adiós;
(p. 40).

REGLAS PARA LA ESCRITURA

A continuación se presentan algunas reglas mecanográficas propuestas por Jiménez y Ulate (2007) con el fin de presentar los textos que se digiten de una manera adecuada.

Puntuación

Cuando se mecanografían documentos, el dactilógrafo debe respetar ciertas reglas de escritura relacionadas con puntuación, división de líneas y de palabras, abreviaturas, márgenes y otros.

A continuación se detallan algunas reglas de puntuación:

- Después de punto y coma se deja un espacio.
- Después de punto y seguido se dejan dos espacios.
- Después de la coma se deja un espacio.
- Después de los dos puntos (:) se dejan dos espacios.
- Después del punto de una abreviatura o una inicial se deja un espacio.

Reglas para la División de Palabras

1. No se dividen palabras de una sílaba ni palabras de tres o cuatro letras. Ejemplos: da, con, sin, tres, Rita.

2. Una sílaba de una sola letra no se debe dejar al final de una línea. Ejemplos: amigo, otra oficina aéreo.

3. Una sílaba de una sola letra no debe empezar una línea. Ejemplos: desea, correa, mareo, héroe.

4. Una sílaba de dos letras no debe empezar una línea. Si la sílaba termina con un signo de puntuación, éste se cuenta como una letra. Ejemplo: desde, máquina, cinco, pronto, cuenta.

5. Evite dividir palabras al final de tres líneas consecutivas.

6. Evite dividir la última palabra de un párrafo.

7. La última palabra de una página no se divide.

8. No se deben separar las vocales que compones un diptongo.

9. Evite dividir palabras entre dos vocales fuertes, aunque gramaticalmente esté correcta la división. Ej. Rea-lizar en vez de re-alizar, neó-fito en vez de ne-ófito.

10. No divida la ch, rr y ll, pues presentan un solo sonido. Ej. Ca-lle, Ca-rril, Co-ch.

11. Evite dividir siglas. En caso necesario pueden dividírselas sílabas sierre y cuando no violen las reglas mecanográficas.

12. Las palabras que contengan un h precedida de una consonante, deberán dividirse de manera que la consonante quede al final de la línea de escritura y la h al comienzo de la siguiente. Ej. Exhi-bir (correcto), exh-ibir (incorrecto) mal-hechor (correcto), malh-echor (incorrecto).

13. Los compuestos formados de una palabra con un prefijo o por dos palabras independientes, la división puede hacerse separando las partes que lo componen o bien de acuerdo con las sílabas. Ej. Nos-otros o no-sotros, vos-otros o vo-sotros.

14. En las palabras que contengan x entre vocales, la x se puede unir a la vocal que le precede o a la que le sigue. Ej. Exi-gir ó exigir, co-ne-xión o co-nexión.

Errores Mecanográficos

Según Jiménez y Ulate (2007), entre los errores más comunes que puede cometer un digitador están:

- Mecanografiar una letra por otra en una palabra.
- Omitir o escribir una letra de más en una palabra.
- Repetir una letra innecesariamente.
- Alterar el orden de las letras.
- Dar un espacio de más o de menos entre palabras.
- Mecanografiar un signo de puntuación por otro.
- Repetir una palabra.
- Omitir una palabra.
- Alterar el orden de las palabras.

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. Hacer un memorando dirigido a alguna de sus compañeras de clase, en el que le cuenten en un párrafo de 5 líneas, cuáles son sus planes después de terminar éste curso.

2. Escriba las siguientes frases:

- El equipo tiene un permiso especial para ir a París.
- Elvira piensa viajar a Panamá y a Viena.
- El gran poeta recitó sus poemas a su novia.
- Víctor vive trabaja en la avenida central.
- Los nuevos avisones no vuelan a Valdivia.
- La novia recitó los versos al poeta.

ACTIVIDAD 2

1. Para estudiar los nuevos alcances el o la docente guiará el proceso combinando teoría con práctica.

2. Se explicará el primer alcance nuevo (X), su ubicación en el teclado y el dedo con el cual corresponde escribirlo.

3. Seguidamente los estudiantes digitarán la práctica de ese alcance para familiarizarse con él.

4. Después de un tiempo de práctica prudente con el primer alcance, se procederá a explicar y practicar las siguientes teclas nuevas (Y, Z, Dos puntos (:) y Punto y coma (;).

ACTIVIDAD 3

1. Los estudiantes digitarán la siguiente práctica para repasar todos los alcances estudiados:

Estimado señor: Ya compró zinc, lápiz y nuez.
Señora: Para pagar la factura, envíe la copia.
El Hotel Zoo está localizado en la zona norte.
Pase por la casa de juez; entregue el cheque.

El señor Ruiz pintó el mural que está en la
Sala del juez Zoilo Vélez; si quieres verlo,
Pídele a Ruiz que te acompañe.

Zayda y Axel estudiarán en el ático del anexo.
Revise la nota antes de comprar azúcar y café.
El tabulador está prefijado en cinco espacios.

ACTIVIDAD 4

Digitar los textos propuestos por Jiménez y Ulate (2007):

SER HUMILDE

Caminaba con mi padre cuando él se detuvo en una curva y después de un pequeño silencio, me preguntó: además del cantar de los pájaros, escuchas alguna cosa.

Agudicé mis oídos y algunos segundos después respondí: estoy escuchando el ruido de una carreta. Eso es, dijo mi padre. Es una carreta vacía. Como sabes que es una carreta vacía si aún no la hemos visto.

Entonces mi padre respondió: es muy fácil saber cuándo una carreta está vacía debido al ruido que hace. Cuanto más vacía está la carreta, mayor es el ruido que produce.

Me convertí en adulto y hasta hoy, cuando oigo una persona hablando demasiado, interrumpiendo la conversación de otros, siendo inoportuna o violenta, presumiendo de lo que tiene, sintiéndose prepotente y haciendo de menos a la gente, tengo la impresión de oír la voz de mi padre diciendo:

Cuanto más vacía la carreta, mayor es el ruido que hace.

La humildad consiste en callar nuestras virtudes y permitirle a los demás descubrirlas. Y recuerden que existen personas tan pobres, que lo único que tienen es dinero. Y nadie está más vacío que aquel que está lleno de sí mismo.

MIDE TU VIDA

La vida no se mide por el número de amigos que tienes o porqué tan aceptado eres por los demás.

No se mide ni por tu belleza física ni por tus atributos.

No se mide por las cosas materiales que posees.

Tampoco si tu pelo es rubio, rojo, negro o castaño.

O si tu tez es demasiado clara o demasiado obscura.

No se mide por lo inteligente que eres.

La vida simplemente no es nada de eso.

Pero la vida sí se mide según a quienes amas y según a quienes dañas.

Se mide según qué tan feliz o infeliz haces a otros.

Se mide por los compromisos que cumples y las confianzas que contraigas.

Se trata de la amistad, la cual puede usarse como algo sagrado o como un arma.

Se trata de la responsabilidad que tengas en lo que haces y dices.

Se trata de los juicios que formulas y porqué los formulas.

Se trata del odio y el amor que llevas por dentro y a cuál dejas vencer.

Tú y solo tú escoges la manera en la que quieres medir tu vida…y de esas decisiones se trata la vida…

Nota: todas las prácticas de digitación que realice el estudiante deberán ser colocadas en una carpeta especial para ése fin. Cada práctica debe indicar la fecha en que se realizó.

EVALUACIÓN

1. El o la docente escogerá un artículo de alguna revista para hacerle un dictado a los estudiantes. El artículo debe contener todos los alcances aprendidos durante el curso con el fin de que el estudiante pueda integrar todos los conocimientos adquiridos hasta el momento.

2. Mediante la elaboración de las prácticas durante la clase y esta actividad evaluativa, el docente verificará si los estudiantes:

a) Aplican los temas de las semanas anteriores.

b) Utilizar correctamente los alcances X, Y, Z, Dos Puntos (:) y Punto y Coma (;).

c) Escribir textos y documentos comerciales respetando las reglas de escritura.

d) Digitan correctamente con las teclas estudiadas en la lección anterior y los nuevos alcances, sin ver el teclado y con los dedos correctos.

OBJETIVO GENERAL

Implementar nuevos alcances de digitación para que al combinarlos con los alcances estudiados anteriormente exista una mejora de la técnica y enriquecimiento de la destreza mecanográfica.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Actuar con humildad ante toda situación y no presumir de bienes materiales, belleza física u otro tipo de cualidad ante los demás, con el fin de lograr el respeto de quienes nos rodean.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar sobre la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Aplicar los temas de las semanas anteriores con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Digitar correctamente los números y símbolos especiales de la máquina de escribir, para enriquecer la destreza mecanográfica.

4. Digitar correctamente con las teclas estudiadas en la lección anterior y los nuevos alcances, sin ver el teclado y con los dedos correctos, con el fin de mejorar la técnica de digitación al tacto.

CONTENIDOS

NUEVAS TECLAS: "NÚMEROS (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,9, 0)"

Según Cortés y Bonilla (1997), la manera correcta de digitar las teclas de los números, es la que se presenta a continuación (las prácticas incluidas para cada alcance son recomendadas por Jiménez y Ulate (2007)):

Tecla: "1"

Golpea la tecla del 1 con el dedo meñique izquierdo, esto es, el dedo de la a. Mantén los dedos s d f sobre las teclas guía. (p. 80).

Práctica

Aq1 aq1 qa1 1qa 11 11 11 aros 11 aves 111 líneas
Ve 111 estatuas en el museo y 1, 111 en la avenida.
El 1 de enero recibió 11 regalos; dijo 11, no 111.
(Jiménez y Ulate (2007), p. 48).

Tecla: "2"

Golpea la tecla del 2 con el dedo anular izquierdo, esto es, el dedo de la s. Mantén los dedos a d f sobre las teclas guía. (p. 77).

Práctica

Sw2 sw2 s2s s2 s2 2 22 salones 222 sitios 2 signos
2 quintales 22 kioscos 222 metros 2,222 kilómetros
El 22 de marzo Walter cumplió 2 años; Alfredo, 22.
(Jiménez y Ulate (2007), p. 48).

Tecla: "3"

Golpea la tecla del 3 con el dedo medio izquierdo, esto es, el dedo de la d. Mantén los dedos a s f sobre las teclas guía. (p. 83).

Práctica

De3d de3d d3d 3d 3d 3d 3 rosas 33 años 333 plazas.
Envió 3 cartas y 33 telegramas; hizo 333 llamadas.
El 3 de mayo recorrió 3 kilómetros, digo 3 millas. (p. 48).

Tecla: "4"

Golpea la tecla del 4 con el dedo índice izquierdo, esto es, el dedo de la f. Mantén los dedos a s d sobre las teclas guía.

Práctica

Fr4f fr4f f4f f4f 4f 4 libros 44 horas 444 días.
4 avenidas 44 puentes 444 negocios 4,444 edificios
Leyó 4 cuentos en 4 horas; 4 poemas en 14 minutos.
(Jiménez y Ulate (2007), p. 48).

Tecla: "5"

Golpea la tecla del 5 con el dedo índice izquierdo, esto es, el dedo de la f. Mantén los dedos a s d sobre las teclas guía. (p. 80).

Práctica

Ft5f frf fr5f f5f f 515 151 215 315 451 235 54 4,545
345 horas 254 dias 145 semanas 14 meses 3,452 años
El número del seguro social de Luz es 35-4535.
(Jiménez y Ulate (2007), p. 49).

Tecla: "6"

Golpea la tecla del 6 con el dedo índice derecho, esto es, el dedo de la j. Mantén los dedos k l ñ sobre las teclas guía. (p. 77).

Práctica

Ju6j jy6j j6j j6j j6j 61 616 63 646 462 64 relojes
6 de abril de 1666; teléfono 623-6626; póliza 4646
Viví 6 años en Perú, 16 años en Chile y 6 en Cuba.
(Jiménez y Ulate (2007), p. 49).

Tecla: “7”

Golpea la tecla del 7 con el dedo índice derecho, esto es, el dedo de la j. Mantén los dedos k l ñ sobre las teclas guía. (p. 83).

Práctica

Ju7j ju7 j7j j7j 27 727 272 277 377 373 373 757 1,657.
Sección 7 capítulo 17 lecciones 76-77 artículo 747
7 dibujos 77 óleos 767 acuarelas 1, 577 fotografías
(Jiménez y Ulate (2007), p. 49).

Tecla: “8”

Golpea la tecla del 8 con el dedo medio derecho, esto es, el dedo de la k. Mantén los dedos j l ñ sobre las teclas guía. (p. 77).

Práctica

Ki8 ki8k k8k 84 484 818 818 383 383 283 1, 875
8 platos 18 vasos 88 copas 28 cucharas 38 manteles
El 18 de enero inauguraron 8 edificios de 8 pisos.
(Jiménez y Ulate (2007), p. 49).

Tecla: “9”

Golpea la tecla del 9 con el dedo anular derecho, esto es, el dedo de la l. Mantén los dedos j k ñ sobre las teclas guía. (p. 83).

Práctica

Lo9l lo91 191 191 91 91 89 929 39 498 59 9, 697 989
9 parques 89 puentes 69 avenidas 39 calles 9 casas
Llegó a Valparaíso, Chile, el 19 de abril de 1979.
(Jiménez y Ulate (2007), p. 49).

Tecla: “0”

Golpea la tecla del 0 con el dedo meñique derecho, esto es, el dedo de la ñ. Mantén los dedos j k l sobre las teclas guía. (p. 80).

Práctica

Ñp0ñ ñp0ñ ñ0ñ ñ0ñ 0ñ 10 2030 40 50 60 70 80 10 20
Un kiómetro equivale a 1,000 metros. En un sucre hay 100 centavos. Corrió 200 metros en 2 minutos. (Jiménez y Ulate (2007), p. 50).

SÍMBOLOS ESPECIALES

Según Jiménez y Ulate (2007):

Se conocen como símbolos especiales todos aquellos que se encuentran ubicados en la cuarta fila del teclado alfanumérico de la máquina de escribir manual. Para golpear estos símbolos se debe mantener sostenida la mayúscula con una mano, mientras que la otra realiza el correspondiente golpeo. Entre el símbolo y la palabra no se dejan espacios libres.

Algunos teclados presentan un cambio en la ubicación de estos según el modelo de máquina de escribir, por lo que se recomienda examinar cuidadosamente antes de escribir, dónde están ubicados para que el tecleo sea más seguro y exacto.

El símbolo de admiración ¡ se encuentra en la posición del número 1. Estos símbolos si se utilizan en una frase deben llevar el de abrir y el de cerrar. Ejemplo: ¡No rompa los recibos!

El símbolo de las comillas" que se encuentra en la posición del número 2. Debe llevar las comillas de cierre. Ejemplo: "clic" es una palabra especial.

El símbolo de numeral # se encuentra ubicado en la posición del número 3.

El símbolo que se utiliza para expresar valores en dólares es el $ y se encuentra ubicado en la mayúscula del número 4. Ejemplo: $50 (cincuenta dólares).

El símbolo denominado porcentaje % se encuentra ubicado en la posición del número 5. Ejemplo 10% (diez por ciento). No se deja espacio entre el signo y la cantidad.

El símbolo denominado I inglesa se expresa como & y se encuentra ubicado en la posición del número 6. Por ejemplo, Lachner y Saenz.

El símbolo denominado diagonal, llamado en inglés "slash" se representa con una raya inclinada / y se encuentra ubicado en la posición que le corresponde al número 7.

El símbolo llamado paréntesis y que se utiliza para abrir es el (y se encuentra ubicado en la posición del número 8.

El símbolo que se utiliza para cerrar el paréntesis es el) y se encuentra ubicado en la posición del número 9. Ejemplo: La ley se promulgó en 1962 (¿) y está vigente.

El símbolo de igual = podría también variar, pero generalmente se encuentra ubicado en la posición que le corresponde al número 0. Ejemplo: 2+1=3.

Hay otros símbolos especiales que se ubican en las teclas siguiente al número cero, como por ejemplo: ¿'¡+`ç- Estos símbolos requieren que sean examinados antes de iniciar la escritura. (p. 52).

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. Como calentamiento y repaso de los temas estudiados semanas anteriores, los estudiantes digitarán los siguientes párrafos sacados del texto propuesto por Jiménez y Ulate (2007):

UN GRAN HOMBRE

"…Cuantas veces me dejé llevar por la superficialidad de las cosas, haciendo a un lado a quienes realmente me entregaban su sinceridad e integridad…

Me costó trabajo comprender que GRAN HOMBRE no es el que llega más alto, ni el que tiene más dinero, casa, carro, ni el que vive rodeado de mujeres, ni mucho menos el más guapo…

Un verdadero y gran hombre es aquel ser humano lleno de transparencia, que no oculta sus verdaderos sentimientos ni se refugia en vicios y cortinas de humo. Es el que abre su corazón sin rechazar la realidad. Es quien admira a una mujer por sus cimientos morales y grandeza interior. Un gran hombre es el que camina de frente, sin bajar la mirada. Es aquel que no miente y sabe llorar su dolor…"

ACTIVIDAD 2

1. Para estudiar los nuevos alcances el o la docente guiará el proceso combinando teoría con práctica.

2. Se explicará el primer alcance nuevo (1), su ubicación en el teclado y el dedo con el cual corresponde escribirlo.

3. Seguidamente los estudiantes digitarán la práctica de ese alcance para familiarizarse con él.

4. Después de un tiempo de práctica prudente con el primer alcance, se procederá a explicar y practicar las siguientes teclas nuevas (2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 0).

ACTIVIDAD 3

1. Para estudiar los símbolos especiales, el docente le pedirá a los estudiantes que revisen muy bien el teclado, en especial los símbolos especiales y su ubicación.

2. Seguidamente, los estudiantes se pondrán de pie y se alejarán de las máquinas.

3. El o la docente colocará en la pizarra carteles con números y carteles con los símbolos especiales.

4. Cada estudiante deberá pasar a la pizarra y hacer una pareja de número con el símbolo especial que acompaña al número en el teclado.

5. Cuando el primero estudiante haya pasado a formar la primera pareja, será el turno del segundo estudiante, quien deberá determinar si la pareja que hizo el primer compañero está correcta. En caso de que sí esté correcta el segundo estudiante continuará formando una nueva pareja y si está incorrecta deberá corregirla.

6. La dinámica se repetirá hasta que todos los estudiantes hayan participado y todos los símbolos hayan sido estudiados.

7. El o la docente verificará el trabajo de los estudiantes y realizará correcciones cuando sea necesario.

ACTIVIDAD 4

Los estudiantes digitarán dos veces la siguiente práctica recomendada por Jiménez y Ulate (2007); con el fin de integrar las teclas nuevas estudiadas en esta lección con el resto de alcances vistos:

1. El signo de número se escribe antes del número, y no se da espacio entre ellos. Ejemplos: #13, #17, #71

2. La compañía J & B no es costarricense.

3. ¿Por qué no fuiste a la reunión? ¿Tuviste algún problema?

4. Comprar un anillo de oro cuesta más de $100 (cien dólares).

5. “Pienso y luego existo”, serán las palabras que dijo Platón.

6. ¡Qué suerte! Compramos la máquina y no me rebajaron el 13% del impuesto de ventas. (p. 52).

Nota: todas las prácticas de digitación que realice el estudiante deberán ser colocadas en una carpeta especial para ése fin. Cada práctica debe indicar la fecha en que se realizó.

EVALUACIÓN

1. Los estudiantes digitarán las siguientes prácticas para que logren incorporar todos los alcances estudiados hasta el momento. La primera (a) es recomendada por Jiménez y Ulate (2007), y la segunda (b), por Cortés y Bonilla (1997):

a) Teléfono 751-0974; 26 de mayo de 1968; 13 de abril;

Cuenta corriente Núm. 23-4956001; cheque Núm. 4785

Saldrá el 15 de agosto en el vuelo 746 de Avianca.

La OTAN tuvo una reunión el 26 de octubre de 1983. (Pág. 50).

b) A Jorge le enviaron una factura por

$583 y aún no la ha pagado. Él considera

que la suma está incorrecta, puesto que,

si sumas $432 + $83, comprobarás que el

resultado es $515 y no $583. (Pág. 99).

2. Mediante la elaboración de las prácticas durante la clase y esta actividad evaluativa, el docente verificará si los estudiantes:

a) Aplican los temas de las semanas anteriores.

b) Digitan correctamente los números y símbolos especiales.

c) Digitan correctamente con las teclas estudiadas en la lección anterior y los nuevos alcances, sin ver el teclado y con los dedos correctos.

OBJETIVO GENERAL

1. Elaborar correctamente sobres para el envío de los documentos comerciales creados en la oficina, con el fin de darle una presentación adecuada y efectiva para el envió de la correspondencia de la empresa.

2. Practicar todos los alcances de digitación estudiados durante el curso, para estimular el desarrollo la destreza mecanográfica con mayor exactitud y velocidad.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Evitar el comportamiento agresivo guiado por la impulsividad, sin antes estar seguros de los hechos reales de cada situación, con el fin de lograr una conducta respetable y lograr una comunicación efectiva que permita solucionar los conflictos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar sobre la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Aplicar los temas de las semanas anteriores con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Crear sobres correctamente, con el fin de utilizarlos para el envío de los documentos comerciales elaborados en la oficina.

4. Digitar correctamente con las teclas estudiadas en las lecciones anteriores, sin ver el teclado y con los dedos correctos, con el fin de mejorar la técnica de digitación al tacto.

CONTENIDOS

SOBRES

Según Murillo y otras (2005), la manera correcta de utilizar los sobres es la siguiente:

Información que Debe Escribirse en los Sobres

La información que debe escribirse en los sobres es la que corresponde al destinatario y al remitente con las direcciones respectivas. Debe ser clara, precisa y completa, ya que de esta forma se asegura que la carta llegue a su destino sin problemas.

Destinatario

La información para funcionarios de organizaciones dentro del país y particulares se hace como aparece en los siguientes ejemplos:

Para Funcionarios de Organizaciones	Para Particulares
• Tratamiento de cortesía o grado académico.	• Tratamiento de cortesía o grado académico.
• Nombre completo del destinatario.	• Nombre completo del destinatario.
• Cargo.	• Apartado y código postal. En caso de que no exista apartado, se debe indicar el nombre o número de avenida, calle, puntos cardinales u otras señas.
• Nombre del departamento, oficina u otro.	• Ciudad, país.

• Nombre de la institución.	
• Apartado postal y código de área.	
• Ciudad, país.	

Remítente

En todos los sobres también se debe indicar el nombre del remitente, el cual incluye la siguiente información.

- ❖ Nombre completo del remitente.
- ❖ Cargo si pertenece a una institución.
- ❖ Nombre de la instancia.
- ❖ Nombre de la Institución.
- ❖ Apartado y código postal. En caso de que no haya apartado se debe indicar el nombre o el número de la avenida, calle y otras.
- ❖ Provincia, cantón.
- ❖ País cuando la carta va fuera del país. (p. 140-142).

Elaboración de Sobres en Máquinas de Escribir

En caso de rotular sobres en una máquina de escribir, se deben considerar los aspectos que se detallan en los ítemes siguientes:

Sobres Pequeños

Un sobre pequeño tipo 6 ¾ pulgadas corresponde al tamaño 3 5/8 pulgadas y 6 ½ pulgadas, se hace de la siguiente manera:

1. Del borde superior del sobre, se bajan 12 espacios verticales.
2. Del centro del sobre se retroceden 5 espacios.
3. Se digita el nombre y la dirección completa del destinatario.
4. Para escribir el nombre y la dirección del remitente, se bajan dos espacios verticales del borde superior izquierdo y se sangra tres o cuatro espacios del borde derecho a espacio sencillo.

Sobres grandes

Un sobre grande tipo 10 corresponde al tamaño 4 1/8 pulgadas x 9.5 pulgadas, y se escribe de la siguiente manera:

1. Del borde superior del sobre, se bajan 14 espacios verticales.
2. Del centro del sobre se retroceden 5 espacios.

3. Se digita el nombre y la dirección completa del destinatario.
4. Para escribir el nombre y la dirección del remitente, se bajan dos espacios verticales del borde superior izquierdo y se sangra cinco espacios del borde derecho, se escribe a espacio sencillo. (p. 142-143).

Forma de Doblar las Cartas para Introducirlas en los Sobres

La forma correcta de doblar las cartas e introducirlas dentro del sobre es muy importante, porque es una de las primeras impresiones que llega al receptor. No sólo por causar buena impresión es que se deben doblar correctamente, sino porque facilita sacar las cartas.

La forma de doblar cada carta depende del tamaño del sobre; el doblez debe hacerse con seguridad para evitar que aparezcan marcas de dobleces innecesarios.

Las cartas de una sola página se pueden enviar en sobres pequeño, aunque en las oficinas se acostumbra usar también sobres grandes. Para las cartas de más de dos páginas deben utilizarse sobres grandes o sobres de Manila, sobre todo, si llevan anexos.

Sobres Pequeños

Para doblar las cartas que se van a enviar en sobre pequeño, se debe seguir el siguiente procedimiento:

1. La parte inferior de la hoja se lleva hasta el borde superior. Antes de doblarla definitivamente, se debe dejar una pestaña de 5 milímetros para facilitar el desdoblamiento de la carta para abrirla.
2. El lado derecho de la hoja se lleva hacia la izquierda, aproximadamente a una tercera parte de la hoja y, luego, el lado izquierdo se lleva hacia la derecha y se deja también una pestaña de, aproximadamente, 5 milímetros antes de doblar la carta.
3. Finalmente, se introduce la carta dentro del sobre dejando la pestaña visible al frente.

Sobres grandes

Para doblar las cartas que se van a enviar en sobre grande, se debe seguir el siguiente procedimiento:

1. La parte inferior de la hoja se lleva hacia arriba, aproximadamente, a una tercera parte de la hoja.
2. Luego se dobla hacia arriba y se deja una pestaña de, aproximadamente, 5 milímetros en el borde superior.

3. Para finalizar, se introduce la carta dentro del sobre, dejando la pestaña visible al frente. (p. 146-149).

Forma Correcta de Abrir los Sobres

Para abrir los sobres se recomienda cortarlos con una tijera muy cerca del lado izquierdo o derecho, con cuidado de no cortar la información. Antes de depositar el sobre en el basurero, se debe anotar la dirección del remitente, por si se necesitara posteriormente. (p. 150).

PRÁCTICA DE DIGITACIÓN

Recomendaciones de Cortés y Bonilla (1997):

A. Los problemas de la nación o del mundo no se podrán resolver hasta que cada uno de los hombres no los considere como suyos. Esta no sólo es una cuestión de reconocer el deber hacia los demás: es cuestión de sana convivencia. (p. 124).

B. No hay nada más triste que una vida sin ideales. Una vida sin ideales no significa que una persona no se fije metas, sino que constantemente cambia éstas. Las metas son las que le dan dirección a la vida. Juzgamos y somos juzgados, no por lo que somos, sino por lo que tratamos de ser en la vida. (p. 124).

C. Una persona que aspire a un fin noble, en la vida, será noble. La persona cuya vida desde el principio hasta el fin está inspirada por los más nobles ideales, aunque fracase, su vida tendrá el brillo de sus ideales y llevará la más noble de las vidas. (p. 125).

D. Una de las cualidades que se debe cultivar en la vida es la alegría. La luz del sol hace brotar las flores y madurar los frutos; así, la alegría hace germinar todas las semillas del bien en uno. la alegría es un deber que tenemos hacia los demás. Hay personas cuya sonrisa, cuya alegría, cuya sola presencia parecen un rayo de sol que derrama felicidad sobre los demás. (p. 125).

E. La preparación profesional no termina con la obtención de un grado académico; ni siquiera con el logro del primer empleo. El espíritu de superación constante en el ejercicio de la profesión

debe ser la primera obligación hacia ella,
que se ha de traducir en auténtica competencia
profesional. (p. 126).

F. A menudo, nos damos por vencidos cuando el
trabajo parece exceder nuestras fuerzas. Y, sin
embargo, no apreciamos nuestra capacidad de superación,
de buscar ayuda, de orientarnos y darle
un nuevo rumbo a lo que hacemos.
Para lograr nuevas energías, simplemente, debemos
hacer un alto y evaluar las dificultades encontradas. Es el momento para fijarnos
la meta de realizar la tarea con alegría y llevar a otros
la lección de una vida superada. (p. 126).

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. Como calentamiento y repaso de los temas estudiados semanas anteriores, los estudiantes digitarán el siguiente párrafo propuesto por Cortés y Bonilla (1997):

El niño lee en la página 321 y su hermano en la 1576.
Llamé después de las 7:30 p.m. a Aníbal, al 237-4556.
Jorge viaja en el vuelo 752 de la línea europea Euro.
Envíale a Zoila el mensaje vía fax al (809) 891-4555.
Procese las facturas 456, 789, 123, 567, 890 y 1030.
Adolfo compró una finca de 5 hectáreas por US $985.000. (p. 122).

ACTIVIDAD 2

1. Para estudiar el tema de sobres, inicialmente el docente explicará la teoría.

2. El o la docente mostrará a los estudiantes ejemplos de sobres, con el fin de observen sobres que han sido realmente utilizados por alguna empresa para el envió de documentación comercial; y además, con el fin de que identifiquen posibles errores que existan en la elaboración de los sobres.

3. Los estudiantes escogerán dos cartas que hayan elaborado en el curso y realizarán los sobres para esas cartas, uno será grande y el otro pequeño.

4. Individualmente, cada estudiante deberá analizar la información en cada carta, con el fin de sacar los datos correctos y necesarios que se deben rotular en el sobre.

5. Cuando cada estudiante haya identificado los elementos explicados en la teoría para la creación de sobres, llamará al docente con el fin de que éste constate si la información por plasmar en el sobre es la correcta.

6. Cuando los estudiantes reciban el visto bueno del docente, podrán proceder a elaborar el sobre según las instrucciones dadas inicialmente por el docente y doblar e introducir cada carta en el sobre elegido, ya sea pequeño o grande.

7. El o la docente revisará el trabajo realizado por cada estudiante y hará las recomendaciones o correcciones que sean necesarias.

ACTIVIDAD 3

1. El o la docente colocará en el lado izquierdo de la pizarra rótulos con números, y en el lado derecho colocará rótulos con letras. En ambos lados tiene que haber una cantidad de rótulos equivalentes al número de estudiantes participantes; es decir, si hay 10 estudiantes, tendrán que ser 10 rótulos en cada lado de la pizarra, en total 20.

2. Detrás de los números habrá una instrucción específica, por ejemplo:

a) Haga una carta de 2 párrafos (2 líneas cada párrafo) dirigida a un paciente X, en dónde le comunique el cambio de fecha para su próxima cita debido a que su jefe salió del país. Incluya todas las partes estudiadas.

b) Elabore un memorando dirigido a su jefe en el que le comunique que debido al término de sus clases, ya no necesitará más el permiso de estudio, por lo que se reincorporará a su horario original de 8am a 5pm.

3. Elabore una carta de 2 párrafos (2 líneas cada párrafo) dirigida a un médico colega de su jefe, en donde lo invite a participar en un seminario de cardiología que impartirá su jefe, el 12 del próximo mes a las 2pm.

4. Si los estudiantes son muchos las instrucciones que se colocan detrás de los números pueden repetirse, de manera que varios estudiantes tengan que hacer lo mismo.

5. Detrás de cada letra habrá un texto que el estudiante deberá digitar y además, crear un comentario del 5 líneas, aproximadamente, relacionado con ese párrafo. Los párrafos por utilizar pueden ser los que se incluyen en ésta lección bajo el título: PRÁCTICA DE DIGITACIÓN.

6. Cada estudiante pasará a la pizarra y tomará un número y una letra, lo que contengan por detrás ese número y esa letra será el próximo proyecto en que el o la estudiante deberá trabajar.

7. Como todos los estudiantes estarán trabajando en diferentes asuntos, al finalizar, cada uno o una expondrá lo que le correspondió hacer y lo que hizo, es decir, leerá y mostrará el documento comercial que creó y leerá tanto el texto brindado como el comentario personal creado.

Nota: todas las prácticas de digitación que realice el estudiante deberán ser colocadas en una carpeta especial para ése fin. Cada práctica debe indicar la fecha en que se realizó.

EVALUACIÓN

1. Mediante la elaboración de las prácticas durante la clase, el docente verificará si los estudiantes:

a) Aplican los temas de las semanas anteriores.

b) Crean sobres correctamente para el envío de los documentos comerciales elaborados en la oficina.

c) Digitan correctamente con las teclas estudiadas en las lecciones anteriores y los nuevos alcances, sin ver el teclado y con los dedos correctos.

2. Para finalizar el módulo el o la docente puede pedirle a sus estudiantes que den su opinión acerca de lo aprendido en éste módulo, los conocimientos adquiridos, la experiencia vivida, lo que más les gustó, lo que menos les gustó, con el fin de conocer el criterio de los estudiantes acerca de la experiencia vivida.

¡PROMESA DE DIOS PARA TI!

"Dios les dará a ustedes todo lo que les falte, conforme a las gloriosas riquezas que tiene en Cristo Jesús."

Filipenses 4, 19

UNIVERSIDAD NACIONAL
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL

PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS

MÓDULO

MANEJO DE DOCUMENTOS

PROF. NORIETH GUILLÉN CORDERO

2010

TABLA DE CONTENIDOS

LECCIÓN 1 1

OBJETIVO GENERAL 1

OBJETIVO EJE TRASVERSAL 1

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1

CONTENIDOS 2

CONCEPTOS BÁSICOS DEL MANEJO DE DOCUMENTOS 2

ASPECTOS GENERALES SOBRE LA LEGISLACIÓN COSTARRICENSE EN EL PROCESO DE LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS 3

ARCHIVO Y SU IMPORTANCIA 4

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS 5

EVALUACIÓN 7

LECCIÓN 2 8

OBJETIVO GENERAL 8

OBJETIVO EJE TRASVERSAL 8

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 8

CONTENIDOS 9

DOCUMENTOS Y SU IMPORTANCIA 9

FORMAS DE PRESENTAR UN DOCUMENTO 10

TIPO DOCUMENTAL 10

VALIDEZ Y AUTENTICIDAD DE LOS DOCUMENTOS 11

PROCESO DE LOS DOCUMENTOS 12

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS 13

EVALUACIÓN 17

LECCIÓN 3 18

OBJETIVO GENERAL 18

OBJETIVO EJE TRASVERSAL 18

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 18

CONTENIDOS 19

ETAPAS DE LOS DOCUMENTOS Y TIPOS DE ARCHIVO 19

PRESERVACIÓN DE DOCUMENTOS 20

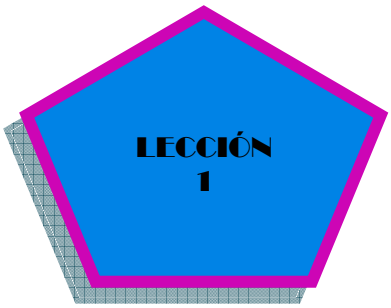
MATERIALES Y MOBILIARIO UTILIZADOS PARA EL MANEJO DE DOCUMENTOS 22

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS 25

EVALUACIÓN 28

LECCIÓN 4 30
OBJETIVO GENERAL 30
OBJETIVO EJE TRASVERSAL 30
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 30
CONTENIDOS 31
LAS GUÍAS 31
ORDENACIÓN 31
REGLAS DE ORDENAMIENTO 32
ALFABETIZAR 33
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS 36
EVALUACIÓN 41
LECCIÓN 5 43
OBJETIVO GENERAL 43
OBJETIVO EJE TRASVERSAL 43
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 43
CONTENIDOS 44
ALFABETIZAR (CONTINUACIÓN) 44
REGLAS PARA ORDENAR NOMBRES DE PERSONAS (1-3) 45
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS 51
EVALUACIÓN 55
LECCIÓN 6 56
OBJETIVO GENERAL 56
OBJETIVO EJE TRASVERSAL 56
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 56
CONTENIDOS 57
REGLAS PARA ORDENAR NOMBRES DE PERSONAS (4-7) 57
REGLAS PARA ORDENAR NOMBRES DEINSTITUCIONES (1-3) 61
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS 64
EVALUACIÓN 67
LECCIÓN 7 69
OBJETIVO GENERAL 69
OBJETIVO EJE TRASVERSAL 69
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 69
CONTENIDOS 70
REGLAS PARA ORDENAR NOMBRES DEINSTITUCIONES (4-13) 70

ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EN LA OFICINA 76
PROGRAMA DESCRIPTIVO DE INGRESO Y SALIDA DE DOCUMENTOS 77
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS 78
EVALUACIÓN 81
LECCIÓN 8 82
OBJETIVO GENERAL 82
OBJETIVO EJE TRASVERSAL 82
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 82
CONTENIDOS 83
MÉTODOS DE ORDENACIÓN 83
ORGANIZACIÓN DE LOS ÁMBITOS 86
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS 88
EVALUACIÓN 92
LECCIÓN 9 93
OBJETIVO GENERAL 93
OBJETIVO EJE TRASVERSAL 93
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 93
CONTENIDOS 94
PREPARACIÓN DEL ESPACIO FÍSICO Y EL ARCHIVO VERTICAL 94
PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL MANEJO DE DOCUMENTOS EN LA OFICINA 95
EXPEDIENTES 97
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS 99
EVALUACIÓN 103
LECCIÓN 10 106
OBJETIVO GENERAL 106
OBJETIVO EJE TRASVERSAL 106
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 106
CONTENIDOS 107
ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO DE LA OFICINA 107
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS 112
EVALUACIÓN 113
PROMESA DE DIOS PARA TI 114



OBJETIVO GENERAL

Establecer generalidades básicas sobre el manejo de documentos con el fin de formar las bases de conocimiento a las que se hará referencia durante el desarrollo del curso.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Respetar las particularidades de cada persona y de cada grupo social, con el fin de adquirir actitudes de ayuda, comprensión y solidaridad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer a los miembros del grupo mediante una presentación para lograr una mayor integración. (Aplica solo si no se ha realizado anteriormente).

2. Reflexionar acerca de la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

3. Reconocer los conceptos básicos del manejo de documentos con el fin de identificarlos cuando se mencionen en temas futuros.

4. Analizar aspectos generales sobre la legislación costarricense en el proceso de la administración de documentos para entender la necesidad de dar un adecuado manejo a documentos.

5. Describir qué es un archivo y su importancia con el fin de concederle el valor que merece en el trabajo de oficina.

CONTENIDOS

CONCEPTOS BÁSICOS DEL MANEJO DE DOCUMENTOS

Archivo

"Conjunto orgánico de documentos producidos o recibidos en el ejercicio de sus funciones para las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas. Institución encargada de la custodia, control o difusión de determinados fondos documentales." (Hernández Alfaro y otras, 2005, p. 7).

Archivar

"Acción de guardar documentos". (Diccionario Enciclopédico Larousse, 1994, p. 172).

"También se puede definir como el arte de colocar y conservar en un mismo lugar, debidamente clasificados y ordenados, todos los documentos de un individuo, firma o asunto, de forma que estén protegidos contra el deterioro, la destrucción o pérdida." (Espinoza, 2001, p. 26.)

Archivista

"Profesional cuyo campo de actividad se centra en la programación y dirección del desarrollo de las técnicas adecuadas para la conservación." (Hernández Alfaro y otras, 2005, (p. 7).

Archivador

"Mueble de oficina metálico, preferentemente homologado, que sirve para mantener debidamente ordenados documentos de trámite, fichas, etc." (Hernández Alfaro y otras, 2005, (p. 7).

Administración de Documentos

"Es un proceso en el cuál se planifican, organizan, dirigen y controlan en forma sistemática y ordenada la creación, la distribución, la conservación y la eliminación de los documentos en diferentes medios." (Espinoza, 2001, p. 27).

ASPECTOS GENERALES SOBRE LA LEGISLACIÓN COSTARRICENSE EN EL PROCESO DE LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

Sistema Nacional de Archivos en Costa Rica

Según Hernández Alfaro y otras (2005):

Es un sistema que comprende los archivos del Poder Legislativo, Poder Judicial, Poder Ejecutivo, Organismo Electoral, los archivos de Instituciones Públicas Descentralizadas, Municipalidades y los archivos privados y particulares que deseen formar parte del Sistema Nacional de Archivos.

Objetivo

El objetivo general del Sistema Nacional de Archivos, es velar porque los documentos cumplan adecuadamente la función que les corresponde en cada etapa (gestión, central intermedia e histórica).

Misión

La misión del Sistema Nacional de Archivos es regular a través de la Ley 7202, el funcionamiento de los órganos del sistema. La máxima autoridad es la Junta Administrativa de la Dirección General del Archivo Nacional, que tiene dentro de sus funciones:

- Establecer las políticas archivísticas del país y recomendar estrategias para un adecuado desarrollo del Sistema Nacional de Archivos.
- Formular recomendaciones técnicas sobre la producción y la gestión de documentos.
- Velar por la óptima organización de los archivos públicos de Costa Rica.
- Formular recomendaciones técnicas sobre la administración de documentos producidos por medios automáticos. (p. 3).

Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos en Costa Rica

La ley 7202 (2001) indica lo siguiente:

Fue creada el 24 de octubre de 1990 junto con su reglamento, por la Dirección General del Archivo Nacional, ante la necesidad de divulgar un marco jurídico para propiciar el conocimiento y cumplimiento de la legislación archivística costarricense, según lo indica la licenciada Virginia Chacón Arias, Directora General de Archivo Nacional, en la segunda edición de Cuadernillos del Archivo Nacional, publicada en marzo de 2001. (p. 5).

ARCHIVO Y SU IMPORTANCIA

Sobre las clases de archivos, Hernández Alfaro y otras (2005) afirman lo siguiente:

Clases de Archivos

Archivos Públicos: tienen bajo su custodia la documentación producida en todos los organismos pertenecientes al Estado, como consecuencia de las actividades realizadas. Se rigen por la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos y su Reglamento. Cada archivo será distinto tipo, de acuerdo con la edad de los documentos que conserva, respetando su personalidad jurídica y la capacidad de derecho público.

Archivos Privados: son aquellos que desde el punto de vista del derecho privado, custodian y administran los documentos producidos por organizaciones de carácter privado.

Archivos Particulares: son aquellos que han sido conformados por un individuo o familia producto de transacciones, investigaciones, colecciones, u otros.

Los archivos privados y particulares, si lo desean, pueden organizar sus documentos con el asesoramiento de la Dirección General del Archivo Nacional, y formar parte del Sistema Nacional de Archivos con los derechos y deberes de las instituciones públicas. (p. 6)

Importancia de los Archivos

Hernández Alfaro y otras (2005) indican lo siguiente sobre la importancia de los archivos:

La necesidad de información es uno de los retos a los que nos enfrentamos día a día, para lo cuál recurrimos a los archivos. Esta acción permite conocer distintas áreas del quehacer humano mediante instrumentos que ayudan a tener acceso a las fuentes de información.

"…gráficamente el archivo es la suma de tres elementos: Documentos + organización + servicio." (Ibid, 89).

La razón de ser de los archivos son los documentos, por lo tanto cada institución, pública o privada, debe contar con los recursos necesarios para mantener una organización que permita brindar un servicio de calidad al usuario en el momento oportuno. Es indispensable disponer de equipo, mobiliario y el personal idóneo consciente de la importancia de las actividades que se realizan. Si existe integración entre los tres elementos gráficos que menciona Antonia Heredia, no se puede decir que el archivo es sinónimo de amontonamiento, sótano y suciedad. (p. 6).

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (DIAGNÓSTICA)

1. El docente le pide a los estudiantes que escriban en una hoja en blanco ¿Qué entienden por manejo de documentos? ¿Para qué creen que sirve este curso? ¿Qué esperan recibir en este curso?

2. Las respuestas de los participantes le permitirán al docente crearse una idea del conocimiento previo que tienen los estudiantes y aclarar cualquier duda desde el inicio.

ACTIVIDAD 2

1. En una bolsa plástica el o la docente coloca las palabras relacionadas con el manejo de documentos: archivo, archivar, archivista, archivador y administración de documentos.

2. El docente pide 5 voluntarios para realizar la actividad, los 5 participantes deben ser seleccionados antes de explicar en qué consiste la dinámica.

3. Cada voluntario tomará de la bolsa plástica una palabra, que deberá definir con la ayuda de 2 compañeros que el o ella escoja.

4. Cada persona explica la definición que creó y el o la docente concreta los conceptos con base en la información suministrada.

ACTIVIDAD 3

1. El (la) docente explicará a los temas sobre la legislación existente acerca del manejo de documentos, y especificará a los estudiantes que lo más importante no es memorizar la teoría sino entender que el manejo de los documentos es una técnica bien administrada por nuestro gobierno y que el mal manejo en las oficinas puede ocasionar sanciones de no ser acatada la ley. La manipulación de los documentos debe hacerse de manera responsable y cuidadosa.

ACTIVIDAD 4

1. El o la profesora explica la primera clase de archivo existente.

2. Después de explicar, el o la docente elabora en la pizarra, con la ayuda de los y las estudiantes, un listado de instituciones públicas, con el fin de relacionar los conceptos que está dando con empresas conocidas por ellos y ellas para que asimilen mejor la idea.

3. El procedimiento anterior será aplicado con las otras clases de archivo existentes: privados y particulares.

ACTIVIDAD 5

1. El o la docente escribirá en la pizarra el título IMPORTANCIA DE LOS ARCHIVOS.

2. Todos los estudiantes irán de manera individual y escribirán en la pizarra, debajo del título, cualquier idea que se les venga a la mente relacionada con la importancia de los archivos. Las ideas no pueden ser repetidas.

3. Al finalizar, el o la profesora retomará todas las ideas y explicará la importancia de los archivos.

EVALUACIÓN

1. Los estudiantes se sientan en círculo, el o la docente les proporciona un objeto para jugar.

2. Al iniciar la música o algún sonido específico, los miembros del grupo empiezan a pasarse el objeto, cuando la música para, a quien tenga el objeto en sus manos le corresponde decir el nombre de un compañero.

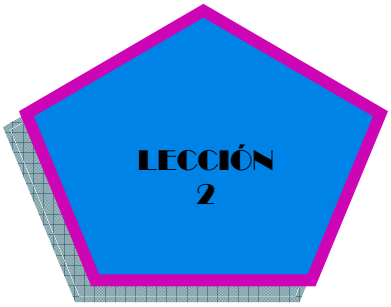
3. El compañero electo por quien se quedó con el objeto debe contestar una de las preguntas elaboradas por la profesora.

4. Mediante esta actividad el o la docente podrá verificar si los estudiantes:

a) Reconocen los conceptos básicos del manejo de documentos;

b) Analizan aspectos generales sobre la legislación costarricense en el proceso de la administración de documentos;

c) Describen qué es un archivo y su importancia.



OBJETIVO GENERAL

Reconocer el valor y manejo que se le da a los documentos en nuestra sociedad, con el fin de fomentar el dominio y manipulación correcta de la información en los centros de trabajo.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Respetar los gustos y las preferencias de cada persona, ya sean sexuales, políticas, deportivas o intelectuales, con el fin de evitar la emisión de juicios negativos y mal fundamentados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Definir qué es un documento para poder especificar sus principales características.

2. Determinar la importancia de los documentos para las instituciones con el fin de valorar su utilidad.

3. Citar las diferentes formas de presentar un documento (soporte) para identificar las opciones que se pueden encontrar en una oficina.

4. Conocer diferentes tipos documentales con el fin de identificar los más utilizados en la oficina.

5. Identificar los elementos que debe tener un documento para determinar si es válido y auténtico.

6. Indicar cuál es el proceso que lleva un documento con el fin de seguirlo correctamente.

CONTENIDOS

DOCUMENTOS Y SU IMPORTANCIA

Documento

Según Espinoza (2001), se puede definir como:

> Instrumento con que se prueba, confirma, demuestra o justifica una cosa y en la acepción más amplia cuando consta por escrito o gráficamente, por ejemplo hablamos de documentos cuando estamos ante una foto, un libro, una carta, un plano, independientemente de su soporte. (p. 28).

Espinoza (2001), también indica:

> El Código Procesal Civil establece en el artículo 368 distintas clases de documentos:
>
> Son documentos los escritos, los impresos, los planos, los dibujos, los cuadros, las fotografías, las fotocopias, las radiografías, las cintas cinematográficas, los discos, las grabaciones magnetofónicas y en general, todo objeto mueble que tenga carácter representativo o declarativo. (p. 28).

Importancia de los Documentos

Con respecto a la importancia de los documentos, Espinoza (2001) asegura:

> Los documentos son importantes para las organizaciones por las siguientes razones:
>
> **1.** Contiene información para la toma de decisiones.
>
> **2.** Son la memoria de la organización porque en ellos se registran los hechos, las decisiones, los procedimientos, las normas, etc.
>
> **3.** Se pueden planificar y organizar diferentes acciones para el futuro y dejar constancia escrita de estas.

4. Sirven de pruebas en los litigios.

5. Sirven de control de las diferentes labores que se realizan en una oficina u organización.

6. Se puede comprobar el quehacer de la organización.

7. Se puede evaluar objetivamente el desempeño. (p. 29).

FORMAS DE PRESENTAR UN DOCUMENTO

De acuerdo con Espinoza (2001):

En nuestro país, el soporte con el que se pueden presentar los documentos es:

Textual

En estos casos el soporte es el papel.

Gráfico

La presentación gráfica corresponde a los gráficos de representaciones matemáticas o físicas, por ejemplo, mapas, planos, carteles y otros.

Audiovisual

Se refiere a cintas magnéticas reproducidas, escuchadas y visualizadas por medio de máquinas (microfilm, grabaciones, fotografías, dispositivas, etc).

Automatizado

La presentación automatizada se refiere a burbujas, cilindros, dispositivos ópticos. (p. 29).

TIPO DOCUMENTAL

Hernández Alfaro y otras (2005) indican:

Es el documento producido por una organización, ente o persona en el desarrollo de una actividad concreta, cuya estructura y contenido informativo son homogéneos. Se considera también como la identificación que tiene el documento de acuerdo con las actividades propias de la institución.

Por ejemplo

Cartas	Proyectos
Memorandos	Cheques
Circulares	Acción de personal
Actas	Balances
Informes	Libro diario y otros (p. 41.)

VALIDEZ Y AUTENTICIDAD DE LOS DOCUMENTOS

Sobre validez y autenticidad de los documentos, Espinoza (2001) aporta:

Validez

El Diccionario Enciclopédico Larousse ofrece la siguiente definición de validez: "Calidad de válido. Tiempo en que un documento es válido. (1994, p. 682). (p. 31).

De acuerdo con estas definiciones se puede determinar que el valor se refiere al tiempo durante el cuál el documento es válido. Acorde con la Ley 7202, el valor de los documentos lo establece cada instancia, el Comité Institucional y la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos, mediante las tablas de conservación de documentos, mientras que la autenticidad se refiere a si un documento es cierto o positivo. (p. 31).

Autenticidad

María del Carmen Pescador dice que: "…un documento es auténtico cuando va acompañado de uno o varios de los elementos de validación que corresponden: sellos y firmas". (1986, p. 153). (p. 33).

Los elementos de autenticidad que debe tener un documento son: fecha, sello, firma, rúbrica.

Fecha

"Indicación del tiempo en que se hace una cosa". Diccionario Enciclopédico Larousse, 1994, p. 255. (p. 33).

Sello

"El sello constituye un signo de validación en los documentos escritos". (Pescador, 1986, p. 25). (p.33).

Con respecto al uso del sello, Ana Lucía Jiménez expresa que "…es importante que un documento lleve el sello porque es un elemento más que confirma el lugar de emisión de ese documento." (1999-09-29). (p.34).

Firma

"Nombre de una persona con rúbrica que se pone al pie de un escrito para demostrar que es el autor o que se aprueba lo contenido en él." (Diccionario Enciclopédico Larousse, 1994, p. 62). (p. 34).

Rúbrica

"Rasgos o rasgo que suele poner cada cuál después de su nombre" (Diccionario Enciclopédico Larousse, 1994, p. 575). (p. 34).

Cuando se utilice el sello blanco o de tinta, se recomienda colocarlo al lado de la rúbrica. (p. 34).

PROCESO DE LOS DOCUMENTOS

Acerca del proceso de los documentos Espinoza (2001) indica:

Los documentos cuyo soporte es en papel cumplen el proceso que se describe a continuación: creación, distribución, uso y conservación, transferencia y eliminación.

Creación

Los documentos se:

- Redactan.
- Digitan.
- Envían el papel o por medios electrónicos a diferentes lugares. (p.35).

Distribución

Los documentos se pueden distribuir en:

- La misma oficina que los produjo.
- Otras instancias de la institución a la cuál pertenece la oficina que los produjo.
- Instituciones externas nacionales e internacionales.
- Al público en general. (p. 36).

Uso – Conservación

Los documentos se usan y conservan en los archivos de gestión durante cinco años. Se guardan en los archivos verticales, archivadores con palanca, disquetes, discos duros y medios audiovisuales. Con base en los documentos:

- Se toman decisiones.

❖ Se mantienen la historia y el quehacer de las organizaciones. (p. 36).

Transferencia – Eliminación

Los documentos se seleccionan y valoran para determinar cuáles tienen valor para la instancia o institución que los produjo y cuáles se eliminan.

❖ Los que posean algún valor, se trasladan del archivo de gestión al central o semiactivo y se conservan allí durante 15 años máximos.
❖ Los que no tengan valor para la instancia o institución, se eliminan. (p. 36).

Una vez cumplidos los 15 años, los documentos que hayan sido valorados y sean de importancia científico-cultural se trasladan del archivo central a la Dirección General del Archivo Nacional. (p. 36).

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1, (REPASO)

1. El grupo se dividirá en 4 grupos.

2. A cada grupo se le asignará un color.

3. Cada grupo debe buscar en diferentes lugares del aula papeles del color correspondiente a su equipo.

4. Los papeles tendrán por detrás preguntas sobre la lección anterior.

5. El grupo que haya encontrado mayor cantidad de papeles y haya contestado las preguntas correctamente será el ganador.

ACTIVIDAD 2

1. El o la docente pedirá a los estudiantes que hagan un dibujo de un documento.

2. Los estudiantes realizarán su dibujo de manera individual y al finalizar lo pegarán en la pizarra.

3. Cuando todos los dibujos están pegados en la pizarra, el docente le pedirá a sus estudiantes que se pongan de pie y revisen el trabajo de los compañeros.

4. Con base en lo que vieron en la pizarra, el grupo iniciará una conversación sobre las diferencias entre lo que hicieron ellos y lo que hicieron sus compañeros.

5. Después de la conversación el o la docente retoma uno a uno los diversos criterios y explica si corresponden al verdadero significado de un documento, finalmente el o la docente define qué es un documento.

ACTIVIDAD 3

1. El grupo se subdivide en 3.

2. El o la docente entrega a los grupos el siguiente caso a los estudiantes para que ellos deduzcan las razones por las cuáles los documentos son importantes.

En la oficina del Dr. Camacho trabajan dos secretarias: María y Luz. María es más eficiente que Luz, ambas tienen 5 años de trabajar ahí. Cada 6 meses, el Dr. Camacho realiza por escrito un reporte del rendimiento de las dos secretarias, para mostrarles lo bueno y lo que deben mejorar de su trabajo. En enero de este año el Dr. Camacho se retiró para irse a vivir a China; en su lugar, llegó el Dr. Salazar, quien se encontró con varias situaciones:

- Debía quedarse solo con una de las secretarias.
- Tenía que ponerse al día con el estado de salud de cada uno de los pacientes.
- Debía demostrar, el lunes siguiente ante el Ministerio de Salud, que él tenía su licencia de médico en regla para trabajar legalmente.
- Debía elaborar para el próximo mes, el plan escrito de un congreso que el doctor Camacho hacía todos los años y que él no tenía idea de cómo se hacía.

3. Cuando todos tengan el caso, el o la docente planteará:

- ¿Cómo creen ustedes que el Dr. Salazar tomó la decisión de a cuál de las dos despedir?.
- ¿Cómo creen que el doctor supo la condición médica de cada uno de los pacientes?
- ¿Cómo creen que le demostró al Ministerio de Salud que él estaba debidamente registrado como médico?
- ¿Cómo creen que hizo el plan escrito para el Congreso Médico?

4. Cada grupo debe discutir sobre las preguntas que hizo el o la profesora.

5. Al finalizar el trabajo grupal, los estudiantes se sentarán en círculo y un representante de cada grupo contestará lo que ellos opinan al respecto de cada una de las preguntas.

6. Conforme los y las estudiantes vayan contestando, la docente resalta las razones por las cuáles los documentos son importantes.

ACTIVIDAD 4

1. El o la docente muestra lo siguiente a los estudiantes: una carta, un gráfico, una foto, un CD.

2. Les indica que todos los anteriores son documentos (o poseen documentos en el caso del CD).

3. Los estudiantes deben decir, qué hace a uno diferente del otro.

4. Retomando las ideas expresadas, la docente explica cada una de las formas de presentar un documento (soportes).

5. Tomando en cuenta lo que se ha explicado hasta el momento, los estudiantes, irán a la pizarra de uno por uno y escribirán un tipo de documento que se les venga a la mente. No se pueden repetir.

6. Finalmente, la docente explica el concepto de tipo documental.

ACTIVIDAD 5

1. El o la docente escoge un estudiante al azar y le pregunta ¿qué es válido o validez?

2. Escoge a otro estudiante al azar y le pregunta ¿qué es auténtico?

3. Seguidamente, el o la docente explica cada concepto.

4. A continuación el o la profesora explica los elementos que un documento debe tener para ser válido y auténtico.

5. Para ilustrar, el o la docente distribuye entre los estudiantes algún documento para que ellos puedan subrayar, los elementos estudiados.

ACTIVIDAD 6

1. La docente explica que los documentos siguen un proceso específico y le pide a los estudiantes que le ayuden a establecer las etapas de ese proceso.

2. El docente dirige la actividad mediante preguntas como:

- ¿qué es lo primero que hay que hacer para que un documento exista?
- ¿qué se hace después de que el documento está listo?
- ¿Cuándo en una oficina reciben un documento, qué hacen con él?

3. Mediante esta técnica guiada, cada vez que una de las etapas queda clara por medio de las respuestas de los estudiantes y el aporte del o la profesora, se escribe el nombre de ésta fase en la pizarra, para tener como producto final, el nombre de todas las etapas escritas en la pizarra.

EVALUACIÓN

1. Los estudiantes se dividirán en 3 grupos, cada uno obtendrá uno de los siguientes temas:

- Qué es un documento e importancia de los documentos para las instituciones
- Formas de presentar un documento y tipos documentales.
- Elementos que debe tener un documento para ser válido y auténtico y proceso que lleva un documento.

2. Cada grupo representará su tema solamente mediante dibujos en un papel periódico; el cuál, será expuesto al resto de sus compañeros.

3. Mediante esta dinámica se verificará si los estudiantes:

a) Definen qué es un documento;

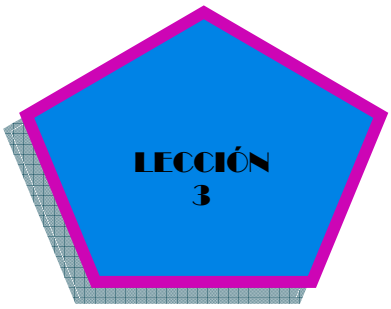
b) Captan la importancia de los documentos para las instituciones;

c) Citan las diferentes formas de presentar un documento (soporte);

d) Conocen diferentes tipos documentales;

e) Identifican los elementos que debe tener un documento para saber si es válido y auténtico;

f) Indican cuál es el proceso que lleva un documento.



OBJETIVO GENERAL

Incorporar nuevos conocimientos sobre las diferentes etapas de los documentos, métodos de conservación y preservación; y métodos de ordenación, con el fin de incrementar las técnicas que permitan un adecuado manejo de la documentación en la oficina.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Conocer los posibles riesgos a los que se está expuesto mediante el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas, con el fin de fomentar la toma de decisiones responsablemente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar acerca de la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Repasar los temas de la semana anterior con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Reconocer las etapas por las que pasa un documento y el nombre del archivo correspondiente para cada una de ellas, con el fin de saber cual es el proceso que recorren los documentos durante su vida útil.

4. Fomentar la preservación y conservación de documentos, con el fin de mantenerlos en buenas condiciones mientras sean utilizados como instrumentos para la toma de decisiones en las oficinas.

5. Distinguen cuales son los materiales de oficina y mobiliario utilizados en el proceso del manejo de los documentos, con el fin de dar el uso correcto a cada uno de ellos.

CONTENIDOS

ETAPAS DE LOS DOCUMENTOS Y TIPO DE ARCHIVOS

Según Hernández Alfaro y otras (2005):

Los archivos de acuerdo con la edad de los documentos se pueden clasificar por tipos que a su vez determinarán las etapas o períodos de su formación.

Primera Etapa: Archivos de Gestión

De conformidad con la legislación vigente en Costa Rica, el primer período lo constituye aquel comprendido entre uno y cinco años, contados a partir de la producción del documento y se denomina, etapa de gestión. Este período se caracteriza por un movimiento constante de la documentación, la cuál debe estar muy cerca de la oficina productora para que sirva de apoyo en la realización de nuevos trámites. Durante esta etapa, los documentos, suelen guardarse en archivadores metálicos.

Son atendidos por oficinistas y secretarias (os).

Segunda Etapa: Archivo Central

La segunda etapa de los documentos se inicia cuando su consulta no es constante, sin embargo, puede ser requerido ya que no ha cumplido su vigencia administrativa.

Este período, al igual que el anterior, varía en cuanto a su duración, pero se ubica entre los seis y los treinta años, y es conocida como la etapa del archivo central. El documento podrá permanecer dentro del local de la institución, pero no será necesario que esté tan inmediato a cada oficina. Si la institución tiene dentro de sus instalaciones un local adecuado para albergar estos documentos, será conveniente ubicarlos allí. Si esta condición no se da, puede instalarse en otro

local anexo a la institución, ya que la consulta de los documentos, contrario a los de la primera etapa, será esporádica. (p. 27).

La administración de los documentos en un archivo central oscila entre los quince y veinte años y luego son trasferidos al Archivo Intermedio.

Tercera Etapa: Archivos Intermedios

Es la etapa donde se administran aquellos documentos que ya cumplieron su vigencia en el Archivo Central, pero que aún no deben ser trasladados a la etapa de archivo final o histórico. En Costa Rica el Archivo Intermedio inició en los últimos años de la década de los 90, con la finalidad de custodiar los documentos generados por ministros y presidentes de las diferentes administraciones. Esta medida obedece al interés de evitar la sustracción o extravío de los documentos, debido a que en un cambio de administración, los grupos documentales pueden desaparecer por razones de reorganización, desconocimiento, negligencia, intereses personales u otros.

Cuarta Etapa: Archivos Finales o Históricos

En esta etapa los documentos han adquirido valor para la ciencia y la cultura, por lo general, cuando éstos han cumplido treinta años de producidos. Esta etapa se conoce como etapa histórica. En el caso de Costa Rica, es usualmente a partir de los veinte años que los documentos pueden ingresar a la fase histórica y, habiendo sido declarados con valor científico y cultural por la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos, puede autorizarse su ingreso al Archivo Nacional, según el contexto en el que se ubiquen.

Casi en todos los países del mundo existen instituciones que se dedican a custodiar estos documentos, y a ellas llegan los investigadores, los estudiosos, los administradores y los particulares. Estas instituciones reciben el nombre de Archivo Nacional, Archivo General de la Nación o Archivo Histórico. En Costa Rica, la Dirección General del Archivo Nacional es la entidad que resguarda los documentos que han llegado a esta etapa. Esta institución es atendida por especialistas en diferentes campos, básicamente archivistas e historiadores. (p. 27-28).

PRESERVACIÓN DE DOCUMENTOS

Hernández Alfaro y otras (2005), indican lo siguiente sobre la preservación y conservación de los documentos:

La conservación incluye la aplicación de métodos y técnicas de preservación de documentos y restauración como las medidas necesarias para mantener la integridad de los documentos y sus contenidos. La restauración pretende recuperar la integridad física y funcional de los documentos mediante la corrección de alteraciones sufridas.

Los archivos de gestión, por su naturaleza, van a estar en constante consulta, razón por la cual es importante mantener las medidas necesarias para conservarlos en su estado original.

Es conveniente tomar en cuenta los factores físicos, químicos y biológicos que provocan el deterioro del documento de cualquier soporte, tales como humedad, temperatura, luz, contaminación atmosférica, insectos, roedores, fuego e inundaciones, entre otros. Se debe contar con locales adecuados, equipo metálico, cajas libres de ácido para guardar los diversos tipos de soporte, equipo contra incendios, protección contra inundaciones y cuidado necesario en el manejo de los documentos.

En la etapa de archivo de gestión, la labor de preservación y conservación del documento está en manos de la secretaria u oficinista en la mayoría de los casos y en materia archivística los administradores de la información son responsables de establecer criterios para mantener el equilibrio entre la función conservadora de los documentos y la de servicio.

En los archivos de gestión es muy importante la preservación que se la brinde a los documentos que se administran, debido a que de conformidad con el trato y mantenimiento que se les dé, depende su vida futura o conservación permanente. Es preferible prevenir que restaurar. Es más costoso restaurar un documento que cuidarlo de su deterioro en todo su ciclo vital.

En la etapa de archivo de gestión, deben considerarse las siguientes recomendaciones relativas al buen trato y manejo de los documentos, para colaborar en su conservación definitiva.

❖ Para manipular los tipos documentales, en cualquier soporte que se encuentren, debemos mantener las manos secas y limpias.

❖ En ningún momento, mientras se trabaje con algún tipo documental, deben ingerirse alimentos y bebidas.

❖ Para reproducir un documento, por medio de un escáner o fotocopiadora, deben cuidarse su soporte o empaste.

❖ Debe evitarse la aglomeración de documentos en los escritorios, papeleras, estantes cajones o en el piso.

❖ No se debe fumar en los espacios destinados al archivo y manipulación de cualquier tipo documental.

❖ Se debe evitar doblar o arrugar los documentos.

❖ No deben ser planchados los documentos para alisarlos.
❖ Se debe evitar romper el documento al momento de desprender una grapa, clips, gancho, ligas u otro elemento adherido al tipo documental.

❖ Reemplazar las prensas metálicas, por las prensas forradas con plástico o totalmente plásticas, lo mismo que los clips o ganchos.

❖ Separar de los documentos, las fotografías o negativos, pues contienen componentes químicos activos, que dañan el papel.

❖ La limpieza es fundamental en un área de archivo en cualquiera de sus etapas. Se deben limpiar interna y externamente los archivadores, estantes y cajas para archivar.

❖ No deben colocarse plantas en macetas ni floreros sobre los archivadores.

❖ No guardar otro tipo de cosas que no sean documentos dentro de los muebles archivadores, ya que pueden proliferar microorganismos que dañan los documentos. (p. 63).

MATERIALES Y MOBILIARIO UTILIZADOS PARA EL MANEJO DE DOCUMENTOS

Materiales

Según Espinoza (2001), algunos de los materiales utilizados en las oficinas para el correcto manejo de los documentos son:

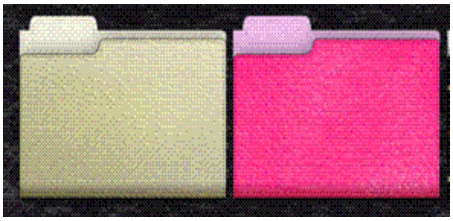
Papel

El papel para elaborar documentos debe ser de alta calidad, es decir, libre de ácido y debe ser poco alcalino. Se requiere que el papel sea poco alcalino porque tiene reserva de calcio, lo que hace que se mantenga en buenas condiciones durante largo tiempo. La calidad del papel y la tinta son fundamentales, porque de ellos depende la durabilidad del documento.

El papel reciclado nunca se debe utilizar para elaborar documentos que permanecerán durante varios años en los archivos. (p. 53).

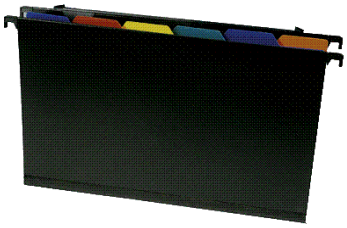
Para los documentos que permanecerán en el archivo de gestión se recomienda utilizar el papel bond 20. (p. 58).

Carpetas



Son recipientes de cartulina utilizados para guardar documentos. Existen tamaño carta y oficio. Tienen varios dobleces que se utilizan para ampliar cuando crece el volumen de los documentos. Las carpetas tienen una parte que sobresale y se llama pestaña. (p. 60).

Carpetas Colgantes



Es una especie de cartapacio utilizado para guardar o depositar las carpetas. Existen en tamaño carta y oficio. (p. 60).

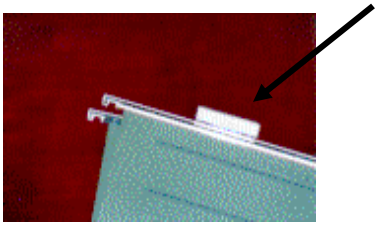
Prensas o Fásteners

Las piezas de metal o plástico utilizadas para prensar los documentos en las carpetas se denominan prensas. Se recomiendan las prensas plásticas, porque no desprenden ácido ni herrumbre que dañen los documentos. (p. 61).

Marbetes

Son etiquetas engomadas que se usan para indicar el contenido de cada carpeta. Se pegan en la pestaña de cada carpeta. Hay de diferentes colores. (p. 61).

Cejillas



Son el material plástico utilizado para rotular el contenido de la carpeta colgante. Se colocan en las ranuras que contienen esas carpetas en el borde superior. (p. 61).

Archivadores con Palanca (Ampos)

Es el portafolio utilizado para guardar documentos o papeles. Existen de tamaño legal, carta y más pequeños para facturas u otros documentos. (p. 62).

Otros materiales

En el manejo de documentos también se utilizan materiales como: sello, la almohadilla, sello de recibido, engrapadora, grapas, el saca grapas, los clips y la perforadora. (p. 65).

Mobiliario

Según Espinoza (2001), el mobiliario utilizado con más frecuencia en las oficinas para el correcto manejo de los documentos está compuesto por: archivador vertical, estantería metálica abierta y papeleras tradicionales.

Archivador Vertical

Es un mueble con una, dos, tres o más gavetas, en las que se guardan las capetas colgantes y las carpetas o folders con los documentos de cada persona, institución o asunto. También existen archivos verticales pequeños utilizados para guardar tarjetas, michofichas, facturas y otros. (p. 70).

Estantería Metálica Abierta

La estantería metálica son muebles abiertos que se utilizan para colocar los archivadores con palanca (Ampos), libros, discos compactos, casetes, videocintas, entre otros. (p. 71).

Papeleras Tradicionales

Las papeleras se utilizan para colocar temporalmente los documentos antes de ser distribuidos a quien corresponde, cuando están en trámite, o bien, para ser archivados en forma definitiva. (p. 71).

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. El o la docente separará la pizarra en 5 columnas verticales y colocará 5 carteles, uno en cada columna como título con la siguiente información:

- Importancia de los documentos.
- Formas de presentar un documento (soportes).

- Tipos documentales.
- Autenticidad de los documentos.
- Proceso de los documentos.

2. Cada estudiante debe ir a la pizarra y anotar alguna idea que recuerde sobre el título que el docente le asigne.

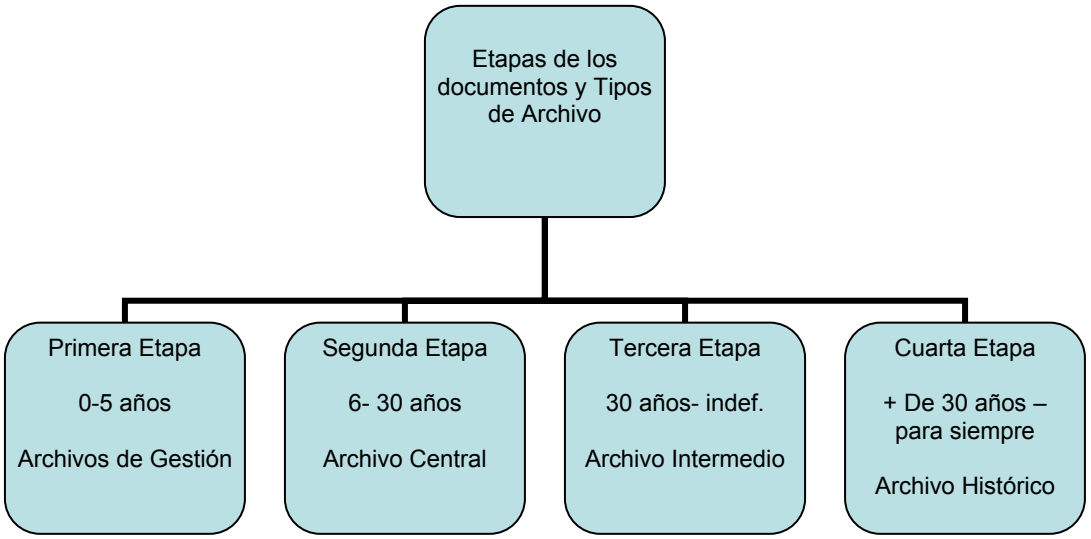
3. El docente distribuirá a los estudiantes en los 5 títulos existentes, de manera que aporten información sobre todos los temas.

4. Cuando todos los estudiantes hayan pasado a escribir sus ideas, el o la docente retomará los conceptos que están en la pizarra para cada uno de los títulos y hará un repaso general tomando en cuenta lo que escribieron los participantes.

ACTIVIDAD 2

1. El o la docente explica a los estudiantes las etapas por las que pasan los documentos según el tiempo de vida y los tipos de archivo correspondientes a cada etapa.

2. Para ilustrar su explicación, el o la profesora elabora un gráfico en la pizarra, por ejemplo:



3. Seguidamente, se plantearán ejemplos para que los estudiantes, de manera individual, decidan en qué etapa se encuentra un documento específico y por lo tanto en qué archivo le corresponde estar.

Por ejemplo:

¿Dónde se puede localizar?

a) Los papeles de construcción de la oficina de su jefe, que se realizó en 1990.

b) El acta de independencia de Costa Rica.

c) La carta de despido que se le entregó a la señorita Núñez en el 2005.

d) El acta constitutiva de la empresa para la que usted trabaja, que se creó en 1975.

e) Las certificaciones que hizo la contadora de la empresa en 2008.

ACTIVIDAD 3

1. El o la docente explicará a los estudiantes en qué consiste la preservación y conservación de los documentos.

2. Seguidamente, con el fin de estudiar las recomendaciones relativas al buen trato y manejo de los documentos, para colaborar en su conservación definitiva; los estudiantes se formarán en parejas.

3. Cada pareja recibirá una o dos recomendaciones sobre el buen trato de los documentos.

4. Mediante una dramatización, cada pareja tendrá que demostrar lo contrario a esa recomendación, lo anterior con el fin de que sus compañeros observen lo que NO se debe hacer y puedan inferir qué es lo correcto.

ACTIVIDAD 4

1. El o la docente llevará imágenes de los materiales que se utilizan en el proceso de archivo (de ser posible llevará el material), y también fotos del mobiliario.

2. El o la profesora pegará las imágenes en la pizarra y leerá cada uno de los conceptos.

3. El estudiante que sepa a qué imagen corresponde el concepto que leyó el o la profesora, debe levantar la mano para poder decir la respuesta.

4. Después de que se logró distinguir de que material o mobiliario se estaba hablando, el o la docente mostrará el material en vivo para que los estudiantes lo sientan y se familiaricen con él (solo en caso de los materiales).

EVALUACIÓN

1. El o la docente le entrega un esquema en blanco a cada uno de los estudiantes para que ellos, individualmente, escriban lo que recuerdan sobre la explicación de las etapas de los documentos y los tipos de archivo.

2. Voluntariamente, 13 estudiantes dicen las recomendaciones sobre el buen trato y manejo de los documentos para colaborar con su conservación definitiva.

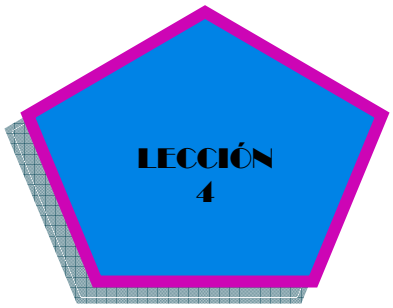
3. El docente entregará un asocie a sus estudiantes, en el cual, se muestra una columna con las imágenes de materiales y mobiliario, y en la otra columna los conceptos o utilidad de los mismos con el fin de que los estudiantes logren relacionar las columnas.

4. Mediante las actividades anteriores el o la profesora verificará si los estudiantes:

a) Reconocen las etapas por las que pasa un documento y el nombre del archivo correspondiente para cada una de ellas.

b) Fomentan la preservación y conservación de documentos.

c) Distinguen cuales son los materiales de oficina y mobiliario utilizados en el proceso del manejo de los documentos.



OBJETIVO GENERAL

Aplicar correctamente las reglas básicas de ordenamiento, con el fin de tener las bases adecuadas para ordenar nombres de personas e instituciones.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Fomentar la desinhibición en la libre expresión de sentimientos hacia los seres queridos, para reforzar los lazos afectivos en el hogar.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar acerca de la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Repasar los temas de la semana anterior con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Saber qué son las guías y para qué sirven en el proceso de archivo, con el fin de darles el uso correcto.

4. Definir qué es ordenación, con el fin de clarificar el objetivo del estudio de las reglas de ordenamiento.

5. Dominar las letras del abecedario con el fin de facilitar la utilización del método de ordenación alfabético.

6. Manejar los conceptos: alfabetizar, unidad de archivo, unidad clave y raíz, con el fin de conocer la función de cada uno y utilizarlo correctamente en el proceso de ordenamiento de nombres de personas e instituciones públicas.

7. Ordenar alfabéticamente nombres de personas e instituciones con el fin de desarrollar agilidad en la búsqueda de la información en el archivo de la oficina.

CONTENIDOS

LAS GUIAS

Según Espinoza (2001):

Las guías son rótulos utilizados en las carpetas colgantes para:

1. Dividir el contenido de cada gaveta en secciones o ámbitos.
2. Delimitar el espacio que le pertenece a cada institución, dependencia y personas físicas, donde se colocan los documentos respectivos.
3. Indicar el contenido de la carpeta correspondiente a cada institución, dependencia o persona física.

Las guías se elaboran con la información que contiene cada documento en el membrete, las siglas del consecutivo, el nombre mecanografiado de la persona que firma el documento, del cargo y del sello. Las cejillas plásticas es el material que se utiliza para colocar el rótulo correspondiente. (p. 73-74).

Los rótulos de las pestañas y cejillas deben ser hechos a máquina y si fuera posible en mayúscula sostenida. (p. 75).

ORDENACIÓN

Espinoza (2001) indica:

El artículo 82 del reglamento de la Ley Nº 7202 define la ordenación de la siguiente manera: "Es la asignación de números o letras que se da a los documentos, así como su colocación en el espacio físico correspondiente". (1990, p. 41).

El ordenamiento se hace en forma individual, o sea, pieza por pieza, mientras que la clasificación es grupal. (p. 97).

Reglas de Ordenamiento

Las reglas de ordenamiento según Espinoza (2001) son:

Alfabetizar

Alfabetizar es ordenar el nombre de uno persona o institución por orden alfabético. Para alfabetizar se divide el nombre de una persona o empresa por unidades. (p. 97).

Alfabeto

Se puede definir alfabeto así: “Es la reunión de todas las detras de una lengua”. (Diccionario Enciclopédico Larousse, 1994, p. 21).

En español el alfabeto consta de 27 letras. (p. 97).

Letras del Alfabeto en el Idioma Español

En el idioma español, las 27 letras que conforman el alfabeto son las siguientes:

A B C D E F G H I J K L M N Ñ O P Q R S T U V W X Y Z (p. 98).

Unidad de Archivo

Es cada letra, inicial, abreviatura, palabra o número del nombre de una persona o institución. En el nombre de una persona se consideran unidades o archivo, el (los) nombre (s) de pila, el primer y el segundo apellidos; cada uno, por separado, corresponde a una unidad.

En el nombre de una empresa cada una de las palabras que la conforman se consideran unidades de archivo. Cuando hay iniciales, números y abreviaturas, cada uno es una unidad de archivo. (p. 98).

Ejemplo

Para nombres de instituciones y de personas.

Veterans Care International= 3 unidades
1 2 3

Cristian Navarro Sánchez= 3 unidades
1 2 3

Unidad Clave o Primera Unidad

Se le llama unidad clave o principal a la primera unidad del nombre de una persona o empresa porque indica el orden como se debe archivar. Para determinar la primera unidad del nombre de una persona se debe indizar antes.

Indizar significa invertir el nombre de la persona, es decir, escribir el primer apellido, luego el segundo y, por último el (los) nombre (s) de pila. Cuando se indiza el nombre de una persona siempre se debe escribir una coma después del segundo apellido, para que separe los apellidos del nombre de pila. (p.99).

Ejemplo

Nombre	Nombre indizado
↓	↓
Norieth Guillén Cordero	Guillén Cordero, Norieth

Nombre de Instituciones

Los nombres de instituciones o empresas no se indizan, se dejan tal y como son. (p. 99).

Ejemplo

Corporaciones Unidas	Corporaciones Unidas
Hospital Calderón Guardia	Hospital Calderón Guardia

Alfabetizar

Requiere de los siguientes pasos:

1. Dividir el nombre de la persona o institución en unidades. (p. 100).

Unidad	Unidad	Unidad
↓	↓	↓
Sonia	Arguedas	Ramírez
Humberto	Chacón	Badilla
Librería	Sagitario	

2. Invertir el nombre de las personas físicas para indizarlo, el primer apellido se escribe de primero. Los nombres de las instituciones quedan iguales. (p. 100).

Primera Unidad	Segunda Unidad	Tercera Unidad
↓	↓	↓
Arguedas Chacón Librería	Ramírez, Badilla, Sagitario	Sonia Humberto

3. Al comparar y ordenar nombres de personas e instituciones, la primera unidad o unidad clave es la que define el orden. (p. 101).

Ejemplos

Nombres de personas	*Nombres de Instituciones*
Bogarín Gonzáles, José	Banco Metropolitano
↑	↑
UC	UC
Castro Umaña, Lorena	Universidad Nacional
↑	↑
UC	UC

UC= Unidad Clave

4. Al comparar y ordenar los nombres (apellidos) de personas e instituciones que inicien o contengan las mismas letras (raíz), el orden lo decide la primera letra diferente que aparezca inmediatamente después de la raíz. (p.101).

Raíz

"Es la parte de una palabra que lleva el significado principal" (Diccionario Enciclopédico Larousse, 1994, p. 541), por lo tanto, es el elemento de una palabra a partir del cual se derivan todos los demás términos de una misma familia. (p. 101).

Ejemplos

Nombres de Personas	
Eduardo Mata Fonseca	**Mata** Fonseca, Eduardo
Juan Rafael Matamoros	**Mata**morors Barantes, Juan Rafael
Pablo Matarrita Hidalgo	**Mata**rrita Hidalgo, Pablo
	↑ Raíz

Nombres de Instituciones

Consorcio Multidisciplinario Internacional
Consultores Elca
Consultorio Médico

Raíz

5. Al comparar y ordenar los nombres de personas e instituciones cuyas unidades claves son idénticas, el orden lo establece, la segunda unidad y si no, la tercera. (p. 102).

Ejemplos

Nombres de personas

Primera Unidad ↓	**Segunda Unidad** ↓	**Tercera Unidad** ↓	**Total Unidades** ↓
Rodríguez	Alfaro,	Carmen	3
Rodríguez	Cambronero,	Esteban	3
Rodríguez	Pérez,	Andrés	3

Nombres de instituciones

Primera Unidad ↓	**Segunda Unidad** ↓	**Total Unidades** ↓
Constructora	Eymac	2
Constructora	Meltzer	2
Constructora	Tyco	2

6. En caso que la primera y la segunda unidades de los nombres de personas sean exactamente iguales, la tercera es la que decide el orden. (p. 103).

Primera Unidad ↓	**Segunda Unidad** ↓	**Tercera Unidad** ↓
Cambronero	Acuña,	Óscar
Cambronero	Acuña,	Rodrigo
Cambronero	Acuña,	Bernardo

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. El docente colocará en una bolsa conceptos estudiados la semana anterior. Como por ejemplo:

❖ En esta etapa los documentos han adquirido valor para la ciencia y la cultura, por lo general, cuando éstos han cumplido treinta años de producidos.

❖ Pretende recuperar la integridad física y funcional de los documentos mediante la corrección de alteraciones sufridas.

❖ Son recipientes de cartulina utilizados para guardar documentos. Existen tamaño carta y oficio.

❖ Son etiquetas engomadas que se usan para indicar el contenido de cada carpeta.

2. El docente sacará un concepto a la vez, y el estudiante que levante la mano primero para contestar y lo haga correctamente será el ganador de cada turno.

ACTIVIDAD 2

1. El o la docente explicará lo que son las guías y hará una demostración llevando una cejilla rotulada con el nombre de alguna persona, para que los estudiantes puedan observar un ejemplo.

2. El o la docente entregará una cejilla a cada estudiante para que ellos puedan elaborar una guía con su nombre.

ACTIVIDAD 3

1. El o la profesora hará la introducción al tema Ordenamiento y le explicará a los jóvenes que para aprender a ordenar, existen varias reglas y para estudiar la primera es indispensable saberse el abecedario perfectamente.

2. Para estudiar el abecedario, el grupo se subdividirá en 2 para realizar un concurso.

3. El o la docente colocará en un lado de la pizarra algunas letras del abecedario y dejará espacios entre letras para colocar las que hagan falta. Por ejemplo:

a,___, _____, _____, e,_____, _____, h,_____, _____, k, _____,_____, _____, _____, ___, p, _____, r,_____, ___, u, _____, w, _____, y, _____.

4. En el otro lado de la pizarra el o la profesora hará lo mismo, pero con un orden diferente de letras. Por ejemplo:

_____, b, _____, _____, _____,f, _____, _____, i, _____, _____, _____,m, _____, _____, o, _____,q,_____,s, ___, _____, v,_____, _____, _____, z.

4. A cada grupo le corresponderá un lado diferente de la pizarra.

5. El aula debe despejarse pues es necesario correr. Todos los estudiantes deben participar.

6. Los estudiantes de ambos grupos se colocarán lo más alejados de la pizarra que puedan, su trabajo será completar las letras que faltan en su lado de la pizarra.

7. Para ir a la pizarra debe ser individualmente, un estudiante no puede ir más de dos veces.

8. El grupo que haya terminado debe indicarle de inmediato al o la docente para detener la actividad.

9. Quienes terminen primero y lo hayan hecho correctamente serán los ganadores.

10. El docente verificará durante la dinámica que se cumplan las reglas del juego y se complete el abecedario correctamente.

ACTIVIDAD 4

1. Los estudiantes realizarán la siguiente práctica de manera individual con el fin de que el docente pueda verificar si dominan el abecedario.

Escriba en una hoja la siguiente lista de nombres en orden alfabético:

Stephanie Verónica Marjourie Cindy Grettel Tatiana Ruth Universidad Nacional	Dinorah Leidy Isabel Herminia Ingrid Anastasia Xiomara Latin America Care	Carolina Laura Gina Elizabeth Yanory Emilio Zelenia Sosa y Vindas	Alejandro Roberto George Deylon James Arnoldo Matilde Hipermás

2. Para revisar, el docente leerá el orden alfabético correcto de los nombres, mientras el o la profesora lee, el estudiante revisará y corregirá en su hoja los errores que haya cometido.

ACTIVIDAD 5

1. Para estudiar el tema “Unidad de Archivo” el o la docente escribe el nombre de una persona y el nombre de una institución en la pizarra.

2. Seguidamente le pregunta a los estudiantes: ¿de cuántas palabras está conformado cada nombre?

3. Con base en la respuesta, explica que cada una de esas palabras son conocidas como unidades de archivo, e indica bajo cada palabra el número correspondiente a cada unidad.

Por ejemplo:

Cristian Navarro Sánchez Veterans Care Internacional

1 2 3 1 2 3

4. A continuación, el o la docente escribe un listado de nombres de personas y de instituciones y le pide a algunos estudiantes al azar que pasen a identificar las unidades de cada nombre, por ejemplo:

Hospital Santa María
Hospital Cima San José
Colegio Universitario Boston
Tienda Fashion Trends

Liseth Picado Rubí
Tatiana Cordero Porras
Grettel Guillén Cordero
Laura Barrientos Gómez

ACTIVIDAD 6

1. Para estudiar el tema "Unidad Clave", el o la docente explica qué es una unidad clave y la necesidad de saber indizar para poder identificarla.

2. Por medio de una demostración, el o la profesora indica qué es indizar, coloca los nombres de personas de la siguiente manera:

Primer Apellido Segundo apellido(,) Nombre

Y dejando los nombres de instituciones de la misma forma, pues no se indizan.

Ejemplo

NOMBRE	NOMBRE INDIZADO
Dinorah Cordero Porras	Cordero Porras, Dinorah
Álvaro Valverde Gonzáles	Valverde Gonzáles, Álvaro
Julio Colón Colón	Colón Colón, Julio
Carolina Azofeifa Herrera	Azofeifa Herrera, Carolina
Emergencias Médicas	Emergencias Médicas
El Tirol	El Tirol
Ambulancias Cisneros	Ambulancias Cisneros
La Gloria	La Gloria

UC

3. Después de dar los ejemplos, el docente indicará que la Unidad Clave es la que queda de primero después de haber indizado el nombre.

4. Para verificar que los estudiantes comprendieron, cada uno pasará a la pizarra, escribirá su nombre completo o el nombre de una institución (según le indique el o la profesora), lo indizará e indicará cuál es la Unidad Clave.

ACTIVIDAD 7

1. El o la docente escribe tres nombres con la misma raíz en la pizarra con el objetivo de explicar cómo identificar la raíz de las palabras, por ejemplo:

Martinez Solera, Lorenzo
Maroto Cordero, Enrique
Martinez Poveda, Andrea

Consorcio Multidisciplinario Internacional
Consultores Elca
Consultorio Médico

2. Seguidamente, el o la docente pregunta ¿qué similitud tienen los nombres escritos en la pizarra?

3. Con base en las respuestas, el o la profesora explica la similitud de las primeras unidades, y le pide a los estudiantes que con base en el ejemplo, escriban 3 nombres creados por ellos, que contengan la misma raíz.

4. Tres estudiantes pasarán a la pizarra a escribir sus ejemplos, mientras los demás identificarán las raíces de los nombres creados por sus compañeros.

5. Después de lo anterior, el o la profesora explican cómo se deben ordenar los nombres alfabéticamente cuando éstos cuentan con raíz.

ACTIVIDAD 8

1. Con el fin de reforzar todos los temas estudiados, los estudiantes realizarán la siguiente práctica general, individualmente:

a) Identificar las unidades de archivo en los siguientes nombres:

- Isabel Marín Fernández.
- Carlos Jiménez Garita.
- Yanory Loría Jiménez.
- Johanna Gamboa Vargas.
- Pamela Murillo Quesada.
- Karen Vargas Vargas.

b) Seguidamente, los estudiantes indizarán los nombres anteriores.

c) Una vez indizados los nombres, los estudiantes deben reconocer cuál es la unidad clave de cada nombre.

d) Finalmente ordenarán los nombres en orden alfabético.

e) Después, los estudiantes identificarán la raíz en los siguientes nombres y los ordenarán alfabéticamente:

- Navarro Guillén Eduardo
- Navarrete Solano Miguel
- Navas Alfaro Amanda

EVALUACIÓN

1. De manera individual, los educandos recibirán un listado con las letras del alfabeto incompletas, para que lo terminen con las letras que faltan en los espacios en blanco, por ejemplo:

a, __, c, ___, e,___, g, h, ___,____, ____, l,___, ____, ñ, ___, p,___,____, s, ___, u, ___, ____, w, ____,_____,____.

2. En un papel en blanco los estudiantes deben escribir qué entendieron por ordenación.

3. Los estudiantes elegirán 3 nombres de personas y 3 nombres de empresa y los: indizarán, marcarán la cantidad de unidades, identificarán la unidad clave y lo ordenarán alfabéticamente.

4. Por medio de las actividades realizadas en clase y la revisión individual de la actividad evaluativa, el o la docente verificará si los estudiantes:

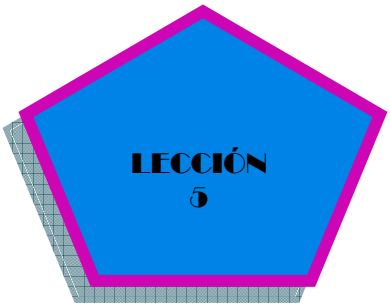
a) Saben que son las guías y para qué sirven en el proceso de archivo.

b) Definen qué es ordenación.

c) Dominan las letras del abecedario.

d) Manejan los conceptos: alfabetizar, unidad de archivo, unidad clave y raíz.

e) Ordenan alfabéticamente nombres de personas e instituciones.



OBJETIVO GENERAL

Aplicar correctamente las reglas para ordenar nombres de personas, con el fin de agilizar el proceso de archivo y localización de los documentos de individuos en la oficina.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Respetar la opinión de las demás personas aunque no se comparta, con el fin de evitar confrontaciones innecesarias.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar acerca de la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Repasar los temas de la semana anterior con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Conocer las reglas de ordenamiento por número de cédula y lugar (continuación de la semana anterior); con el fin de contar con todas las opciones que faciliten el trabajo a la hora de elaborar los rótulos para guardar la documentación.

4. Aplicar correctamente las reglas 1, 2 y 3 para ordenar nombres de personas (planteadas por Espinoza (2001)); con el fin de establecer mecanismos de organización estándar que faciliten el manejo de los documentos en la oficina.

CONTENIDOS

CONTINUACIÓN DE "ALFABETIZAR" (LECCIÓN 4)

En la lección anterior se estudiaron los pasos correctos para alfabetizar los nombres de personas, en esta lección se continuará con el punto 6 de ese tema.

En el punto 6 se estudió lo que se debe hacer en caso de que la primera y segunda unidades de archivo sean iguales; el siguiente punto, 7, se explicarán los pasos que son aplicables en caso de que todas las unidades de archivo sean iguales.

Según Espinoza (2001):

> 7. Cuando todas las unidades que forman los nombres de las personas son idénticas, entonces, se usará el número de cédula o la dirección para establecer el orden en que deben aparecer. (p. 103)

Número de cédula

> Al considerar el número de cédula como elemento para determinar el orden de ubicación de un nombre, se recomienda establecer la clasificación en forma ascendente a partir del primer número de la cédula. (p. 103).

Ejemplos

Carlos Rodríguez Sánchez Céd. 4-340-719
Carlos Rodríguez Sánchez Céd. 1-319-472
Carlos Rodríguez Sánchez Céd. 9-417-820

Los nombres quedan ordenados correctamente de la siguiente manera:

Rodríguez Sánchez, Carlos 1-319-472 (céd.)
Rodríguez Sánchez, Carlos 4-340-719 (céd.)
Rodríguez Sánchez, Carlos 9-417-820 (céd.) (p. 104).

Dirección

> Cuando el orden se determina a partir de la dirección de las personas los nombres de los lugares se ordenan alfabéticamente tal y como aparecen, o bien, se toma en cuenta la provincia, cantón, distrito, calle y avenida. (p. 104).

Ejemplos

Juan Campos Garita Pococí
Juan Campos Garita Guadalupe
Juan Campos Garita Garabito

Los nombres quedan ordenados correctamente de la siguiente manera:

Primera forma

Campos Garita, Juan Garabito
Campos Garita, Juan Guadalupe
Campos Garita, Juan Pococí

Segunda forma

Campos Garita, Juan Limón, Pococí
Campos Garita, Juan Puntarenas, Garabito
Campos Garita, Juan San José, Guadalupe

REGLAS PARA ORDENAR NOMBRES DE PERSONAS

Las reglas que se explican a continuación son recomendadas por Espinoza (2001); se plantearán las que se consideran más útiles para la labor secretarial en un consultorio médico u oficina pequeña.

Según Espinoza (2001):

> En Costa Rica, el nombre completo de toda persona física consta de dos apellidos y el (los) nombre (s) de pila; por lo tanto, se deben escribir completos en cualquier documento, pero por costumbre y rapidez, algunas veces, el apellido materno se indica únicamente con la primera inicial. (p. 106).

Regla Nº 1
Alfabetizar

La primera regla consiste en alfabetizar, proceso que se estudió la semana pasada y se compone, en resumen, de 4 pasos:

Paso 1. Invertir el nombre de la persona.

Ejemplos

Sin Ordenar	Ordenados
Ana Lucrecia Espinoza Fallas	**C**ampos Cordero, Rafael Alberto
Rafael Alberto Campos Cordero	**E**spinoza Fallas, Ana Lucrecia

Paso 2. Unidad clave idéntica.

Ejemplos

Sin Ordenar	Ordenados
Carlos Luis Méndez Méndez	Méndez **Á**lvarez, Lucía
Braulio Méndez Meléndez	Méndez **E**lizondo, Àlvaro
Alvaro Méndez Elizondo	Méndez **Mel**éndez, Braulio
Lucía Méndez Álvarez	Méndez **Mén**dez, Carlos Luis

Paso 3. Primera y segunda unidades idénticas.

Ejemplos

Sin Ordenar	Ordenados
Carlos Humberto Espinoza Fallas	Espinoza Fallas, **C**arlos Humberto
José Pablo Espinoza Fallas	Espinoza Fallas, **E**steban
Esteban Espinoza Fallas	Espinoza Fallas, **J**osé Pablo

Paso 4. Primera, segunda y tercera unidades idénticas.

Ejemplos con Cédula

Sin Ordenar	Ordenados
Vargas Gonzáles, Carlos 9-128-315	Vargas Gonzáles, Carlos **1**-987-420
Vargas Gonzáles, Carlos 1-987-420	Vargas Gonzáles, Carlos **4**-114-672
Vargas Gonzáles, Carlos 4-114-672	Vargas Gonzáles, Carlos **9**-128-315

Ejemplos con Dirección

Sin Ordenar	Ordenados
Vargas Solera, Antonio Heredia	Vargas Solera, Antonio Cartago
Vargas Solera, Antonio Cartago	Vargas Solera, Antonio Heredia
Vargas Solera, Antonio San José	Vargas Solera, Antonio San José

Regla Nº 2
Iniciales y Abreviaturas

Según Espinoza (2001):

En algunas ocasiones el segundo apellidos (materno) se indica con una inicial y el segundo nombre de pila con una abreviatura. En estos casos, cada inicial o abreviatura es considerada unidad y precede a las otras unidades que aparezcan completas o que inicien con la letra de esa unidad. (p. 110).

Inicial

La inicial es la "primera letra de una palabra o un nombre" (Diccionario Enciclopédico Larousse, 1994, p. 332). El significado de las palabras, abreviatura e inicial es prácticamente el mismo. (p. 110).

Abreviatura

El término abreviatura puede definirse así "representación abreviada de una palabra. Palabra representada de ese modo" (Diccionario Enciclopédico Larousse, 1994, p. 3). (p. 110)

Ejemplos

Felipe Rodríguez M.
Marta Ma. Herrera Morera
Ma. Ester Agüero Salazar
Laura S. Chacón Bolaños

Los nombres quedan ordenados correctamente de la siguiente manera:

Primera Unidad	Segunda Unidad	Tercera Unidad	Cuarta Unidad	Total Unidades
Agüero	Salazar,	Ma.	Ester	4
Chacón	Bolaños,	Laura	S.	4
Herrera	Morera,	Marta	Ma.	4
Rodríguez	M.,	Felipe	Ma.	3

(p. 111).

Regla Nº3
Apellidos con Artículos, Preposiciones, Apóstrofos y Prefijo

Según Espinoza (2001):

En el nombre o apellido de una persona los artículos, las preposiciones, las palabras con apóstrofo, los prefijos y otros términos no se consideran unidades de archivo; se respetan como parte del nombre o del apellido y se mantienen en el mismo lugar. (p. 111).

1. Apellidos Compuestos con Preposiciones y Artículos

Los artículos y las preposiciones en el apellido de una persona no se consideran unidades de archivo, porque son parte del apellido. Por ser nombres propios deben escribirse con mayúscula. (p. 111).

Artículo

Artículo, según el Diccionario Enciclopédico Larousse es: “Parte de la oración que se antepone al nombre par determinarlo”. (1994, p. 53.) En español los artículos son: el, la, las, lo, los, un, una, unas y unos. (p. 111).

Preposición

Una definición de prepocisión es la siguiente: “Parte invariable de la oración que indica la relación entre dos palabras o términos”. (Diccionario Enciclopédico

Larousse, 1994, p. 519). En español las preposiciones son: a, ante, bajo, cabe, con, contra, de, desde, en, entre, hasta, hacia, para, por, según, sin, so, sobre y tras. (p. 112).

Ejemplos

Juan Carlos Mora De La Peña
Ana De La Cruz Campos
Olga Lépiz De La O
Faustino De La Vega Chamorro

Los nombres quedan ordenados correctamente de la siguiente manera:

Primera Unidad	Segunda Unidad	Tercera Unidad	Cuarta Unidad	Total Unidades
De La Cruz	Campos,	Ana		3
De La Vega	Chamorro,	Faustino		3
Lépiz	De La O,	Olga		3
Mora	De La Peña,	Juan	Carlos	4

(p. 112).

2. Apellidos Precedidos por la Preposición "De"

Los apellidos precedidos por la preposición "De", tanto la preposición como el apellido se consideran una sola unidad. (p. 112).

Ejemplos

Luis De Mendiola Pochet
Alejandra De Simone Castellón
Lucila De Pazos Fernández
Ángela Ma. De Miguel Espinoza

Los nombres quedan ordenados correctamente de la siguiente manera:

Primera Unidad	Segunda Unidad	Tercera Unidad	Cuarta Unidad	Total Unidades
De Mendiola	Pochet,	Luis		3
De Miguel	Espinoza,	Ángela	Ma.	4
De Pazos	Fernández,	Lucila		3
De Simone	Castellón,	Alejandra		3

(p. 113).

3. Nombres y Apellidos con Apóstrofo

Los nombres y apellidos con apóstrofos se consideran parte del nombre o apellido, por lo tanto, no constituyen unidades de archivo. (p. 113).

Apóstrofo

De acuerdo con el Diccionario Enciclopédico Larousse apóstrofo se define como el "signo ortográfico (') que indica elisión de vocal". (1994, p. 43)

Ejemplos

Anibal D' Alolio Arce
Rocío D' Acosta Agüero
D' Alma Bolaños Venegas
Oliver O' Neill

Los nombres quedan ordenados correctamente de la siguiente manera:

Primera Unidad	Segunda Unidad	Tercera Unidad	Cuarta Unidad	Total Unidades
Bolaños	Venegas,	D' Alma		3
D' Acosta	Agüero,	Rocío		3
D' Alolio	Arce,	Aníbal		3
O' Neill,	Oliver			2

(p. 114).

4. Apellidos Formados por Prefijos como San, Del, Di.

Tanto el prefijo como el apellido se consideran una sola unidad. El prefijo debe escribirse con mayúscula por ser nombre propio. (p. 114).

"Partícula antepuesta a ciertas palabras para modificar su sentido añadiendo una idea secundaria". (Diccionario Enciclopédico Larousse, 1994, p. 516).

Ejemplos

Fabio Di Blasio
Enrique San Gil Caballero
Lorena San Román
María Elena Del Vecchio Ugalde

Los nombres quedan ordenados correctamente de la siguiente manera:

Primera Unidad	Segunda Unidad	Tercera Unidad	Cuarta Unidad	Total Unidades
Del Vecchio	Ugalde,	María	Elena	4
Di Blasio	Fabio,			2
San Gil	Caballero,	Enrique		3
San Román, (p. 115).	Lorena			2

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. Los estudiantes realizarán de manera individual la siguiente práctica.

2. Deben alfabetizar los siguientes nombres aplicando todas las reglas de ordenamiento estudiadas hasta el momento.

- José Eduardo Navarro Guillén
- Dinorah Cordero Porras, Céd. 2-156-330
- María Baltodano Mayorga
- Leidy María Guillén Cordero, San José
- Tatiana Cordero Porras, Céd. 2-547-202
- Deylon Ortiz Chaves
- Sheyris Chávez Madrigal, Puriscal
- Marlyn Marín Rojas
- Grettel Guillén Cordero
- Gerardina Cordero Porras
- Cristian Eduardo Navarro Sánchez, San Isidro de Heredia
- Herminia Ramírez Alfaro, Escazú
- Adrian Arce Matamoros
- Sheyris Chávez Madrigal, Palmares
- Dinorah Cordero Porras, Céd. 2-156-333
- Karol Bolaños Segura
- Adrían Arce Matarrita
- Johanna Baltodano Marín
- Zelenia Campos Víquez

3. Los educandos deben ordenar los nombres bajo el siguiente formato:

Primera Unidad	Segunda Unidad	Tercera Unidad	Cuarta Unidad	Quinta Unidad	Total Unidades

4. Para revisar la práctica, el o la docente llamará a dos estudiantes al frente, según el orden de la lista de clase.

5. Los dos estudiantes jugarán "piedra, papel o tijera", quien gane, podrá volver a su asiento y la otra persona deberá escribir en la pizarra el primer nombre correctamente resuelto según la práctica asignada.

ACTIVIDAD 2

1. Para estudiar la regla para ordenar nombres de persona Nº 1, el docente primero explicará la teoría y dará ejemplos demostrativos.

2. Una vez explicados y ejemplificados los 4 pasos en estudio, los estudiantes escribirán los siguientes nombres en su cuaderno y los alfabetizarán:

- Marina Sánchez Aguilar
- María Lucrecia Villegas Altamirano, Céd. 1-587-845
- Esther Acuña Espinoza, Céd. 6-647-2481
- Ernesto Zúñiga Salazar
- Carlos Arrieta Arrieta
- Ruth Charpentier Espinoza, Puriscal
- Catalina Avellán Marín
- Ernesto Puente Sánchez
- Anastasia Blanco Cartín
- María Lucrecia Villegas Altamirano, Céd. 1-658-0457
- Ernesto Puente Puente
- Ruth Charpentier Espinoza, Purral
- Catalina Avendaño Aguilera
- Carmen Arrieta Arrieta

3. Los estudiantes deben ordenar los nombres bajo el siguiente formato:

Primera Unidad	Segunda Unidad	Tercera Unidad	Cuarta Unidad	Quinta Unidad	Total Unidades

4. Después de un tiempo prudente, el o la docente, con la ayuda de los estudiantes, dará las respuestas y cada estudiante revisará si lo hizo correctamente.

ACTIVIDAD 3

1. Para estudiar la regla para ordenar nombres de persona Nº 2, el docente primero explicará la teoría y dará ejemplos demostrativos.

2. Una vez explicada y ejemplificada la regla en estudio, el docente escribirá un nombre en la pizarra y le pedirá a algún estudiante al azar, que pase al frente y lo ordene. Los nombres por resolver son los siguientes:

- Arturo R. Sequeiro M.
- Alberto Quesada S.
- Ma. Paula Serrano Morera
- Ma. Celeste Campos A.
- Bernardo J. Aguilar Herrera
- Dinorah M. Castillo Oviedo
- Anastasia Espinoza C.
- Ceciliano Artavia M.
- Ma. Celeste Campos B.
- Elvira S. Mora Solano
- Arlene R. Villegas Soto
- Laura C. Barrientos Ocampo
- Bernardo J. Aguilera
- Dinorah M. Cascante Oviedo

3. Los estudiantes deben ordenar los nombres bajo el siguiente formato:

Primera Unidad	Segunda Unidad	Tercera Unidad	Cuarta Unidad	Quinta Unidad	Total Unidades

4. Después de que el o la estudiante haya ordenado el nombre, los demás compañeros podrán opinar si está correcto o no.

5. El docente hará las observaciones que sean necesarias durante el desarrollo de la práctica.

ACTIVIDAD 4

1. Para estudiar la regla para ordenar nombres de personas Nº 3, el docente primero explicará la teoría y dará ejemplos demostrativos.

2. Una vez explicada y ejemplificada la regla en estudio, los estudiantes escribirán la siguiente lista de nombres en sus cuadernos y unidos parejas, los ordenarán:

- Ricardo De La O Salazar
- Celestina León De La Cruz
- Raúl Di Blasco Carvajal
- Carlos De León Avendaño
- Lilliana San Miguel Ortega
- Roberto D'Alessio Cordero
- Marcos O'Neill Arias
- Aracelly Morales De la Torre
- Verónica O'Connor Esquivel
- Maritza D' Astar M.
- Julio De La Riviera Oreamuno
- Carlos A. Solano Di Salome
- Eyanice Portillo San Román
- Eduardo De La Fuente Arguello

3. Los estudiantes deben ordenar los nombres bajo el siguiente formato:

Primera Unidad	Segunda Unidad	Tercera Unidad	Cuarta Unidad	Quinta Unidad	Total Unidades

4. Después de un tiempo prudente, el o la docente, con la ayuda de los estudiantes, dará las respuestas y cada estudiante revisará si lo hizo correctamente.

EVALUACIÓN

1. Los estudiantes se sentarán en círculo.

2. Uno por uno, los estudiantes irán diciendo en voz alta su nombre completo, mientras el resto de sus compañeros lo escriben en una hoja.

3. Cuando ya todos hayan dicho su nombre completo y hayan creado una lista de nombres con todos los participantes del grupo, de manera individual los estudiantes ordenarán esos nombres siguiendo las reglas estudiadas hasta el momento.

4. Al finalizar la actividad, cada estudiante dará su trabajo al compañero que tiene al lado derecho.

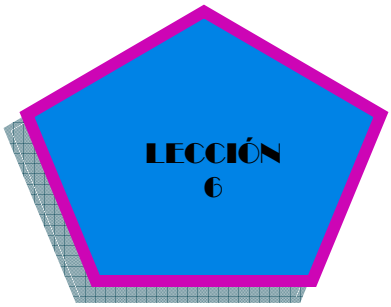
5. El o la docente leerá las respuestas correctas y cada participante revisará el trabajo de su compañero de al lado.

6. Cuando el ejercicio haya terminado, se devolverán los trabajos para que cada quien pueda verificar los errores que cometió.

7. Mediante las actividades hechas durante la clase y con la realización de la actividad evaluativa el docente verificará si los estudiantes:

a) Conocen las reglas de ordenamiento por número de cédula y lugar.

b) Aplican correctamente las reglas 1, 2 y 3 para ordenar nombres de personas.



OBJETIVO GENERAL

Aplicar correctamente las reglas para ordenar nombres de personas y de instituciones, con el fin de agilizar el proceso de archivo y localización de los documentos de individuos y compañías en la oficina.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Participar con autonomía en los grupos sociales, respetando las normas de convivencia por las que se rigen y contribuyendo a su desarrollo y enriquecimiento.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar acerca de la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Repasar los temas de la semana anterior con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Aplicar correctamente las reglas 4, 5, 6 y 7 para ordenar nombres de personas (planteadas por Espinoza (2001)); con en fin de establecer mecanismos de organización estándar que faciliten el manejo de los documentos en la oficina.

4. Aplicar correctamente las reglas 1, 2 y 3 para ordenar nombres de instituciones (planteadas por Espinoza (2001)); con el fin de establecer mecanismos de organización estándar que faciliten el manejo de los documentos en la oficina.

CONTENIDOS

Para continuar con el tema estudiado la semana anterior, se desarrollarán las reglas 4, 5, 6 y 7 propuestas por Espinoza, 2001, para ordenar nombres de personas.

Regla Nº4
Títulos Profesionales y Religiosos

Los títulos profesionales, religiosos y técnicos se llaman elementos de identificación y no se consideran unidades de archivo, por eso, se colocan al final del nombre de pila (entre paréntesis y abreviados) una vez indizado. (p. 115).

Ejemplo

Lic. Ana Mayela Murillo Víquez

Primera Unidad	**Segunda Unidad**	**Tercera Unidad**	**Cuarta Unidad**	**Total Unidades**
↓	↓	↓	↓	↓
Murillo	Víquez,	Ana	Mayela **(Lic.)**	4

Títulos Profesionales

Doctor (Dr.)
Doctora (Dra.)
Máster (M.Sc, MBA, MAE, ML)
Licenciado (a) (Lic.)
Médico (Méd.)
Ingeniero (a) (Ing.)
Arquitecto (a) (Arq.)
Bachiller (Br. o Bach.)
Profesor (a) (Prof.)
Diplomado (a) (Dipl.)

Títulos Religiosos

Arzobispo (Arz.)
Obispo (Obp.)
Presbítero (Pbro.)
Sor (Sor.)

A continuación se dan ejemplos de personas con títulos profesionales.

M.Sc. Yamileth Jenkins Alvarado
Lic. Karolina Gonzáles Salazar
ML. José Otilio Umaña Chaverri
Pbro. Luis Castrillo Castrillo
Prof. Yanet Arce Campos
Ing. Gerardo Chacón Badilla
Ten. José Alberto Campos Cordero
Sor María de la Luz Morúa Izaguirre
Arq. Andrés Gonzáles Jiménez

Los nombres quedan ordenados correctamente de la siguiente manera:

Primera Unidad ↓	**Segunda Unidad** ↓	**Tercera Unidad** ↓	**Cuarta Unidad** ↓	**Total Unidades** ↓
Arce	Campos,	Yaneth (Prof.)		3
Campos	Cordero,	José	Alberto (Ten.)	4
Castrillo	Castrillo,	Luis (Pbro.)		3
Chacón	Badilla,	Gerardo (Ing.)		3
Gonzáles	Jiménez,	Andrés (Arq.)		3
Gonzáles	Salazar,	Karolina (Lic.)		3
Jenkins	Alvarado,	Yamileth (M.Sc.)		3
Morúa	Izaguirre,	María (de la)	Luz (Sor)	4
Umaña	Chaverri,	José	Otilio (ML.)	4

Regla Nº 5
Nombres de Personas Escritos en el Idioma Inglés

Los nombres de personas escritos en el idioma inglés constan del nombre de pila y del apellido paterno, por lo tanto, se coloca el primer apellido y luego el nombre. (p. 117).

Ejemplos

Nombre de Pila	Apellido Paterno
Glenn	McDonell
Thomas	Southcounth
Rohry	Smith
Allen	Murray

Los nombres quedan ordenados correctamente de la siguiente manera:

Primera Unidad ↓	**Segunda Unidad** ↓	**Total Unidades** ↓
McDonell,	Glenn	2
Murray,	Allen	2
Smith,	Rohry	2
Southcouth,	Thomas	2

Regla Nº 6
Nombres de las Mujeres Casadas en Costa Rica

En Costa Rica, el nombre de las mujeres casadas consta del nombre de pila, los apellidos paterno y materno, pero algunas veces se utiliza la preposición -de- y se escribe el primer apellido del esposo, el cual sustituye al materno. (p. 119).

Ejemplos

Nombre de Pila	Apellido Paterno		Apellido del Esposo
Teresa	León	(de)	Gonzáles
Ana Isabel	Escalante	(de)	Balmaceda
Lourdes	Badilla	(de)	Chacón
María (de la) Cruz	Herrera	(de)	Bove

Para ordenarlos correctamente se debe colocar el primer apellido, la preposición (de) entre paréntesis, la cual no se considera unidad de archivo y, por último, el apellido del esposo.

Los nombres quedan ordenados correctamente de la siguiente manera:

Primera Unidad ↓	Segunda Unidad ↓	Tercera Unidad ↓	Cuarta Unidad ↓	Total Unidades ↓
Badilla (de)	Chacón,	Lourdes		3
Escalante (de)	Balmaceda,	Ana	Isabel	4
Herrera (de)	Bove,	María (de la)	Cruz	4
León (de)	Gonzáles,	Teresa		3

Regla Nº 7
Nombres de Personas Escritos en Otros Idiomas

1. Nombre de Pila Conocido

Cuando se conoce el nombre de pila, pero no así los apellidos porque están escritos en otro idioma, simplemente el nombre de la persona se indiza. (p. 120).

Ejemplos

Nombre de Pila	Primer Apellido	Segundo Apellido
Gil Reynaldo	Con	Wong
Jean	Bove	Bove
Clemencia	Chang	
Melvin	Lee	
Luis	Brown	Tucker

En estos ejemplos, Gil Reynaldo, Clemencia, Melvin y Luis se conocen como nombres propios, por lo tanto, las otras palabras corresponden a los apellidos y se ordenan de acuerdo con las reglas tratadas anteriormente.

Los nombres quedan ordenados correctamente de la siguiente manera:

Primera Unidad ↓	Segunda Unidad ↓	Tercera Unidad ↓	Cuarta Unidad ↓	Total Unidades ↓
Bove	Bove,	Jean		3
Brown	Tucker,	Luis		3
Chang,	Clemencia			2
Con	Wong,	Gil	Reynaldo	4
Lee,	Melvin			2

2. Nombre Desconocidos

En caso que se desconozca cuál es el nombre de pila y los apellidos, las palabras se dejan tal y como aparecen escritas, no se colocan comas y cada palabra se considera una unidad. (p. 121).

Ejemplos

Chun Fu
Chin Pin Lin
Pavic Pavic Tomislav

Las palabras quedan ordenadas correctamente de la siguiente manera:

Primera Unidad ↓	Segunda Unidad ↓	Tercera Unidad ↓	Total Unidades ↓
Chin	Pin	Lin	3
Chun	Fu		2
Pavic	Pavic	Tomislav	3

REGLAS PARA ORDENAR NOMBRES DE INSTITUCIONES

A continuación se presentan algunas de las reglas para ordenar nombres de instituciones propuestas por Espinoza, 2001.

Regla Nº1
Nombres de Instituciones Públicas y Privadas

Los nombres correspondientes a instituciones públicas, privadas, autónomas, semiautónomas, educativas, eclesiásticas y de servicios se ordenan tal y como aparece el nombre escrito de cada una, es decir, no se indizan; cada una de las palabras se considerará una unidad de archivo, excepto las conjunciones, los artículos, los adverbios y las preposiciones. (p. 131).

Ejemplos

FIRESTONE
Hotel Fiesta
Farmacia Fischel
Condominios Margarita
Banco Interfín

Escuela Braulio Morales
Universidad Nacional

Los nombres quedan ordenados correctamente de la siguiente manera:

Primera Unidad ↓	Segunda Unidad ↓	Tercera Unidad ↓	Total Unidades ↓
Banco	Interfin		2
Condominios	Margarita		2
Escuela	Braulio	Morales	3
Farmacia	Fischel		2
FIRESTONE			1
Hotel	Fiesta		2

Regla Nº 2
Artículos en el Nombre de una Institución

1. Artículos al Inicio del Nombre de una Institución

Los artículos al inicio del nombre de una institución se consideran unidades de archivo. (p. 132).

Ejemplos

La Nación Periódico
La Prensa Libre Periódico
La República Periódico
El Cometa Ferretería

Los nombres quedan ordenados correctamente de la siguiente manera:

Primera Unidad ↓	Segunda Unidad ↓	Tercera Unidad ↓	Cuarta Unidad ↓	Total Unidades ↓
El	Cometa	Ferretería		3
La	Nación	Periódico		3
La	Prensa	Libre	Periódico	4
La	República	Periódico		3

2. Artículos Dentro del Nombre de una Institución

Los artículos escritos con letra mayúscula o minúscula que aparecen incluidos en el nombre de una institución, no se consideran unidades de archivo. Se encierran entre paréntesis y se incluyen como parte de la unidad anterior. (p. 133).

Ejemplos

Almacén El Favorito
Hotel Las Cabañitas Resort
Servicio Catering La Exquisita
Clínica Médica La Inmaculada

Los nombres quedan ordenados correctamente de la siguiente manera:

Primera Unidad ↓	Segunda Unidad ↓	Tercera Unidad ↓	Total Unidades ↓
Almacén (El)	Favorito		2
Clínica	Médica (La)	Inmaculada	3
Hotel (Las)	Cabañitas	Resort	3
Servicio	Catering (La)	Exquisita	3

Regla Nº 3
Preposiciones, Conjunciones y Adverbios en el Nombre de una Institución

Las preposiciones, las conjunciones y los adverbios que aparecen incluidos en el nombre de una institución, no se consideran unidades de archivo, se encierran entre paréntesis y se dejan en el mismo lugar. (p. 134).

Ejemplos

Dimacoto y Asociados
Quirós y Compañía
Almacén El Gallo Más Gallo
Universidad de Costa Rica
Ministerio de Agricultura y Ganadería
Supermercados Más X Menos

Los nombres quedan ordenados correctamente de la siguiente manera:

Primera Unidad	Segunda Unidad	Tercera Unidad	Total Unidades
↓	↓	↓	↓
Almacén (El)	Gallo (más)	Gallo	3
Dimacoto (y)	Asociados		2
Ministerio (de)	Agricultura (y)	Ganadería	3
Quirós (y)	Compañía		2
Supermercados	Más (X)	Menos	3
Universidad (de)	Costa	Rica	3

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. El o la docente colocará en la pizarra 6 filas verticales con 3 carteles cada una, a los carteles de cada fila les corresponderá un color específico, es decir, habrán 3 carteles rojos, 3 verdes, 3 azules, 3 amarillos, 3 anaranjado y 3 morados; en total 18 carteles.

2. Cada estudiante deberá escoger un color, conforme vayan eligiendo, el docente colocará junto al cartel de color, el nombre de la persona que lo haya seleccionado.

3. Cuando cada estudiante haya hecho su elección, el docente le dará vuelta a los carteles, y quedarán al descubierto ejemplos de todas las reglas estudiadas la semana pasada.

4. Cada estudiante debe identificar qué regla aplica en el cartel que escogió y debe ordenar el nombre según lo indica la regla.

5. Cada estudiante pasará al frente a ordenar el ejemplo del cartel que eligió. Conforme vayan pasando y ordenando los nombres en un extremo de la pizarra, deberán también establecer el orden alfabético de los ejemplos.

6. El docente verificará que todos los ejercicios se resuelvan correctamente.

ACTIVIDAD 2

1. Para estudiar las reglas 4, 5, 6 y 7 para ordenar nombres de personas, el o la docente explicará la teoría de cada una de las reglas y dará ejemplos demostrativos.

ACTIVIDAD 3

1. Para poner en práctica la teoría estudiada en la actividad 2, el grupo se subdividirá en 4.

2. Cada grupo recibirá un pliego de papel periódico y 15 cartones con nombres para ordenar de acuerdo con las reglas estudiadas.

3. Los estudiantes deben:

a) Pegar los cartones en el pliego de papel periódico.

b) Escribir a la par de cada cartón, la regla que aplica para ordenar cada uno de los nombres.

c) Ordenar el nombre según la regla elegida en cada caso.

d) Alfabetizar los ejemplos.

4. Cuando todos los subgrupos hayan finalizado. Cada uno pegará en la pizarra su cartel y explicará el trabajo que realizó.

5. El o la docente verificará que todos los ejemplos estén ordenados y alfabetizados correctamente.

6. Durante el desarrollo de la dinámica, el o la docente dará asistencia a los subgrupos en caso de que exista alguna duda.

ACTIVIDAD 4

1. Para estudiar las reglas 1, 2 y 3 para ordenar nombres de instituciones, el o la docente le solicita a los estudiantes que pasen a la pizarra de manera individual y escriban el nombre de una empresa.

2. Cuando todos los estudiantes hayan pasado a la pizarra, el docente encerrará en un círculo aquellos ejemplos en los que apliquen las reglas que se estudiarán en esta lección.

3. El o la docente le solicita a las personas que escribieron los nombres de instituciones marcados con un círculo, que pasen a la pizarra y sugieran una manera de ordenar ese nombre en el archivo.

4. Una vez ordenados los nombres, los compañeros pueden opinar si les parece que los nombres están ordenados correctamente o si harían algún cambio.

5. El o la docente separará la pizarra en 3 partes y dividirá los ejemplos según las reglas que se van a estudiar.

6. Partiendo de lo que hicieron los estudiantes, el o la docente explicará la teoría de cada una de las reglas para ordenar nombres de instituciones y dará ejemplos demostrativos.

ACTIVIDAD 5

1. Para practicar la teoría estudiada sobre las reglas para ordenar nombres de instituciones, los estudiantes se unirán en parejas.

2. Cada pareja hará una lista de 5 nombres de empresas para cada regla en estudio.

3. Cuando cada pareja haya terminado su lista de nombres, le pasará esa lista a otra pareja (según les indique el o la docente), de manera que cada pareja deberá ordenar y alfabetizar la lista de nombres de empresas que crearon sus compañeros.

4. Cuando todos hayan terminado de ordenar los nombres, le devolverán la lista con los nombres ordenados a la pareja que creó la lista originalmente, para que ellos hagan la revisión de la práctica.

5. Finalmente, cada pareja recibirá su práctica revisada para corroborar si realizaron el trabajo correctamente.

6. Durante el desarrollo de la actividad el docente asistirá a las parejas, aclarará dudas y verificará que la dinámica se lleve a cabo correctamente.

EVALUACIÓN

1. De manera individual, los estudiantes escribirán y resolverán la siguiente práctica en su cuaderno.

Dr. Edgar Fco. Vargas Alfaro
Licda. Ana María Fournier Vargas
Arq. Juan Díaz Elizondo

Patrik Walter
Warren Stetson
Mark Rogers

Marina Lobo de Balmaceda
Yannia Castro de Chacón
Carmen Villalobos de Marín

Ko Lau Mo Ching
Den Hollander Gerrit
Ulrich Kowalczyc

Hotel Jacó Beach
Hospital Clinica Bíblica
Asamblea Legislativa

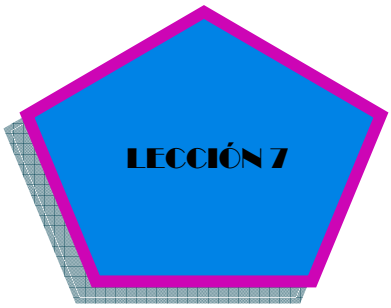
La Curacao
El Balcón Verde
Tienda La Gloria

Almacenes El Amigo Invisible
Banco de Costa Rica
Mutual de Ahorro y Préstamo de Heredia

2. Mediante las actividades desarrolladas durante la clase y con la realización de la actividad evaluativa el docente verificará si los estudiantes:

a) Aplican correctamente las reglas 4, 5, 6 y 7 para ordenar nombres de personas.

b) Aplican correctamente las reglas 1, 2 y 3 para ordenar nombres de instituciones.



OBJETIVO GENERAL

1. Aplicar correctamente las reglas para ordenar nombres de instituciones, con el fin de agilizar el proceso de archivo y localización de los documentos de compañías en la oficina.+

2. Controlar el envió y recepción de la documentación de la oficina, con el fin de mantener un orden adecuado que facilite el manejo de la información en la empresa.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Invertir tiempo en actividades de enriquecimiento personal que promuevan el desarrollo intelectual y espiritual, con el fin de lograr una estabilidad emocional que permita tomar decisiones acertadas para el continuo mejoramiento individual.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar acerca de la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Repasar los temas de la semana anterior con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Aplicar correctamente las reglas, de la 4 a la 13, para ordenar nombres de instituciones; con el fin de establecer mecanismos de organización estándar que faciliten el manejo de los documentos en la oficina.

4. Comprender el trámite adecuado para los documentos que se envían y reciben en la oficina, con el fin de tener el control sobre la información que entra y sale de la empresa.

CONTENIDOS

REGLAS PARA ORDENAR NOMBRES DE INSTITUCIONES

Para continuar con el tema estudiado la semana anterior, se desarrollarán más reglas propuestas por Espinoza, 2001, para ordenar nombres de instituciones. En este material se les asignó la numeración de la 4 a la 13.

Regla Nº4
Abreviaturas en el Nombre de una Institución

Cada abreviatura del nombre de una institución se considera una unidad de archivo y se trata como si la palabra estuviera escrita completamente. (p. 135).

Ejemplos

Almacén Camacho y Co.
Servicio Nacional de Helicópteros Ltda.
Almacenes Quirós y Hnos.

Primera Unidad	Segunda Unidad	Tercera Unidad	Cuarta Unidad	Total Unidades
↓	↓	↓	↓	↓
Almacén	Camacho (y)	Co.		3
Servicio	Nacional (de)	Helicópteros	Ltda.	4
Almacenes	Quirós (y)	Hnos.		3

(p. 136).

Regla Nº5
Siglas e Iniciales en el Nombre de una Institución

Cuando los nombres de instituciones se escriben con siglas o iniciales, cuyo significado se conoce, se deben considerar para efectos de archivo como palabras completas y casa una constituye una unidad de archivo. Generalmente en el membrete del documento vienen las siglas y el nombre completo de la institución.

En el caso de los nombres de instituciones constituidos por iniciales, cuyo significado no se conoce, se considera a cada una de ellas como una unidad de archivo. (p. 136-137).

Ejemplos

ICE
UNA
UCR

Primera Unidad	Segunda Unidad	Tercera Unidad	Total Unidades
↓	↓	↓	↓
Instituto	Costarricense (de)	Electricidad	3
Universidad	Nacional		2
Universidad (de)	Costa	Rica	3

(p. 137).

Regla Nº6
Nombres Posesivos en Inglés

Cuando aparece una palabra en inglés con apóstrofo (s'), la letra (s) se considera parte de esa palabra y forman una unidad de archivo. (p. 138).

Ejemplos

Lotu's Boutique
Tiendas Levi's
Griv's Floristería

Primera Unidad	Segunda Unidad	Tercera Unidad	Cuarta Unidad	Total Unidades
↓	↓	↓	↓	↓
Griv's	Floristería			2
Lotu's	Boutique			2
Tiendas	Levi's			2

(p. 139).

Regla Nº7
Nombres de Instituciones Escritos en el Idioma Inglés y en Otros

Cada una de las palabras escritas en el idioma inglés u otro idioma se considera una unidad de archivo, excepto si son conjunciones, artículos o preposiciones. (p. 139)

Ejemplos

Classic Boutique
Restaurante Kim Bu Yang
Dauka Surf Shop Boutique

Primera Unidad	Segunda Unidad	Tercera Unidad	Cuarta Unidad	Total Unidades
↓	↓	↓	↓	↓
Classic	Boutique			2
Dauka	Surf	Shop	Boutique	4
Restaurante	Kim	Bu	Yang	4

(p. 140).

Regla Nº8
Nombres de Instituciones con Adjetivos

Cuando el nombre de una institución está formado por un adjetivo (palabra que se agrega al sustantivo para designar una cualidad) ubicado antes o después del sustantivo se debe considerar unidad de archivo, porque en la mayoría de los casos define el orden. (p. 140).

Ejemplos

Beneficio San Gabriel
Saint Antonny School

Supermercado Santo Tomás

Primera Unidad	Segunda Unidad	Tercera Unidad	Cuarta Unidad	Total Unidades
↓	↓	↓	↓	↓
Beneficio	San	Gabriel		3
Saint	Antonny	School		3
Supermercado	Santo	Tomás		3

(p. 141).

Regla Nº9
Nombres de Instituciones con números

Los números en el nombre de una institución se consideran unidades de archivo y se mantienen en el mismo lugar donde aparecen. Se consideran como si estuvieran escritos en letras. (p. 142)

Ejemplos

Boutique 500 Jeans Shop
Siglo XXI Librería
Escuela 15 de Setiembre

Primera Unidad	Segunda Unidad	Tercera Unidad	Cuarta Unidad	Total Unidades
↓	↓	↓	↓	↓
Boutique	500	Jeans	Shop	4
Escuela	15	De	Setiembre	4
Siglo	XXI	Librería		3

(p. 143).

Regla Nº10
Nombres de Instituciones que Contienen Nombres de Personas

El nombre de una institución constituido por el nombre comercial y el de una persona, para asuntos de archivo, se deja el nombre de la institución tal y como aparece y el nombre de la persona se indiza. (p. 143).

Ejemplos

Agencia de Aduanas
Luis Fdo. Chaves Fonseca

Clínica Dental
Dra. Anabelle Villalobos Ulloa

Suplidora de Belleza
Martha S.A.

Primera Unidad ↓	Segunda Unidad ↓	Tercera Unidad ↓	Cuarta Unidad ↓	Total Unidades ↓
Agencia (de)	Aduanas			
Chaves	Fonseca,	Luis	Fdo.	6
Clínica	Dental			
Villalobos	Ulloa,	Anabelle (Dra.)		5
Suplidora (de)	Belleza			
Martha	S.	A.		5

(p. 144).

Regla Nº11
Nombres de Instituciones Constituidos por Dos o Más Apellidos

Cuando el nombre de una institución presenta dos o más apellidos, para fines de archivo, cada uno de ellos se considera una unidad y se dejan en el mismo lugar en que aparecen. (p. 144).

Ejemplos

Consultoría Blanco y Sánchez
Consorcio Quirós & Compañía
Bufete Álvarez y Martínez

Primera Unidad ↓	Segunda Unidad ↓	Tercera Unidad ↓	Cuarta Unidad ↓	Total Unidades ↓
Bufete	Álvarez (y)	Martínez		3
Consultoría	Blanco (&)	Sánchez		3
Consorcio	Quirós (&)	Compañía		3

(p. 145).

Regla Nº 12
Cambio de Nombre de una Institución

Hay instituciones que cambian de nombre, pero muchas veces continúan siendo conocidas por el nombre antiguo. En esos casos, los documentos se deben archivar bajo el nuevo nombre.

Sin embargo, se debe establecer una referencia y se coloca donde aparece ubicada la carpeta con el nombre antiguo y se indica: "buscar los documentos en... (se indica el nombre nuevo)". (p. 147-148).

Ejemplo

Nombre Antiguo	Nombre Nuevo
Banco BFA	Banco Cuscatlán

En el archivo quedaría de la siguiente manera:

BANCO BFA

BUSCAR LOS DOCUEMNTOS EN BANCO CUSCATLAN

(p. 148).

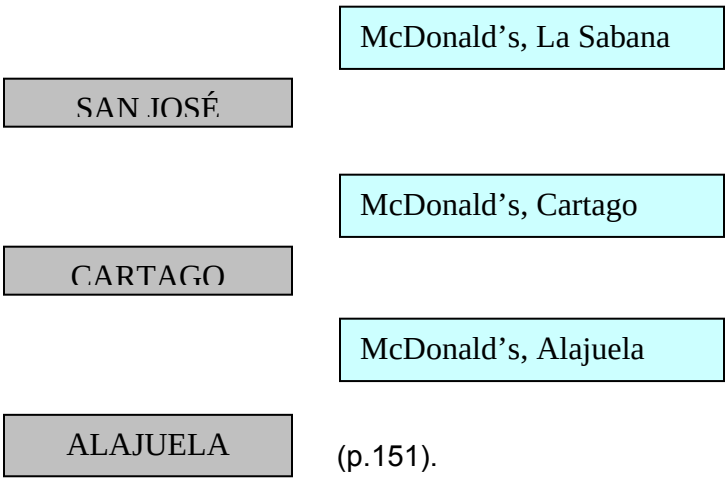
Regla Nº 13
Nombres de Empresas Ubicadas en Diferentes Provincias

Hay instituciones que son de la misma naturaleza, realizan las mismas funciones, pero aparecen ubicadas en diferentes provincias. Para archivar los documentos de estas organizaciones, se toma en cuenta la provincia, cantón o distrito y calle o avenida. (p. 151).

Ejemplo

McDonald's (La Sabana)
McDonald's (Alajuela)
McDonald's (Cartago)

De abajo hacia arriba, quedarían ordenados de la siguiente manera:



(p.151).

ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EN LA OFICINA

Según Espinoza (2001) el procedimiento a seguir con los documentos que se reciben es:

- Cada documento que se recibe se abre y se lee. Esa lectura es importante para saber a qué asunto se refiere. Además, hay que fijarse si tienen fecha, firma, sello y, si se indica la existencia de anexos, verificar que se adjunten, cuando no cuenta con esos requisitos e recomienda devolverlo.
- Después se imprime en cada documento el sello e "recibido. El recibido en un documento debe presenta los siguientes datos: nombre de quien lo recibe, la fecha, la hora en que se recibió y el sello de la oficina, si es necesario. Para dejar constancia de que el documento ha sido recibido, se recomienda colocar el sello en la primera página en la parte superior derecha y también, en la primera página de cada uno de los anexos.
- No se debe colocar el sello de "recibido" en la parte de atrás de ningún documento.
- Registrar diariamente cada documento recibido en hojas diseñadas para ese fin (instrumento descriptivo). (p. 225-226).

Según Espinoza (2001) el procedimiento a seguir con los documentos que se envían es:

- Revisar que el documento lleve la fecha, la firma y el sello.
- Corroborar que e incluyan los anexos, en caso de indicarse.
- Registrar diariamente cada documento en hojas diseñadas para ese fin (instrumento descriptivo).
- Entregar los documentos a la persona encargada de distribuirlos. (p. 227).

PROGRAMA DESCRIPTIVO DE INGRESO Y SALIDA DE DOCUMENTOS

De acuerdo con Espinoza (2001), toda oficina debe tener controles para registrar los documentos que ingresan, los que se envían, los que se prestan dentro y fuera de ella. Esos controles se establecen de acuerdo con las necesidades y la naturaleza e cada instancia o institución. (p. 237).

Control de Ingreso y Envío de Documentos

Cuando ingreso se envía un documento se debe registrar siempre en los instrumentos descriptivos, lo que permite controlar qué ingresó, quién lo envió, qué se envió, cuándo, adónde, qué asunto y quién lo recibió. A continuación se ofrece el ejemplo de un instrumento descriptivo para registrar los documentos enviados y otro para los recibidos. (p. 237).

CONTROL DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA

Fecha del Documento	Tipo Documental	Nº de Consecutivo	Lugar de procedencia o persona	Dirigido A	Asunto	Trasladado a	Con copia a	Fecha de Recibido	Tramitado por

CONROL DE CORRESPONENCIA ENVIADA

Fecha de envío_____Nº de Oficio_____Tipo Documental_____

Original enviado a_____Asunto_____

Recibido por_____

Copias Enviadas a	Copias recibidas por	Fecha
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. Esta actividad se puede realizar fuera del aula.

2. Para repasar los temas de la semana anterior, primero se jugará “enano – gigante / mar – tierra”.

3. Se marcará una línea divisoria, el lado derecho de la línea será “tierra” y el lado izquierda será “mar”.

4. Los estudiantes se colocarán en fila uno detrás del otro y deberán hacer los movimientos según las instrucciones del o la docente: tierra significa un paso hacia el lado derecho de la línea; mar significa un paso hacia el lado izquierdo de la línea; enano significa agacharse; gigante significa ponerse de pie.

5. El docente elegirá la secuencia de las palabras: enano, tierra, gigante, mar.

6. El estudiante que no reaccione de inmediato a la indicación del o la docente, será excluido del juego.

7. Los 7 primeros estudiantes que sean excluidos, serán los que irán a la pizarra a resolver un ejemplo de cada una de las reglas estudiadas la semana anterior.

ACTIVIDAD 2

1. Para estudiar las reglas para ordenar nombres de instituciones, el grupo se unirá en parejas (tríos o individual, depende del tamaño del grupo).

2. Cada pareja recibirá una regla para que la exponga al resto de sus compañeros.

3. Después de que se haya expuesto la primera regla (Nº 4), el resto del grupo tendrá un momento para pensar en un ejemplo en el que se aplique esa regla.

4. Dos estudiantes, que no sean los expositores, pasarán a la pizarra a compartir y resolver el ejemplo que escogieron.

5. La pareja expositora indicará si los ejemplos de sus 2 compañeros son aplicables a la regla en estudio y procederán a explicar los ejemplos demostrativos que se incluyen como parte de la teoría de cada regla.

6. Seguidamente pasará al frente la siguiente pareja para explicar la regla Nº 5 y se seguirá la misma dinámica hasta haber explicado todas las reglas para ordenar nombres de instituciones.

ACTIVIDAD 3

1. Esta actividad se realizará con el fin de repasar y practicar todas las reglas para ordenar nombres de personas y de instituciones estudiadas hasta el momento.

2. La dinámica se puede realizar fuera del aula.

3. El grupo se subdividirá en 2, A y B.

4. Ambos subgrupos deberán escoger un fiscal, un participante del subgrupo A será el fiscal del subgrupo B y viceversa.

5. Cada miembro de los subgrupos debe tener un lápiz nuevo, lapicero o algún objeto similar.

6. El docente trazará una línea para delimitar el espacio de cada grupo y para indicar el largo del área en la que se desarrollará la actividad, por ejemplo 6 metros.

7. Los participantes se colocarán en fila uno atrás del otro de manera paralela a la línea trazada, un subgrupo al lado izquierdo y un subgrupo al lado derecho.

8. Cuando todos los estudiantes estén en posición el o la docente les solicitará que se coloquen los lápices o lapiceros en la boca.

9. El juego consiste en que cuando el docente cuente hasta 3, el fiscal de cada grupo colocará un aro metálico (de los que se utilizan para mantener las llaves juntas) en el lápiz del primer estudiante de la fila.

10. El primer estudiante deberá entregar el aro al segundo estudiante de la fila de lápiz a lápiz, uniéndolos de los extremos y sin utilizar las manos, cuando el aro metálico esté en el lápiz del segundo estudiante, el primer estudiante deberá colocarse atrás del último compañero de subgrupo.

11. El 2ndo estudiante se lo pasará al 3ero y así sucesivamente hasta que llegue al 1er participante otra vez.

12. La dinámica se repetirá hasta que uno de los dos grupos llegue al final del área delimitada; es decir, quien haya recorrido primero los 6 metros.

13. Los fiscales verificarán que no se utilicen las manos y que el aro metálico no se caiga, debido a que si el aro se cae, ese subgrupo debe devolverse hasta el punto inicial de partida y empezar otra vez.

14. El subgrupo que coloque el aro en la línea final de llegada será el ganador.

ACTIVIDAD 4

1. Los miembros del grupo que no haya ganado la actividad 3, tendrán que ir a la pizarra a resolver, de manera individual, casos en los que apliquen reglas para ordenar nombres tanto de personas como de instituciones.

2. Deberá resolverse al menos un caso de cada regla, por lo que la cantidad de veces que vaya un estudiante a la pizarra va a depender de la cantidad de estudiantes que haya en el subgrupo.

ACTIVIDAD 5

1. El o la docente entregará a los estudiantes un documento enviado y un documento recibido de una oficina determinada.

2. El docente explicará el procedimiento a seguir con los documentos que se envían y los que se reciben en la oficina, de manera que los estudiantes podrán verificar en los ejemplos que recibieron, todos los datos que se mencionan en los procedimientos.

3. Seguidamente, los y las estudiantes recibirán un ejemplo de instrumento para el control del envío y recepción de documentos en la oficina.

4. Las y los estudiantes utilizarán la información del documento enviado y el documento recibido que les entregó el o la docente, y completarán el instrumento descriptivo para practicar cómo se hace.

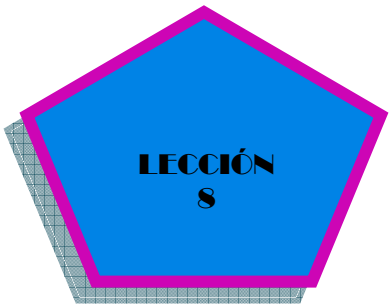
5. Durante toda la actividad el o la docente aclarará inquietudes y verificará que los estudiantes completen el instrumento con la información correcta.

EVALUACIÓN

1. Mediante las actividades desarrolladas durante la clase el o la docente verificará si los estudiantes:

a) Aplican correctamente las reglas de la 4 a la 13 para ordenar nombres de instituciones.

b) Tramitan adecuadamente los documentos que se envían y reciben en la oficina, con el fin de tener el control sobre la información que entra y sale de la empresa.



OBJETIVO GENERAL

1. Dominar los métodos de ordenación con el fin de facilitar la organización y el orden de los documentos en la oficina.

2. Separar correctamente los documentos de la oficina según los ámbitos específicos para cada fin, con la intención de darle a cada ámbito el uso correcto en el archivo de la oficina.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Dedicar tiempo a la familia, con el fin de formar lazos afectivos fuertes que permitan fomentar el desarrollo de personas felices y seguras de si mismas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar acerca de la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Repasar los temas de la semana anterior con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Aplicar correctamente el método de ordenación alfabético, con el fin de mantener el orden en los documentos de la oficina para que sean localizables fácilmente.

4. Aplicar correctamente el método de ordenación cronológico, con el fin de mantener el orden en los documentos de la oficina para que sean localizables fácilmente.

5. Dividir la documentación de la oficina según lo que se ha enviado: ámbito de la oficina productora, y lo que se ha recibido: ámbito de documentos recibidos (Institucional, público, privado, particular e internacional).

CONTENIDOS

METODOS DE ORDENACIÓN

Los siguientes métodos de ordenación son propuestos por Espinoza (2001).

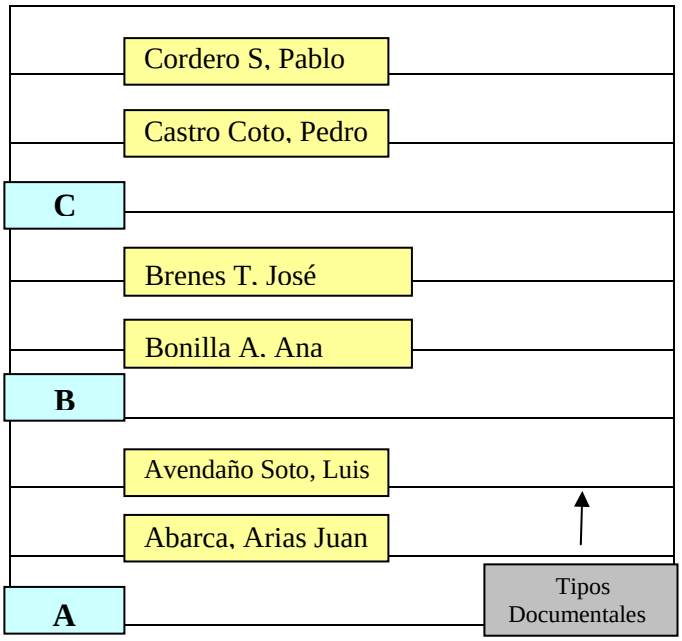
Método de Ordenación Alfabético

Sus elementos son los nombres de personas, cosas, acontecimientos y lugares. Se subdivide a la vez en ordenación onomástica que corresponde a los nombres de personas, la ordenación toponímica que corresponde a los nombres de lugares y la ordenación por asuntos y materias. (p. 158).

Ordenación onomástica

Una forma de ordenar onomásticamente puede ser la siguiente:

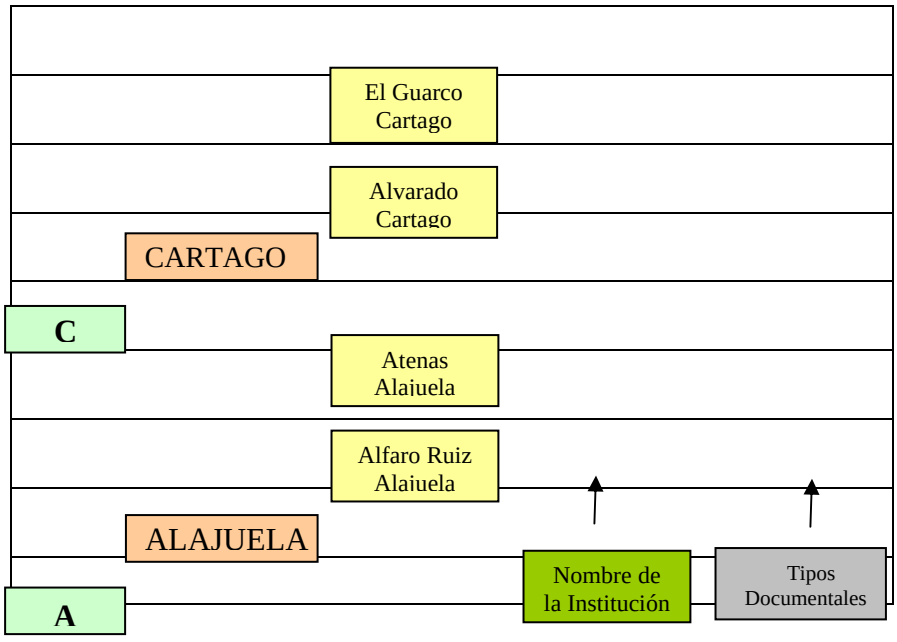
1. En el lado izquierdo de la gaveta se colocan las guías con las letras del alfabeto en la primera posición.
2. Luego, en la segunda posición, se colocan las guías con los nombres de las personas ordenados alfabéticamente.
3. Por último, se colocan las guías con los nombres de los tipos documentales. (p. 158).



Ordenación Toponímica

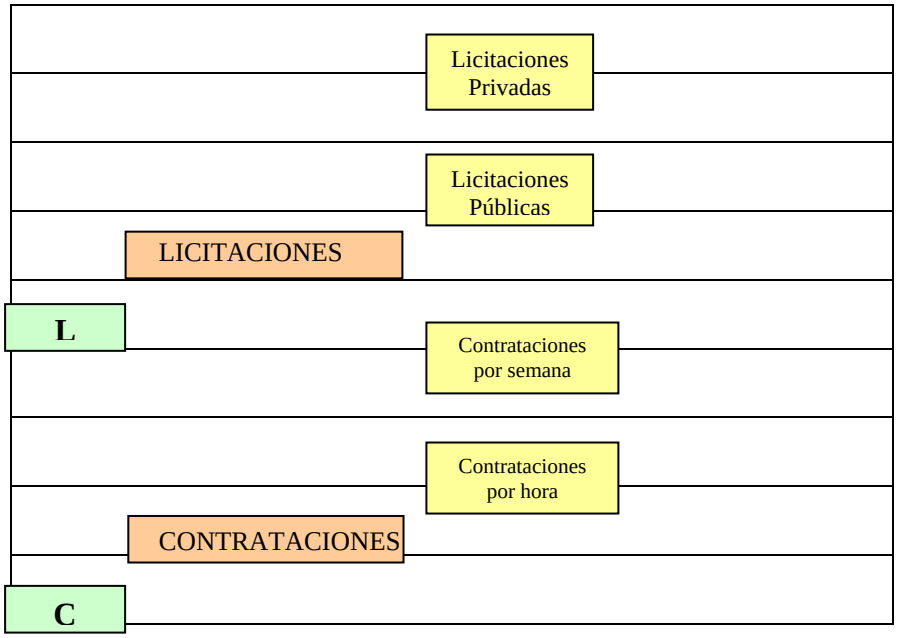
Nombres de Lugares Nacionales Ordenados Alfabéticamente

Se inicia con las letras del alfabeto en primera posición; los nombres de lugares en este caso corresponde a los nombres de las provincias ordenados alfabéticamente en la segunda posición, luego los nombres de los cantones (tercera posición), los nombres de las instituciones (cuarta posición) y, por último, los tipos documentales (quinta posición). (p. 160).



Ordenación por Asuntos

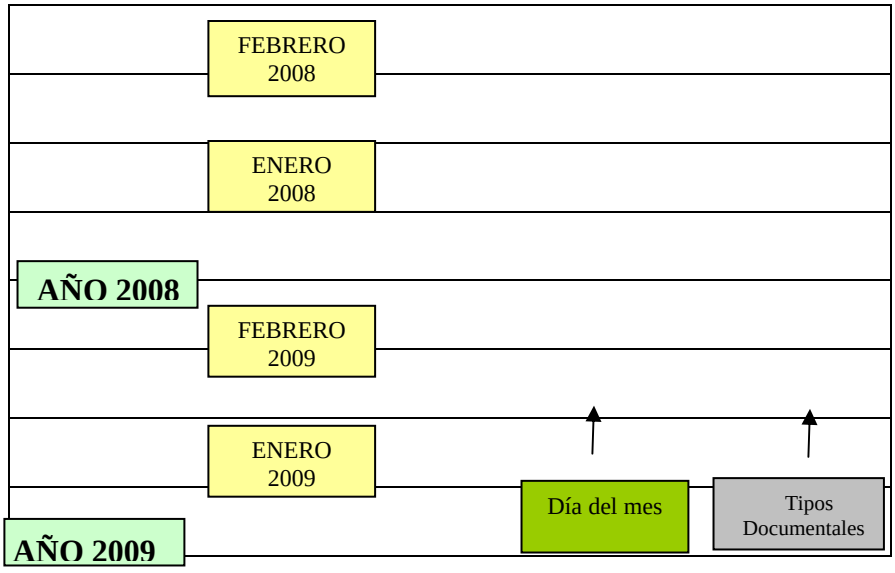
Si fuera necesario, se inicia con las guías de las letras del alfabeto (primera posición) y luego los asuntos se ordenan alfabéticamente. Algunas veces antes de indicar en las guías el asunto, se escribe el nombre de la instancia. (p. 162).



Método de Ordenación Cronológico

Los elementos que componen este método de ordenación son el año, el mes y el día del documento.

En el lado izquierdo de la gaveta se coloca el año (primera posición), luego los meses (segunda posición), los días del mes (tercera posición) y, por último, los tipos documentales en cuarta posición. (p. 163).



ORGANIZACIÓN DE LOS AMBITOS

La información referente a la organización de los ámbitos está basada en Espinoza (2001), pero con algunos cambios con el fin de adaptar el material al Proyecto Manejo Básico de Oficinas.

El fondo documental se divide en 6 ámbitos:

- Ámbito de la oficina productora.
- Ámbito Institucional.
- Ámbito del Sector Público.
- Ámbito del Sector Privado.
- Ámbito Particular.
- Ámbito Internacional.

Sin embargo, para efectos de aprendizaje necesario para trabajar en una oficina pequeña o un consultorio médico, se estudiará de la siguiente manera:

- Ámbito de la oficina productora: documentos enviados por la oficina.

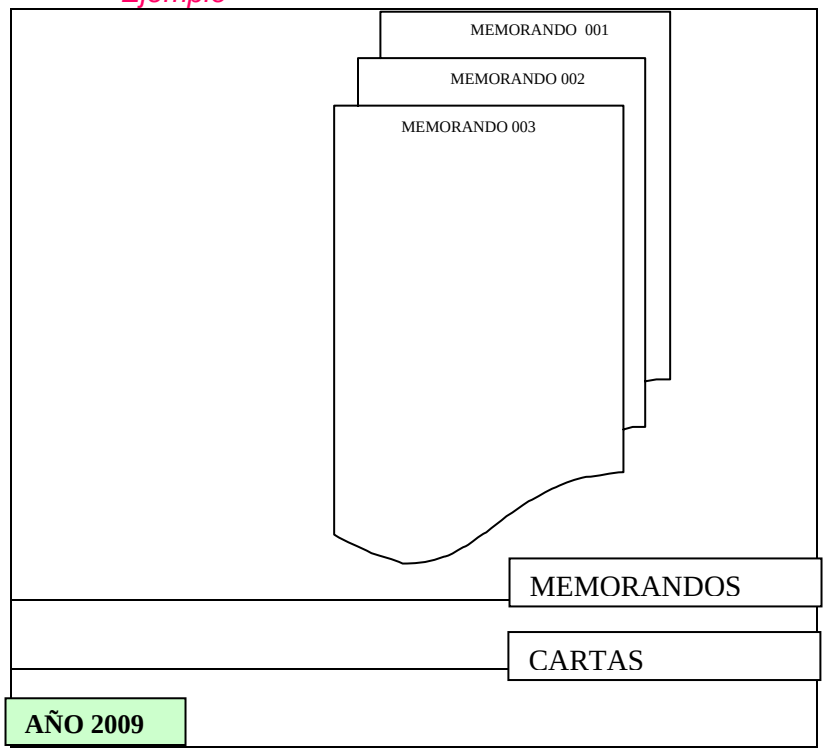
❖ Ámbito de documentos recibidos: documentos que ha recibido la oficina, divididos por nombre de empresa o persona.

Ámbito de la Oficina Productora

En la oficina productora se colocan todos los documentos producidos en esa entidad. (pag. 180).

Para poder clasificar los documentos se deben ordenar primero los tipos documentales en orden alfabético.

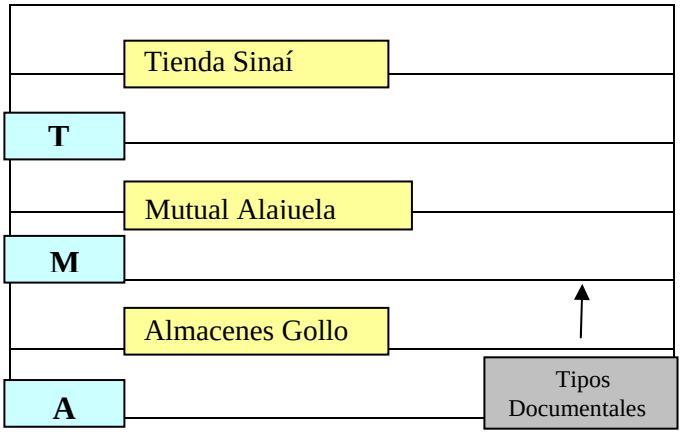
Ejemplo



Ámbito de Documentos Recibidos

En éste ámbito se colocarán todos los documentos recibidos de las instancias con las que tiene relación la oficina productora, ya sea de la misma empresa o con otras empresas del sector público, privado, particular e internacional.

Ejemplo



ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. La primera actividad se realizará para repasar los temas de la semana anterior y además leer la reflexión de este día.

2. El o la docente escogerá una reflexión lo suficientemente grande como para entregar un párrafo de la misma a cada estudiante.

3. Cada estudiante recibirá un pedazo de papel que contendrá: por un lado el párrafo que le corresponde leer y el número de párrafo del que se trata (para llevar el orden de la lectura); y, por el otro lado, un ejemplo de nombre, ya sea de persona o de institución que deberá pasar a resolver a la pizarra según las reglas estudiadas.

4. Aparte de los casos de nombres para resolver, el docente también puede incluir preguntas referentes a los procedimientos por seguir con los documentos que se envían y se reciben en la oficina y sobre los instrumentos descriptivos estudiados la lección anterior; como por ejemplo:

- Cite 2 datos que debe poseer el sello de recibido en un documento.

❖ Cite 2 datos que debe poseer el instrumento descriptivo de envío de documentos.

5. Primero cada estudiante leerá su párrafo para formar así la reflexión del día y seguidamente, en el mismo orden en que leyeron, pasarán a la pizarra a resolver su caso o contestarán la pregunta que corresponda.

ACTIVIDAD 2

1. Para estudiar el método de ordenación alfabético el grupo se subdividirá en 3.

2. A cada uno de los subgrupos le corresponderá estudiar y exponer cada uno de los métodos alfabéticos: Onomástico, Toponímica y por Asuntos.

3. Además de exponer, cada subgrupo deberá crear un ejemplo de archivo en el que se aplique el método que le correspondió y explicar a qué tipo de empresa pequeña o consultorio médico es aplicable.

4. Cada subgrupo deberá dibujar en un papel periódico el ejemplo de archivo que crearon y este material será utilizado durante la exposición para ejemplificar lo que dice la teoría.

5. El o la docente trabajará de manera individual con cada subgrupo para darles ideas y orientarlos durante el proceso.

ACTIVIDAD 3

1. Esta actividad se desarrollará con los mismos subgrupos de la lección anterior.

2. Para estudiar el método de ordenación cronológico, el docente explicará inicialmente en qué consiste este método y lo ejemplificará mediante un gráfico en la pizarra.

3. Para practicar este método de ordenación, cada subgrupo deberá dibujar un archivo que contenga expedientes de cada uno de los participantes del subgrupo y que estará ordenado cronológicamente según sus fechas de nacimiento.

4. El o la docente atenderá consultas y dudas durante el desarrollo de la actividad y revisará el trabajo realizado por cada grupo al finalizar.

ACTIVIDAD 4

1. El tema de organización de los ámbitos será explicado por el o la docente. Para reforzar cada contenido el docente le dará a los estudiantes los ejemplos gráficos para que exista mayor claridad sobre los temas.

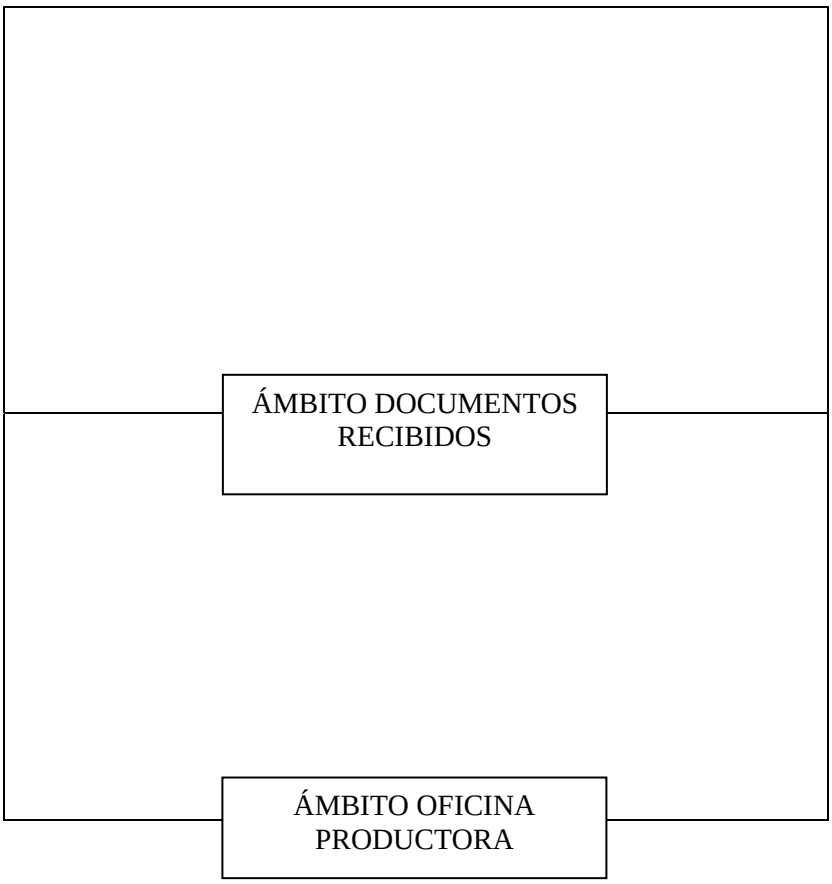
2. Para practicar el tema anterior, el o la docente hará un dibujo en la pizarra que muestre el ámbito de la oficina productora y el ámbito de documentos recibidos de una oficina cualquiera.

3. Cada uno de los estudiantes deberán ir al frente y escoger uno de los carteles que el o la profesora tendrá en su escritorio y deberá dibujar en la pizarra, sobre el dibujo del archivo, lo que se le indique en el cartel, en el orden correcto, según lo estudiado.

4. Será un rompecabezas que los estudiantes deben formar hasta obtener el archivo final completo.

Ejemplo

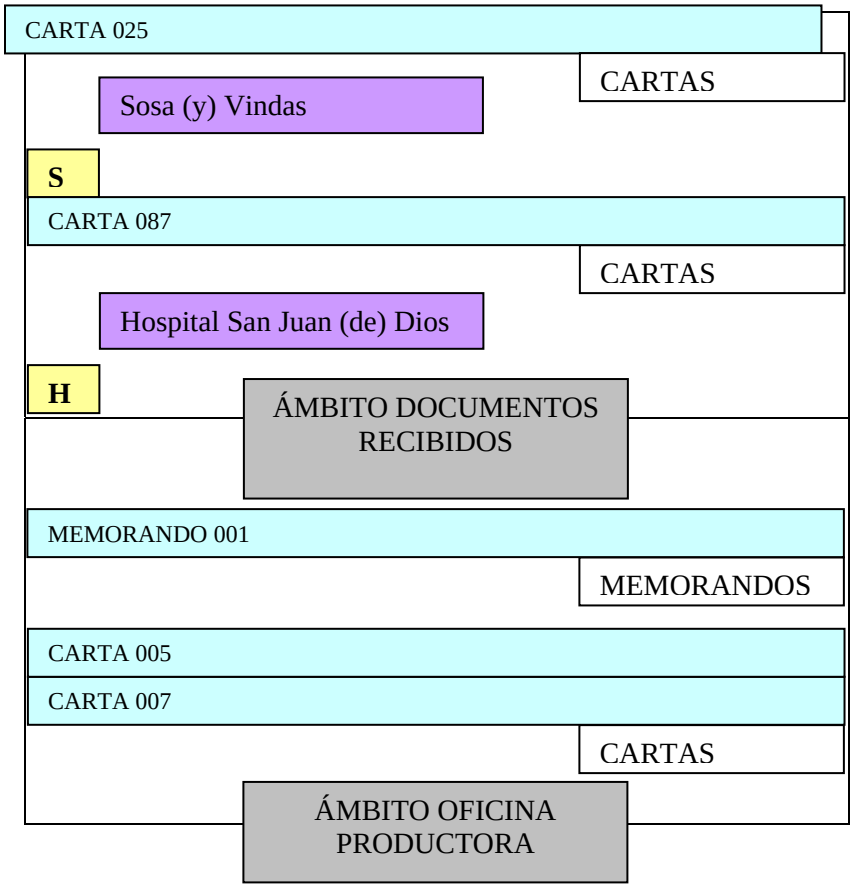
El dibujo en la pizarra será así:



Los carteles indicarán, por ejemplo:

- Carta enviada por la oficina con el número de consecutivo 005.
- Carta 025 recibida de la empresa Sosa y Vindas.
- Memorando enviado por la oficina con el número de consecutivo 001.
- Carta enviada por la oficina con el número de consecutivo 007.
- Carta 087 recibida del Hospital San Juan de Dios.

Siguiendo las instrucciones anteriores el dibujo deberá quedar de la siguiente manera:



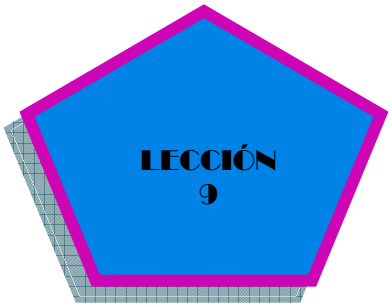
EVALUACIÓN

1. Mediante las actividades desarrolladas durante la clase el o la docente verificará si los estudiantes:

a) Aplican correctamente el método de ordenación alfabético.

b) Aplicar correctamente el método de ordenación cronológico.

c) Dividen la documentación de la oficina según lo que se ha enviado: ámbito de la oficina productora, y lo que se ha recibido: ámbito de documentos recibidos (Institucional, público, privado, particular e internacional).



OBJETIVO GENERAL

1. Utilizar los procedimientos adecuados para el manejo de los documentos al momento de archivar, con el fin de promover el orden y la ágil localización de la información en la oficina.

2. Administrar correctamente los expedientes de los clientes, con el fin de mantener ordenada la información que se maneja en la oficina.

3. Completar correctamente los instrumentos descriptivos para el préstamo de documentos de la oficina, para asegurar la devolución y localización de la información prestada.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Promover la definición de prioridades en los asuntos personales (estudio, trabajo, noviazgo, hijos, compra de bienes y otros, con el fin de organizar las actividades en un orden efectivo que permita alcanzar todas las metas propuestas, para lograr un crecimiento profesional, laboral, personal y espiritual.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar acerca de la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Repasar los temas de la semana anterior con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Entender cómo se prepara adecuadamente el espacio físico y elementos (archivadores, materiales) que se utilizan en la labor de archivo, con el fin de mantener el orden y facilitar la localización de los documentos.

4. Realizar eficientemente los procedimientos relacionados con el manejo de los documentos en la oficina, con el fin de que se de una adecuada administración de la información.

5. Manipular ordenada y responsablemente el contenido de los expedientes, con el fin de mantener el orden y asegurar la pronta localización de los mismos en la oficina.

6. Comprender el procedimiento correcto a seguir para realizar el préstamo de documentos de la oficina, con el fin de mantener un control exacto y preciso sobre la ubicación de los documentos prestados.

CONTENIDOS

PREPARACIÓN DEL ESPACIO FÍSICO Y EL ARCHO VERTICAL

Según Espinoza (2001):

Preparación del Espacio Físico

Para conservar los documentos en buen estado es importante ubicar los archivos verticales y los archivadores con palanca en sitios adecuados que reúnan las siguientes características:

- Limpieza y orden.
- Alejados de las ventanas, las puertas (para evitar el ingreso del polvo, los rayos del sol) y de los lugares donde se ingieran alimentos. (p. 185).

Preparación del Archivo Vertical

Se recomienda guardar los documentos de cada año en las primeras gavetas del archivo vertical. Aunque esta práctica es la más adecuada no se adapta a todas las oficinas, porque algunas producen y reciben gran cantidad de documentos, los

cuales ocupan las cuatro gavetas de un archivo vertical y más; mientras otras, con pocos documentos, solo necesitan una o dos gavetas para archivar todo el material. (p. 185).

El procedimiento para preparar el archivo vertical es el siguiente:

1. Colocar al frente de cada gaveta un rótulo, el cuál indique el contenido. El rótulo debe tener los siguientes datos: nombre de la oficina, contenido (ámbito, asuntos) y el año al que pertenecen los documentos.
2. Colocar las carpetas dentro de cada gaveta.
3. Colocar en cada carpeta la prensa y el marbete correspondientes. La información que se escribe en el marbete debe ser igual a la que contiene el rótulo en la cejilla donde se indican los tipos documentales y la oficina a la que pertenecen.
4. Colocar en cada carpeta colgante una sola carpeta.
5. Hacer las divisiones correspondientes a los ámbitos, con las guías y los rótulos respectivos.
6. Preparar los rótulos con los nombres de las instancias y los tipos documentales. (p. 186-189).

PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL MANEJO DE LOS DOCUMENTOS EN LA OFICINA

Los siguientes procedimientos son sugeridos por Espinoza (2001).

Procedimiento con los Documentos al Finalizar el Año

En casi todas las oficinas al finalizar el año, los documentos colocados en las gavetas del archivo vertical se trasladan a otra (s) gaveta (s), archivadores con palanca o a cajas de cartón libres de ácido, diseñadas especialmente para guardarlos. Aunque los documentos se trasladen a otro lugar, se recomienda dejarlos clasificados y ordenados como estaban en el (los) archivo (s) vertical (es) u otros, para facilitar la localización y la consulta. (p. 190).

Procedimiento para Organizar los Documentos en las Carpetas

Dentro de las carpetas es fundamental tener los documentos ordenados correctamente, con ese fin es necesario realizar el siguiente proceso:

1. Perforar cada documento en el lado izquierdo o superior para insertarlo en la prensa de cada carpeta.
2. Colocar cada documento en orden cronológico en la carpeta respectiva con la fecha más reciente al frente. La fecha que se debe considerar para ordenar cronológicamente un documento es la que viene impresa en él, no la de recibido.

3. Los documentos pertenecientes a una persona o institución que tengan la misma fecha se colocarán según el número de consecutivo a la hora de ingreso del documento. El número mayor del consecutivo se coloca de primero, o sea, al frente.
4. Cuando un documento no tiene fecha de emisión ni número consecutivo, se ordena de acuerdo con la fecha u hora de ingreso a la oficina.
5. Por último, cada documento se coloca y se prensa dentro de la carpeta respectiva. (p. 191-193).

Procedimiento para Archivar Documentos de Tamaño Pequeño

Cada una de las piezas documentales de tamaño pequeño se debe pegar en el centro de una hoja de tamaño carta u oficio; si es de tamaño mediano se recomienda pegarla a 1 ½ pulgadas del borde superior de la hoja, 1 ½ pulgadas del borde izquierdo y 1 pulgada del borde derecho e inferior, con el fin de que haya espacio suficiente para perforar cada hoja en el lado izquierdo o en el superior, lo cual permite introducir las prensas sin perder información. (p. 196).

Procedimiento para Archivar Documentos de Tamaño Oficio o más Grandes

Si el documento tiene suficiente espacio en el lado izquierdo o superior, se perfora en alguno de esos lados, se introducen las prensas, se dobla en la parte inferior y derecha si fuera necesario y se guarda en la carpeta. (p. 197).

Procedimiento de Preparación de los Documentos para Archivar

1. Revisar cada documento, con el objetivo de verificar si se puede archivar; es decir, que el asunto ha sido tramitado o que la persona a quien se le envió lo leyó.
2. Leer cada documento, con el fin de saber a qué se refiere y, por lo tanto, tener conocimientos de lo que se va a archivar.
3. Revisar que cada documento tenga la fecha, la firma, el sello y los anexos, si se indican.
4. Quitar las grapas y los clips innecesarios.
5. Pegas las piezas documentales con tamaño pequeño en hojas tamaño carta u oficio.
6. Doblar las piezas documentales con tamaño grande, de tal manera que alcancen el tamaño carta o legal.
7. Fijarse en el membrete, la antefirma, la firma, el cargo y el sello de cada documento para definir el ámbito, luego el nombre de la institución o instancia en la que se archivará y, por último, determinar el tipo documental.
8. Clasificar los documentos por ámbitos.
9. Ordenar los documentos de cada instancia acatando las reglas y los métodos de ordenamiento.
10. Ordenar los documentos de cada instancia en orden cronológico, colocando el de fecha más reciente al frente. (p. 228-229).

EXPEDIENTES

Según Espinoza (2001):

Un expediente se forma cuando hay un asunto que requiere mantener juntos los diferentes tipos documentales enviados y recibidos relacionados con él.

Los tipos documentales de un expediente (cartas, invitaciones, circulares, facturas, entre otros) se colocan en orden cronológico en una sola carpeta. (p.203).

Colocación de los Documentos en la Carpeta

Los tipos documentales de un expediente se pueden colocar de dos formas:

1. De abajo hacia arriba en estricto orden cronológico, siempre la fecha más reciente al frente.
2. El primero documento que dio origen al asunto de primero al abrir la carpeta, es decir, la fecha más antigua es la que aparece al frente en la carpeta. (p. 203).

Carátula de un Expediente

Todo expediente debe tener carátula. Los datos más importantes que se consignan en la carátula son: el nombre del asunto, el nombre de la instancia, el lugar (opcional) y el año. Cuando se trata del expediente de una persona se recomienda indicar: el nombre completo, el número de cédula, el nombre de la instancia donde labora y el año. (p. 205).

Cuidados que se Deben Tener con los Expedientes

1. No dejarlos sobre el escritorio ni en lugares donde se puedan extraviar con facilidad. Se recomienda tenerlos en un sitio específico, y si es posible, bajo llave.
2. Foliar con mucho cuidado cada página.
3. No prestarlos a personas que no están involucradas en el asunto o proceso.
4. No prestarlos para que salgan de la oficina que los custodia, a no ser que la persona quien los solicita esté debidamente autorizada. En este caso se fotocopian los documentos que necesita la persona y se le entregan.
5. Si hubiera que facilitar uno o varios documentos, para ser consultados se debe hacer en el lugar donde están custodiados. (p. 206).

Préstamo de Documentos o Expedientes

En Costa Rica, la mayoría de las oficinas no prestan documentos de archivo, pero cuando deben hacerlo se acostumbra fotocopiar los documentos solicitados y entregárselos a la persona interesada.

Siempre que se haga un préstamo de documentos se debe llevar un registro de ese préstamo, mediante un control que establezca: a quién se le prestó, cuándo,

qué tipo de documento o unidad documental, el asunto y cuándo debe devolverse. (p. 242-243).

Ejemplos de Controles de Préstamo de Documentos

MEMBRETE DEL CONSULTORIO O EMPRESA PEQUEÑA

CONTROL DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

Tipo documental_____Nº de Oficio_____
Original_____ Copia_____ Número de páginas_____

Fecha del documento_____Asunto_____
Solicitado por_____Oficina_____
Teléfono_____

Entregado por_____Fecha_____

Firma de la persona que solicita el documento_____
Fecha de devolución_____

MEMBRETE DEL CONSULTORIO O EMPRESA PEQUEÑA

CONTROL DE PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES

Expediente_____
Asunto_____
Número de folios_____

Solicitado por_____Fecha_____
Oficina_____Teléfono_____
Entregado por_____Fecha_____

Fecha de devolución_____
Firma de quien solicita el documento_____

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. Para repasar los temas de la semana anterior, los estudiantes jugarán “las sillas locas”.

2. Se formará un circulo con sillas, el número de sillas será equivalente al número de estudiantes, menos una silla; es decir, si son 10 estudiantes serán 9 sillas.

3. Al sonar la música los estudiantes empezarán a caminar en círculo detrás de las sillas.

4. Cuando la música se detenga, los estudiantes deberán buscar una silla para sentarse.

5. El estudiante que se quede sin silla será excluido del círculo y deberá contestar una pregunta que le formulará el o la docente con respecto a los temas estudiados la semana anterior; por ejemplo: ¿En qué consiste la ordenación onomástica?

6. Después de contestar la pregunta, se sacará una silla del círculo y los participantes realizarán la misma mecánica.

7. Todos los que vayan quedando excluidos deberán contestar una pregunta formulada por la profesora.

8. El juego terminará cuando haya un solo estudiante sentado en la última silla.

ACTIVIDAD 2

1. Para estudiar el tema “Preparación del espacio físico y el archivo vertical”, los estudiantes necesitarán: una carpeta colgante, una carpeta, una prensa, una cejilla, un marbete.

2. El o la docente explicará como se prepara el espacio físico.

3. El o la docente llevará una caja de cartón (donde quepan las carpetas colgantes), con el fin de demostrar cada uno de los pasos para preparar el archivo vertical.

4. El o la docente elaborará un rótulo para la caja de cartón y las guías de los ámbitos: oficina productora y documentos recibidos.

5. Cada estudiante elaborará una carpeta con información que le dará la profesora; la cuál, será diferente del resto de los compañeros.

6. El estudiante deberá elaborar el marbete y la cejilla para colocar en la carpeta y carpeta colgante.

7. Al finalizar todas las carpetas serán colocadas en orden en la caja de cartón para simular una gaveta de archivo real.

8. El o la docente asignará a cada estudiante la información que deberá colocar en su carpeta, de manera que los educandos podrán practicar todos los pasos a seguir durante la preparación del archivo:

- ❖ Colocar en cada carpeta la prensa y el marbete correspondientes.
- ❖ Preparar los rótulos con los nombres de las instancias y los tipos documentales para colocarlos en las cejillas.
- ❖ Colocar en cada carpeta colgante una sola carpeta.
- ❖ Colocar las carpetas dentro de cada gaveta (caja de cartón en este caso).

9. La información que se le asignará a los estudiantes, para que creen su carpeta, puede ser:

*Para construir las carpetas de la Oficina Productora:

- Cartas.
- Facturas.
- Memorandos.
- Informes.

*Para construir las carpetas de los Documentos Recibidos:

- García Hernández, Miguel (Dr.).
- Farmacia La Bomba.
- Hospital La Católica.
- Solano Arrieta

10. Cada estudiante deberá colocar su carpeta en la caja, en orden alfabético y en el ámbito que corresponda.

11. De esta manera los estudiantes podrán colaborar en la preparación del archivo vertical.

ACTIVIDAD 3

1. Para estudiar los procedimientos relacionados con el manejo de los documentos en la oficina, el docente iniciará explicando el procedimiento con los documentos al finalizar el año.

2. Seguidamente, el docente entregará a cada estudiante dos hojas en blanco y pondrá una perforadora a disposición de los estudiantes.

3. Siguiendo las instrucciones del o la docente, los estudiantes realizarán el procedimiento para organizar los documentos en las carpetas.

4. Cada estudiante irá a la caja y recogerá su carpeta con el fin de colocar ahí las dos hojas con el fin de ejemplificar el proceso.

ACTIVIDAD 4

1. Cada estudiante recibirá un documento pequeño (factura), un documento grande (carta tamaño legal) y dos hojas en blanco.

2. Siguiendo las instrucciones del o la docente, los estudiantes realizarán el procedimiento para archivar documentos pequeños y grandes.

3. Una vez finalizado el procedimiento los estudiantes colocarán los documentos en su carpeta.

ACTIVIDAD 5

1. Para esta actividad los estudiantes necesitarán un documento de dos páginas y un marcador de texto.

2. El o la docente leerá el procedimiento de preparación de los documentos para archivar.

3. Conforme el docente vaya leyendo, el estudiante irá realizando los pasos y subrayando con el marcador la información que necesite verificar.

4. Finalmente el documento será archivado por cada estudiante en su carpeta.

5. Todos los estudiantes deberán colocar nuevamente las carpetas en la caja.

6. El o la docente puede tomar una foto y enviarla después a los estudiantes para que recuerden cómo quedó el archivo.

7. Cada estudiante se llevará su carpeta para que tenga los ejemplos representativos de cada procedimiento estudiado en esta lección.

ACTIVIDAD 6

1. Para desarrollar el tema de expedientes, el o la docente incentivará la participación de los estudiantes lanzando preguntas como:

- ¿Qué creen que es un expediente?
- ¿Qué información se guarda en un expediente?
- ¿Qué tipo de oficinas son las que deben mantener expedientes?
- ¿Cómo se archiva un expediente?

2. Con base en la información expuesta por los estudiantes, el docente concretará las ideas y desarrollará el tema de expedientes.

ACTIVIDAD 7

1. Para estudiar el tema sobre préstamo de documentos, el docente le solicitará a los estudiantes que hagan una lista de los pasos que se deben seguir antes de prestar un documento.

2. El docente revisará el trabajo elaborado por los estudiantes y les entregará un ejemplo de cada uno de los controles descriptivos de préstamo de documentos; con el fin de que los estudiantes comparen lo que hicieron con lo que se debe hacer.

EVALUACIÓN

1. Esta actividad se realizará con el fin de repasar todos los temas estudiados anteriormente.

2. El o la docente se colocará viendo la pizarra.

3. Los estudiantes se colocará al fondo de la clase lo más alejados posible del o la docente.

4. Viendo hacia la pizarra el docente contará hasta 3 y se dará la vuelta.

5. Mientras el docente cuenta hasta 3 los estudiantes tendrán que acercarse a la pizarra, pero cuando el docente se de la vuelta, los estudiantes deberán quedarse inmóviles.

6. En el momento en que el docente se da la vuelta, si algún estudiante se está moviendo, tendrá que contestar alguna pregunta sobre los temas estudiados en esta lección.

7. Si nadie se está moviendo será el estudiante que esté menos cerca del docente el que tendrá que contestar la pregunta.

8. En ningún momento los estudiantes quedan descalificados, por lo que un mismo estudiante puede tener que contestar dos veces.

9. La dinámica se repetirá hasta que algún estudiante toque la espalda del docente mientras éste está contando,

10. El educando que logre hacer lo anterior, será el ganador de esa ronda y el juego empezará de nuevo hasta que el docente logre hacer todas las preguntas que desee.

11. Algunos ejemplos de preguntas son:

- ¿Como se prepara el espacio físico para archivar?
- ¿Qué se hace con los documentos al finalizar el año?
- ¿Cómo se archiva un documento pequeño?
- Cite 2 datos que debe tener el instrumento descriptivo de préstamo de documentos.
- Cite 2 pasos que se deben seguir antes de archivar un documento.

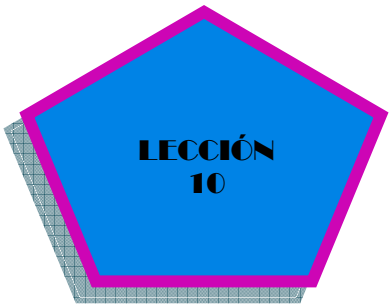
12. Mediante las actividades desarrolladas durante la clase y esta actividad evaluativo el o la docente verificará si los estudiantes:

a) Manipular adecuadamente el espacio físico y elementos (archivadores, materiales) que se utilizan en la labor de archivo.

b) Realizan eficientemente los procedimientos relacionados con el manejo de los documentos en la oficina

c) Manejan ordenada y responsablemente el contenido de los expedientes

d) Comprenden el procedimiento correcto a seguir para realizar el préstamo de documentos de la oficina.



OBJETIVO GENERAL

Conocer un método de organización que se puede utilizar para mantener los documentos de la oficina, en un consultorio médico o empresa pequeña.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Valorar la ayuda que nos ofrecen las personas y corresponderles con el mismo gesto siempre que sea posible, con el fin de mantener relaciones confiables y promover el apoyo mutuo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar acerca de la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Repasar los temas de la semana anterior con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Conocer una estructura de archivo que se puede utilizar específicamente en un consultorio médico o empresa pequeña, con el fin de satisfacer las necesidades básicas de este tipo de negocio.

CONTENIDOS

ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO DE LA OFICINA

Empresa Pequeña

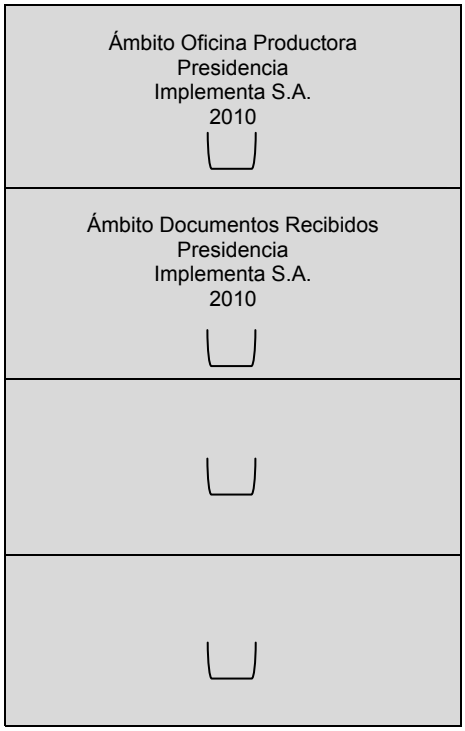
Si se va a trabajar en una empresa pequeña, una propuesta para organizar el archivo de la oficina es la siguiente:

1. Utilizar la primera gaveta del archivo para guardar los documentos pertenecientes al ámbito de la oficina productora; es decir, todos los documentos que hayan sido creados en la oficina. Los documentos se guardarán según el número de consecutivo para facilitar su búsqueda y deberán tener el sello de recibido de la instancia a la que el documento esté dirigido, con el fin de poder verificar, en caso de ser necesario, quien lo recibió, en qué fecha y a qué hora.

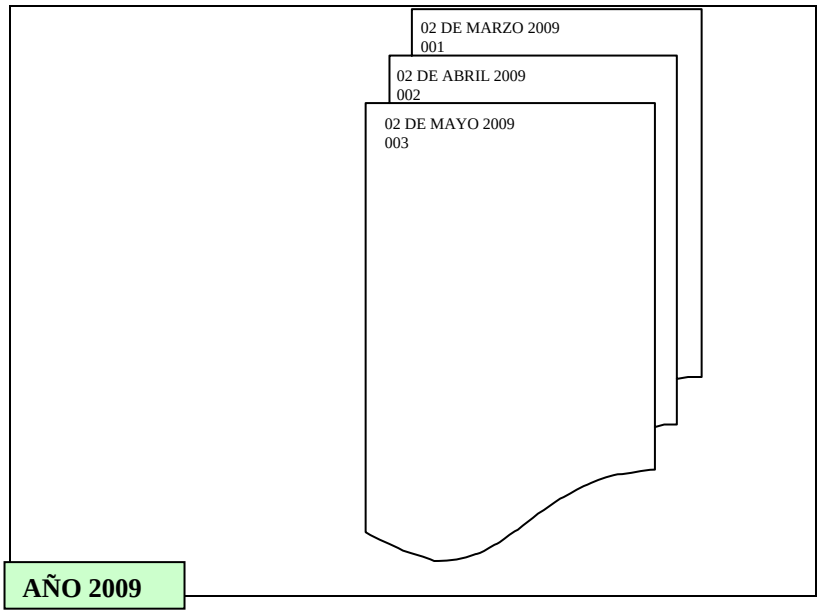
2. Utilizar la segunda gaveta del archivo para guardar los documentos pertenecientes al ámbito de los documentos recibidos. Los documentos se colocarán en una carpeta creada especialmente para cada empresa o persona que envíe documentación a la oficina. Las empresas o personas se organizarán por orden alfabético, utilizando las reglas para ordenar nombres de empresas o instituciones estudiados las semanas anteriores. Dentro de cada carpeta los documentos estarán ubicados en orden cronológico; siendo el primero el más reciente. Todos los documentos deben tener la fecha, la hora y nombre de la persona que los recibió.

Ejemplo gráfico

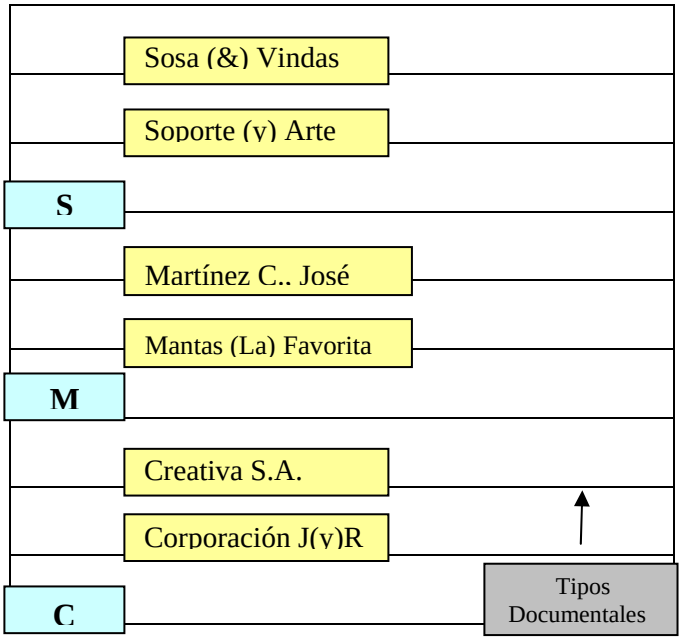
Archivador



Gaveta Ámbito Oficina Productora



Gaveta Ámbito de Documentos Recibidos



Consultorio Médico

Si se va a trabajar en un consultorio médico, una manera de ordenar el archivo es la siguiente:

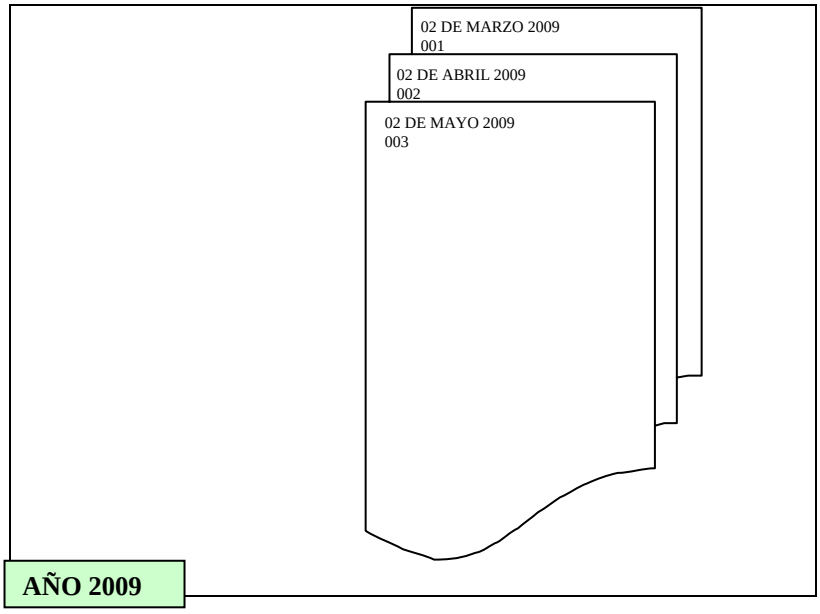
1. Si el consultorio tiene contacto con otras entidades, de manera que reciba y envíe documentación diferente a la que se maneja en los expedientes médicos, se puede adoptar el mismo sistema de organización de una empresa pequeña, el cual se explica en la página anterior.

2. Además, los consultorios médicos deben manejar un expediente médico individual por cada paciente. Por lo que se pueden tomar las últimas gavetas del archivo para colocar todos los expedientes médicos, los cuáles, irán organizados alfabéticamente y aplicando las reglas para ordenar nombres de personas que se estudiaron en las lecciones anteriores.

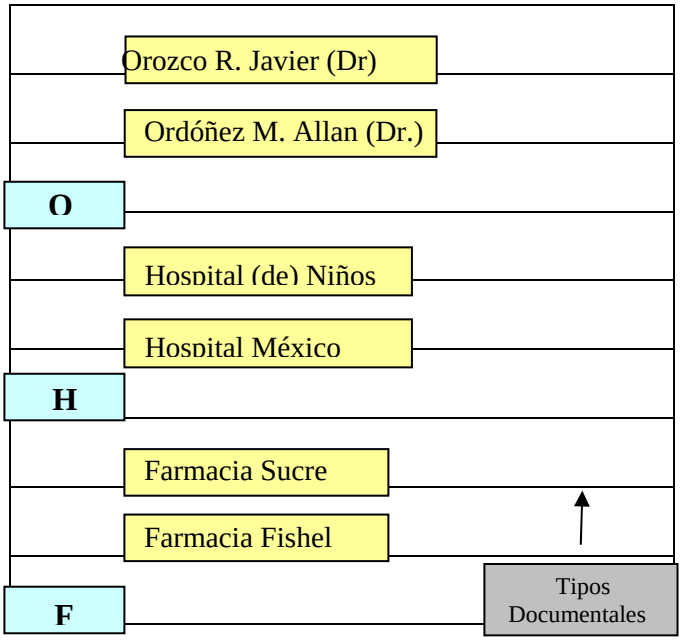
Ejemplo gráfico

Archivador

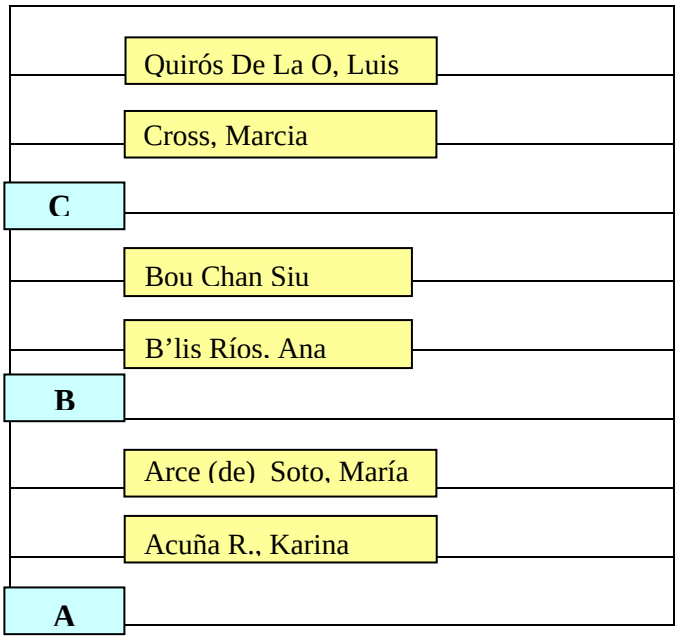
Gaveta Ámbito Oficina Productora



Gaveta Ámbito de Documentos Recibidos



Gaveta de Expedientes Médicos de Pacientes



ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. Los estudiantes jugarán “la papa caliente” para repasar los temas de la semana anterior.

2. Los estudiantes se formarán en círculo y se pasarán entre ellos un objeto al compás de la música.

3. Cuando la música se detenga, el estudiante que tenga el objeto en sus manos deberá contestar una pregunta formulada por el o la docente referente a los temas estudiados la semana anterior.

ACTIVIDAD 2

1. El o la docente dibujará en la pizarra los gráficos que ejemplifican la manera como se puede organizar el archivo de un consultorio médico u empresa pequeña e irá explicando todos los datos a los estudiantes.

2. Con base en lo aprendido en esta lección y tomando en cuenta los temas de las semanas anteriores, los estudiantes crearán, de manera individual, un archivo en miniatura para un consultorio médico, e incluirán los ámbitos estudiados: ámbito de la oficina productora, ámbito de documentos recibidos y expedientes médicos de pacientes.

3. En cada ámbito deberán crear 5 guías con información elegida por cada estudiante de manera individual.

4. Los estudiantes también deberán respetar las reglas para ordenar nombres de personas e instituciones y el orden alfabético de todos los elementos.

5. Para la elaboración del archivo miniatura, se podrán utilizar materiales como: una caja de zapatos o de galletas soda, papel de colores, tijera, goma, lapicero, etc.

EVALUACIÓN

1. Mediante las actividades desarrolladas durante la clase el o la docente verificará si los estudiantes:

a) Estructuran el archivo de la oficina para que pueda ser utilizado en un consultorio médico o empresa pequeña, con el fin de satisfacer las necesidades básicas de este tipo de negocio.

2. Para finalizar el módulo el o la docente puede pedirle a sus estudiantes que den su opinión acerca de lo aprendido en éste módulo, los conocimientos adquiridos, la experiencia vivida, lo que más les gustó, lo que menos les gustó, con el fin de conocer el criterio de los estudiantes acerca de la experiencia vivida.

¡PROMESA DE DIOS PARA TI!

"Les aseguro que si tienen fe y no dudan…todo lo que ustedes, al orar, pidan con fe, lo recibirán."

San Mateo 21, 21-22

UNIVERSIDAD NACIONAL
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL

PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS

MÓDULO

PROCEDIMIENTOS DE OFICINA

PROF. NORIETH GUILLÉN CORDERO

2010

TABLA DE CONTENIDOS

LECCIÓN 1 1

OBJETIVO GENERAL 1

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 1

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1

CONTENIDOS 2

PERFIL SECRETARIAL MODERNO 2

ESTRATEGIAS METOLÓGICAS 9

EVALUACIÓN 11

LECCIÓN 2 12

OBJETIVO GENERAL 12

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 12

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 12

CONTENIDOS 13

SERVICIO AL CLIENTE 13

ATENCIÓN TELEFÓNICA 18

ESTRATEGIAS METOLÓGICAS 22

EVALUACIÓN 25

LECCIÓN 3 27

OBJETIVO GENERAL 27

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 27

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 27

CONTENIDOS 28

CONTROL DEL TIEMPO Y MANEJO DE PRIORIDADES 28

ESTRATEGIAS METOLÓGICAS 32

EVALUACIÓN 36

LECCIÓN 4 39

OBJETIVO GENERAL 39

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 39

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 39

CONTENIDOS 40

LA IMAGEN PERSONAL Y PROFESIONAL 40

BUEN VESTIR 42

ESTRATEGIAS METOLÓGICAS 44
EVALUACIÓN 47
LECCIÓN 5 49
OBJETIVO GENERAL 49
OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 49
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 49
CONTENIDOS 50
ETIQUETA 50
ÉTICA SECRETARIAL 53
ORGANIZACIÓN DE EVENTOS O REUNIONES 56
ESTRATEGIAS METOLÓGICAS 58
EVALUACIÓN 62
LECCIÓN 6 63
OBJETIVO GENERAL 63
OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 63
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 63
CONTENIDOS 64
RELACIONES INTERPERSONALES 64
ESTRATEGIAS METOLÓGICAS 71
EVALUACIÓN 77
LECCIÓN 7 79
OBJETIVO GENERAL 79
OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 79
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 79
CONTENIDOS 80
AMBIENTE DE LA OFICINA 80
EQUIPOS DE OFICINA 83
RECOMENDACIONES PARA EL MANEJO DE EQUIPOS DE OFICINA 86
ESTRATEGIAS METOLÓGICAS 87
EVALUACIÓN 90
LECCIÓN 8 91
OBJETIVO GENERAL 91
OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 91
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 91

CONTENIDOS 92
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA 92
CÓMO CONSEGUIR EMPLEO 94
ESTRATEGIAS METOLÓGICAS 96
EVALUACIÓN 101
LECCIÓN 9 102
OBJETIVO GENERAL 102
OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 102
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 102
CONTENIDOS 103
CURRICULUM VITAE 103
LA ENTREVISTA PERSONAL 106
ESTRATEGIAS METOLÓGICAS 108
EVALUACIÓN 111
LECCIÓN 10 113
OBJETIVO GENERAL 113
OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 113
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 113
CONTENIDOS 114
COMO PROGRESAR EN EL EMPLEO 114
ESTRATEGIAS METOLÓGICAS 117
EVALUACIÓN 120
PROMESA DE DIOS PARA TI 121

OBJETIVO GENERAL

Analizar las características que debe poseer una persona para desempeñarse como una secretaria o secretario eficaz según las exigencias del mercado moderno, con el fin de identificar los aspectos que cada estudiante debe mejorar para llegar a obtener ese perfil.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Desarrollar en el o la joven una imagen positiva de sí mismo que le ayude a valorar sus capacidades y limitaciones con el fin de reforzarlas o de mejorarlas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer a los miembros del grupo mediante una presentación para lograr una mayor integración. (Aplica solo si no se ha realizado anteriormente).

2. Reflexionar acerca de la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

3. Determinar el perfil de la secretaria moderna o asistente de oficina, incluyendo preparación académica, cualidades, comportamiento y valores, para entender los requerimientos que debe tener una persona que desea trabajar en oficina.

CONTENIDOS

PERFIL SECRETARIAL MODERNO

Según Zúñiga y Mora (1999):

Los avances tecnológicos en todos los campos, y los cada vez mayores retos empresariales, están demandando personal capacitado y calificado para desempeñarse eficientemente en las labores de oficina, pues por una parte no se dispone del tiempo necesario para hacer extensos procesos de inducción en el área requerida y, por la otra, cada día es mas urgente el incremento en los niveles de eficiencia y productividad.

Por tanto las instituciones educativas necesitan, igualmente, adaptar sus programas y modalidades de capacitación secretarial a estas circunstancias empresariales; en este orden es muy común que se designen las últimas etapas de escolaridad a una práctica real, con base en convenios establecidos entre empresas e instituciones, para que los estudiantes se familiaricen con el trabajo y los procesos administrativos. (p. 8).

Preparación Académica

Zúñiga y Mora (1999) afirman:

Es indispensable que la persona que desee desempeñase como secretaria o secretario se preocupe por alcanza un excelente nivel académico en áreas como lenguaje y comunicación, idiomas (especialmente inglés), redacción y administración de documentos, toma y trascripción de dictados, técnicas de oficina, administración de recursos empresariales, manejo de clientes y ventas, y habilidades ejecutivas (liderazgo, organización de eventos, manejo del tiempo, toma de decisiones, resolución de problemas, desempeño bajo presión, manejo de prioridades), que le permitan alcanzar sus objetivos en el campo laboral.

Además de la preparación académica es necesario hacer énfasis en la urgencia del compromiso con la propia formación integral como ser humano. Hay que complementar los conocimientos adquiridos, esforzándose por cultivar y desarrollar cualidades y habilidades personales, las cuales podemos clasificar en intelectuales, morales, sociales y físicas. (p. 8).

Cualidades de la Secretaria

Con respecto a las cualidades de la secretaria moderna, Zuñiga y Mora (1999) indican que las más importantes son:

Cualidades Intelectuales

- Cultura general: leer diarios, revistas y publicaciones en general, nacionales e internacionales, para estar informado sobre temas de actualidad.
- Conocimiento de los objetivos y misión de la empresa para la cual se trabaja.
- Capacitación y actualización profesional permanentes: renovar, cambiar evaluar los conocimientos adquiridos, asistiendo a cursos, seminarios con su área.
- Capacidad de observación y amplitud de memoria.
- Saber escuchar para comprender mejor y dar respuestas adecuadas.
- Concentración en las diferentes tareas que se realizan.
- Aptitud para desarrollar dos o más actividades simultáneamente.
- Iniciativa.
- Sentido común.
- Habilidad para seguir instrucciones.
- Metas personales y profesionales.

Cualidades Morales

Sobresalen las siguientes:

- Responsabilidad.
- Entusiasmo.
- Discreción.
- Veracidad.
- Paciencia.
- Honradez.
- Lealtad.
- Sinceridad.
- Respeto.
- Eficiencia.

Cualidades Sociales

Es importante destacar:

- Capacidad para trabajar en equipo: alcanzar objetivos mediante el trabajo conjunto.

- Capacidad para dirigir: distribuir tareas y coordinar el trabajo de personas que estén a su cargo.

- Orden: en los documentos que se manejan, en los elementos que se utilizan, en el trabajo que se realiza, en la presentación personal y en el desarrollo de las ideas.

- Habilidad para comunicarse efectiva y fácilmente, y alcanzar los objetivos propuestos.

- Simpatía y cortesía en el trato con las personas.

- Tacto y prudencia para manejar cualquier tipo de situación imprevista.

- Excelente comportamiento y relaciones humanas.
- Adaptabilidad a toda situación que pueda presentarse.
- Flexibilidad.
- Sentido del humor.
- Tolerancia.
- Estabilidad emocional.
- Solidaridad.

Cualidades Físicas

Conviene señalar las siguientes:

- Excelente presentación personal: esta se reflejará no sólo en el vestuario sino también en el estado de salud, el maquillaje que se aplique, los accesorios que utilice y los modales que practique.
- Adecuada modulación de la voz.
- Agudeza visual.
- Coordinación de movimientos. (p. 9 y 10).

Comportamiento en la Oficina

Con respecto al comportamiento en la oficina, Zúñiga y Mora (1999) indican que:

No debe ser diferente del habitual, ya que no se trata de asumir actitudes fingidas. Sin embargo, hay que tener en cuenta que:

- El aspecto estético debe ser agradable, elegante y ordenado.
- El vestuario debe estar de acuerdo con el cargo, edad y aspecto físico.

❖ El maquillaje debe ser natural, agradable y discreto.

❖ La afeitada debe ser diaria para lucir fresco y pulcro.

❖ El saludo a los compañeros de trabajo debe darse al entrar y salir de la empresa, con cortesía y amabilidad, sin hacer visita en corredores u otras oficinas.

❖ Deben usarse los nombres de pila, anteponiéndoles el tratamiento social, para visitantes, compañeros y directivos de la empresa. Nunca deben emplearse apodos, diminutivos, ni palabras "melosas" o "cariñosas".

❖ Debe adoptarse permanentemente una postura adecuada.

❖ El arreglo personal no debe realizarse en la oficina.

❖ Se debe ser leal con la empresa, los jefes y los compañeros.

❖ No debe cooperarse para que crezca "la línea secreta de noticias".

❖ Deben evitarse los rumores y los chismes de todo tipo.

❖ Muchas personas piensan, equivocadamente, que la mejor manera de ascender es demeritando y perjudicando la labor de sus compañeros.

❖ No debe fumarse en la oficina.

❖ No debe masticarse chicle.

❖ No deben utilizarse expresiones, miradas, gestos ni ademanes de mal gusto o doble sentido. (p. 10).

Valores Humanos

Según Zúñiga y Mora (1999):

Las actitudes positivas son la manifestación de los valores humanos; por tanto, hablar de actitudes es referirse a valores humanos. Para el desempeño en la oficina, merecen especial atención los que se desarrollan en las siguientes páginas.

Solidaridad

La persona solidaria sabe que su paso por el mundo es una experiencia comunitaria y que su propia satisfacción no puede construirse de espalda a los demás. Por tanto, las necesidades, dificultades y sufrimientos de otros no le pueden ser ajenos.

Compañerismo

El verdadero compañero comparte los intereses, propósitos y objetivos de quienes caminan a su lado, y sabe que en muchas ocasiones es preferible detener el paso y tomar sobre los propios hombros la carga del otro.

Cordialidad

La persona cordial siempre tiene en sus labios una frase amistosa, un mensaje de afecto, y en sus manos un don, una caricia. Ella siempre tiene una sonrisa para regalar.

Servicialidad

Nace del deseo sincero de hacer algo por los demás y de aportar a su bienestar. La persona servicial siempre esta dispuesta a compartir, con la convicción de que solo quien siembra, cosecha.

Responsabilidad

La persona responsable es digna de todo crédito; sus actos responden íntegramente a sus compromisos. Siempre se esfuerza por hacerlo todo bien, sin necesidad de supervisión, ni por recibir promesas o ser objeto de amenazas.

Respeto

La persona respetuosa se acoge siempre a la verdad; no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira, rechaza la calumnia y el engaño, y evita las ofensas y las ironías. El respeto es la esencia de las relaciones humanas.

Eficiencia

La persona eficiente busca siempre la máxima calidad y la mayor efectividad en todas las tareas ejecutadas; no conoce las disculpas y no olvida nunca que las grandes metas jamás han sido fáciles.

Lealtad

La persona leal es capaz de mantenerse firme e su respaldo a una causa, un ideal, una institución, a otra persona, sin que interesen las circunstancias. Ella jamás da las espalda a un amigo, nunca abandona una causa noble i niega sus creencias.

Honestidad

La persona honesta busca con ahínco lo recto, lo honrado, lo razonable, lo justo; no pretende jamás aprovecharse de la confianza, la inocencia o la ignorancia de los demás. Ella no camina en pos de ocasiones fáciles ni se rinde cundo en algún lugar encuentra las arcas abiertas.

Entusiasmo

Una persona entusiasta demuestra muchas ganas de amar, de servir, de aprender, de progresar, de trabajar, de ser, hacer y dar; en fin, muchas ganas de vivir. El entusiasmo es vida.

Sencillez

La persona sencilla recuerda que siempre queda camino por recorrer para acercarse a la antesala de la perfección. Jamás se llena de jactancia ni se vanagloria por los triunfos, porque no olvida que las capacidades que le permiten triunfar son dones recibidos.

Constancia

La constancia permite sostener la mirada puesta en la meta, el optimismo del primer paso y el conocimiento de un final feliz. La constancia hace mas fuertes las decisiones, mas inquebrantable la voluntad, mas efectivos los esfuerzos y mas atractivo el sabor del triunfo.

Tolerancia

La tolerancia permite a las personas entender que cada ser humano es único e irrepetible, que tiene derecho a sus propios criterios, juicios y decisiones; acepta la posibilidad de los errores personales y de los otros, de las equivocaciones propias y de los demás. (p. 150 a 152).

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (DIAGNÓSTICA)

1. El docente le pide a los estudiantes que escriban en una hoja en blanco ¿Qué entienden por procedimientos de oficina? ¿Para qué creen que sirve este curso? ¿Qué esperan recibir en este curso?

2. Las respuestas de los participantes le permitirán al docente crearse una idea del conocimiento previo que tienen los estudiantes y aclarar cualquier duda desde el inicio.

ACTIVIDAD 2

1. Mediante una lluvia de ideas los (as) estudiantes comparten sus conocimientos previos sobre cada uno de los temas de estudio sobre el perfil de la secretaria moderna: preparación académica, cualidades y comportamiento.

2. El o la profesor (a) concreta cada tema y explica ampliamente partiendo de los aportes de los estudiantes.

3. Para iniciar la lluvia de ideas, el docente puede lanzar preguntas al grupo como:

¿Qué entienden ustedes por secretaria?

¿Cómo son las secretarias que ustedes conocen?

¿Como describirían ustedes a una buena secretaria?

¿En qué se diferencian las secretarias de antes y las de ahora?

¿Que comportamientos o actitudes son mal vistos en las secretarias?

¿Qué debe saber una secretaria?

¿Qué cualidades intelectuales debe tener una secretaria?

¿Qué cualidades sociales debe tener una secretaria?

¿Qué cualidades morales debe tener una secretaria?

¿Qué cualidades físicas debe tener una secretaria?

¿Como debe comportarse una secretaria en su trabajo?

4. Es importante incentivar a los estudiantes para que durante su participación, compartan experiencias positivas y negativas que conozcan, con el fin de crear una conversación amena sobre los temas en estudio que permita el enriquecimiento de los participantes.

ACTIVIDAD 3

1. El grupo se forma en parejas, cada pareja recibe uno o dos valores humanos que se deben aplicar en la oficina.

2. Cada pareja debe explicar al grupo el valor humano que le correspondió y como se aplica al trabajo de oficina mediante un ejemplo.

EVALUACIÓN

1. En grupos de tres personas, los estudiantes formulan un caso de estudio que muestre una situación en la que la secretaria posea cualidades, comportamientos y valores contrarios o acordes (según le indique el docente) con lo que se recomienda aplicar en la oficina.

2. Cada subgrupo debe dramatizar su caso y el resto de los estudiantes deben identificar las actitudes adecuadas o inadecuadas y plantear soluciones con base en lo estudiado para mejorar el desempeño de la secretaria en cuestión.

3. Por medio de la actividad anterior los estudiantes demostrarán si logran determinar el perfil de la secretaria moderna o asistente de oficina.

OBJETIVO GENERAL

Fundamentar la importancia del excelente servicio al cliente en la oficina mediante la atención personal y telefónica, con el fin de fomentar el uso de técnicas adecuadas que permitan la satisfacción del cliente y la buena proyección de la empresa.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Promover la igualdad de oportunidades y responsabilidades entre ambos géneros, para favorecer la participación activa de ambos en los ámbitos social y laboral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Distinguir las clases de visitantes que pueden presentarse en la empresa para diferenciar la manera adecuada de tratar a cada uno de ellos.

2. Aplicar las normas de cortesía al recibir personalmente a los visitantes para dar una buena imagen empresarial.

3. Utilizar las reglas generales y de cortesía para la recepción telefónica con el fin de establecer una comunicación efectiva con el cliente.

4. Demostrar honestidad, respeto y sensibilidad al recibir llamadas o al atender personalmente a los visitantes para mostrar mayor empatía con el cliente.

SERVICIO AL CLIENTE

Según Zúñiga y Mora (1999):

Los constantes avances tecnológicos en el campo de las comunicaciones, están llevando a las empresas a competir, no solo con productos de excelente calidad, sino con eficientes y especiales servicios dirigidos a suplir las más mínimas y exigentes necesidades de las personas. La actitud que el secretario o secretaria muestre en la atención a los visitantes, el adecuado y esmerado manejo telefónico y personal para clientes, se reflejará en la preferencia de ellos por la empresa, sus productos y servicios. Es importante esmerarse en atender diligentemente a los visitantes. (p. 96)

Recepción Personal

En cuanto a la atención del público, Zúñiga y Mora (1999) opinan:

La atención al público interno y externo que llega a la empresa se denomina recepción personal. Recibir a los visitantes debe convertirse en un arte y como tal, debe hacerse con agrado.

❖ Definimos como público interno a directivos, subalternos, compañeros y personal de la empresa.

❖ Todas las personas ajenas a la empresa que se acercan a solicitar o traer información, se denominan público externo. (p. 96).

Clasificación de los Visitantes

Según Zúñiga y Mora (1999):

Entre las personas que se acercan a la oficina de la secretaria o secretario, se pueden distinguir:

Directivos, Funcionarios y Funcionarias de la Misma Empresa

El saludo debe ser cortés y amable, llamándolos por su nombre o apellido, anteponiendole el tratamiento: Doctor Triana…Señora Cecilia…

❖ No se les pregunta el motivo de la visita ni deben hacer antesala.

❖ Cuando el jefe o jefa no se encuentren, es necesario dar al directivo una explicación de tal ausencia.

❖ Cuando el jefe o jefa estén ocupados atendiendo un visitante, se debe informar de quien se trata, dejando que tomen la decisión de entrar o no. (p. 96).

Subalternos o Subalternas

Es necesario ponerse de acuerdo con el jefe, para el manejo de las visitas de los subalternos, en cuanto a:

❖ Preguntarles el motivo de la visita.

❖ Anunciarlos o no.

❖ De cuánto tiempo se va a disponer.

A los compañeros del mismo nivel o a subalternos, se des debe tratar siempre de usted, evitar apodos, diminutivos y palabras cariñosas, como “flaco”, “mi amor”, “toño”, “negro”, “gorda”. La forma correcta es llamarlos por sus nombres: Antonio, Luis, Fernando, Cecilia. (p. 97)

Familiares, Amigos, Amigas del Jefe o la Jefa

Normalmente llegan saludando en forma casual y descomplicada. ¡Cuidado!, es mejor preguntar al jefe o jefa, cuando se tengan dudas. Además, ser discreto, prudente y tratar de ir conociéndolos para no cometer errores. (p. 97).

Visitantes externos

Entre quienes se pueden distinguir:

Inoportunos consuetudinarios

Llegan una y otra vez ante la secretaria o el secretario con objetivos sin importancia para el jefe, la jefa o la empresa. Se deben rechazar de una forma cortés pero firme. (p. 97).

Inoportunos eventuales

Llegan con objetivos acordes con los de la empresa, el jefe o la jefa, pero en ese momento no pueden atenderse por cumplimiento de tareas prioritarias o situaciones excepcionales en la oficina.

Deben atenderse amablemente, darles ciertas explicaciones y analizar la posibilidad de enviarlo a otra oficina; si esto no puede hacerse ofrecerles una cita lo más pronto. (p. 97).

Visitantes importantes para la empresa, con cita previa

- Se deben saludar cortésmente, preferiblemente llamándolos por el nombre o apellido, antecedidos del respectivo tratamiento (señor, doctor…).

- Si tienen que hacer antesala, debe explicarse el motivo de la espera.

- Ofrecerles café, refresco, agua, o lo usual en la empresa.

Cuando el jefe o jefa no conozca al visitante, se debe entrar con él o ella y hacer las presentaciones del caso. (p. 97).

Visitantes importantes para la empresa, sin cita previa

En lo posible, se debe sacar el tiempo para que le jefe o jefa los atienda; de no ser posible, enviarlos a otra oficina que tenga relación con el motivo de la visita, o en ultimo caso, darles una cita lo más pronto. (p. 97).

Visitante agresivo

Generalmente su irritabilidad es debido a evasivas, demoras y atención inadecuada recibidas de algún empleado o empleada de la empresa.

Por tanto conviene:

- Tratar de calmarlo.
- Hablar cuando él o ella haga alguna pausa.
- No levantar la voz.
- No dejarse contagiar del mal genio.
- No permitirle que entre enojado o enojada a la oficina del jefe o jefa. (p. 97).

Para Tener en Cuenta

❖ Cada día, a primera hora, es indispensable recordar al jefe o jefa las citas y compromisos previstos para esa fecha.

❖ Cuando se trate de una entrevista o un compromiso que requiera preparar material con anticipación, se debe anotar en la agenda, en una fecha anterior a la del compromiso.

En la recepción personal pueden presentarse estas situaciones:

❖ El visitante llegó, pero el jefe o la jefa no.
❖ El visitante llegó y el jefe o la jefa no puede recibirlo.
❖ El jefe o la jefa tardará en recibirlo.
❖ El visitante llego demasiado tarde a la cita.
❖ El jefe o la jefa cancela la cita con alguna antelación.

En todos los casos será importante atender al visitante con mucha amabilidad y explicarle la situación con tacto, pero sin entrar en detalles. (p. 98).

Antes de Dar o Registrar una Cita

Zuñiga y Mora (1999) recomiendan:

Para evitar contratiempos, es importante aprender a utilizar adecuadamente los elementos.

❖ Escribir en la agenda los compromisos y citas con lápiz, sin omitir datos necesarios como nombre, institución que representa, motivo de la cita, teléfonos.

❖ Cerciorarse de que el calendario esté actualizado y marcados los festivos y fines de semana.

❖ Conocer con certeza el tiempo disponible del directivo.

❖ Enterarse del motivo que expone cada visitante.

❖ Consultar con el jefe o jefa, si se registra o no una cita, cuando no existe seguridad de hacerlo. (p. 98)

Recomendaciones Generales para el Manejo de Público Interno y Externo

Algunos consejos según Zuñiga y Mora (1999) son:

- Mirar a la persona que llega, cuando se está respondiendo el saludo.
- Tratar de solucionar los inconvenientes que se les han presentado a los clientes y visitantes.
- Identificar con el nombre a los visitantes frecuentes de la empresa.
- Hacer una seña suave de espera, con una leve sonrisa, cuando llega alguien y se está atendiendo una llamada telefónica.
- No exteriorizar las emociones en presencia de los visitantes: tristeza (llanto) alegría (risas y carcajadas), enojo (descortesía, mal genio).
- No coquetear con los visitantes.
- No masticar chicle.
- No fumar en el puesto de trabajo.
- No consumir alimentos en el escritorio.
- No maquillarse delante de la gente.
- No demostrar histeria por ningún motivo.
- Esmerarse en tener el sitio de recepción ordenado, agradable y con material de lectura actualizado.

En la recepción personal de los clientes, se falla si:

- Eres descortés e indiferente ante la presencia de los visitantes.
- Tienes el escritorio y el sitio de trabajo desorganizado.

- Te falta dinamismo.
- Eres puerta abierta a los chismes y comentarios.
- Tuteas a las personas desconocidas.
- Gritas o hablas muy bajito.
- No brindas la información exacta ni oportuna.
- Te muestras sarcástico, burlón, prepotente o humillativo.
- Desconoces información sobre tu empresa y su funcionamiento.
- No demuestras habilidad para comunicarte y hacerte entender. (p. 98)

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Según Zúñiga y Mora (1999):

Es de una gran importancia la atención que se le brinda a los clientes por medio del teléfono, ya que debe tenerse siempre en mente que quien llama puede llevarse una excelente o deteriorada imagen de la empresa y la persona que contesta. (p. 99).

Normas Básicas

Algunas recomendaciones según Zúñiga y Mora (1999) son:

- Contestar con prontitud.
- Saludar amablemente y cultivar una voz agradable.
- Cuidar la correcta vocalización de las palabras y excelente entonación.
- Escuchar atentamente.

- Suministrar la información solicitada.

- Explicar las razones por las cuales se demora para pasar la persona deseada.

- Informar a quien llama, el nombre de la persona o dependencia donde vayas a transferir la llamada.

- Tapar la bocina o aislar la llamada, cuando tengas que comunicar a alguien.

- Decir “gracias”, “con mucho gusto”, “a sus órdenes”, pues de esta forma pueden ganarse buenos amigos y clientes para la empresa.

- Colgar con suavidad.

- Contestar otros teléfonos.

- Evitar llamadas personales innecesarias.

- Procurar mantenerse enterado del lugar donde se encuentra el jefe.

- Anunciar a la persona, antes de pasar la llamada.

- No hacer ningún comentario de la persona que llamó.

- Realizar el trabajo con agrado. (p. 99).

Para Tener en Cuenta al Recibir las Llamadas

Zuñiga y Mora (1999) aconsejan:

- Saludar amablemente.
- Identificar la empresa, la sección o departamento.
- Utilizar una frase de cortesía.
- Identificarse. (p. 99).

Fallas en la Recepción Telefónica

Según Zúñiga y Mora (1999) son errores los siguientes:

- No identificar adecuadamente la empresa.
- No saludar ni utilizar expresiones de cortesía.
- No suministrar el nombre cuando alguien lo solicita.
- Dejar esperando a quien haya llamado, por olvido.
- Hablar con un volumen muy bajo o muy alto.
- No escuchar atentamente.
- Tutear a personas desconocidas.
- Utilizar lenguaje “meloso”.
- Hablar con la boca llena o con objetos. (p. 99)

Recomendaciones para la Atención Personal y Telefónica de Clientes

Zuñiga y Mora (1999) afirman que es importante:

Utilizar frases como:	Evitar palabras o frases como:
¿En qué le puedo ayudar?	¿Aló?, ¿haber?, ¿bueno?, ¿dígame?
Gracias por llamar	¿Quien es?
¿Quién le va a hablar?	Yo no sé, Ni idea
¿Me da su nombre, por favor?	Fresca
Él o ella no se encuentra, ¿quiere dejar algún mensaje?	Tranquila
Con mucho gusto	(p. 100).

Zúñiga y Mora (1999) proponen:

Para tomar recados de llamadas o visitas para los directivos se utiliza el fonomemo, con los siguientes datos. Analízalo y adáptalo a tu trabajo. (p. 100)

MENSAJE

Señor:_____

Fecha:_____Hora:_____

DURANTE SU AUSENCIA

El señor:_____

De:_____

Con teléfono Nº:_____

Llamó por teléfono	
Favor llamarle	
Llamará de nuevo	
Asunto urgente	

Vino a verle	
Quiere verle	
Volverá	

Dejó el siguiente recado:

_____

_____

Firma:_____

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. El docente planteará al grupo varias preguntas generales.

2. De manera voluntaria, los estudiantes contestarán lo que recuerdan. La docente se asegurará de que no sea solo una persona la que conteste.

3. El docente repasará rápidamente los conceptos basándose en las respuestas de los estudiantes.

Ejemplo de preguntas:

-Mencionen 4 cualidades que debe poseer la secretaria.

-¿Cómo debe ser el comportamiento de una secretaria en la oficina.?

-Mencionen 3 valores humanos que se deben respetar en la oficina.

ACTIVIDAD 2

1. Para el desarrollo del tema 1, servicio al cliente, se formarán 5 grupos. (Incluye los temas: a) recepción personal; b) clasificación de los visitantes (directivos, funcionarios y funcionarias de la misma empresa, subalternos o subalternas, familiares, amigos, amigas del jefe o la jefa, visitantes externos (inoportunos consuetudinarios, inoportunos eventuales, visitantes importantes para la empresa, con cita previa; visitantes importantes para la empresa, sin cita previa; visitante agresivo)); c) para tener

en cuenta; d) antes de dar o registrar una cita; e) recomendaciones generales para el manejo de público interno y externo).

2. Cada grupo recibirá un tema (la distribución de temas será hecha equitativamente por el docente).

3. Los estudiantes deben leer el material, analizarlo y crear ejemplos claros con base en sus experiencias o conocimientos.

4. Seguidamente cada subgrupo expondrá al resto de sus compañeros, el tema que le correspondió y el ejemplo que creó.

ACTIVIDAD 3

1. Después de las exposiciones, el o la docente repartirá un caso a cada uno de los grupos, el caso puede abarcar una situación distinta a la expuesta anteriormente por ese grupo.

2. Cada grupo debe hacer una recreación (dramatización) del caso.

3. Después de cada dramatización, los compañeros de clase deben explicar, con base en lo estudiado, si el caso plantea un buen o mal servicio al cliente y qué harían para mejorar la situación planteada.

4. Los casos deben abarcar todos los temas estudiados.

Ejemplo de Caso

Verónica es la recepcionista de la empresa Caniga S.A., siempre se viste muy bien, pero el trato que le da a sus compañeros y clientes es muy malo. No los vuelve a ver cuando saluda, es indiferente al contestar preguntas y es grosera y confianzuda al

hablar. Un cliente muy importante llega a la empresa para ver al jefe, sin preguntar quién es o que se le ofrece, Verónica lo hace esperar por más de 30 minutos hasta que el jefe llegue de almorzar. Cuando el jefe llega y ve al importante cliente molesto y esperando, ¿Cuál creen que fue la reacción que tuvo el jefe con Verónica? ¿Qué puede hacer Verónica para mejorar en su trabajo?

ACTIVIDAD 4

1. Para estudiar el tema de atención telefónica se formará un círculo con los estudiantes.

2. A los primeros 5 estudiantes a la derecha del o la profesora les corresponderá decir ¿qué se retoma de lo estudiado en servicio al cliente para ser aplicado en la atención telefónica?; con base en lo dicho por los estudiantes, el o la docente concretará las normas básicas de atención telefónica.

3. A los 5 siguientes estudiantes les corresponderá opinar sobre lo que se debe hacer al recibir llamadas en la oficina, partiendo de lo comentado, el o la profesora dará las normas a seguir para la recepción de llamadas telefónicas.

4. Los siguientes 5 estudiantes opinarán sobre errores al atender a alguien por teléfono y el resto de estudiantes en el círculo dirán que información creen que debe contener un mensaje telefónico, después de la participación de los estudiantes el o la docente siempre concretará la materia.

5. Durante la actividad estará abierta la posibilidad de comentar experiencias positivas o negativas que hayan vivido, los estudiantes o el o la docente, relacionadas con los temas que se están estudiando.

EVALUACIÓN

1. El o la docente le pedirá a algún participante que diga un número.

2. El o la profesora revisará la lista del grupo y el estudiante que esté ubicado en la lista con ese número deberá terminar la frase que el o la docente inicie

3. Seguidamente, el estudiante que contestó dirá un número y así seguirán hasta acabar de completar las frases.

4. Por medio de esta actividad se verificará si los estudiantes:

a) Distinguen las clases de visitantes que pueden presentarse en la empresa para identificar cómo tratar a cada uno de ellos;

b) Aplican las normas de cortesía al recibir personalmente a los visitantes con el fin de dar una buena imagen empresarial;

c) Utilizan las reglas generales y de cortesía para la recepción telefónica para agradar al cliente;

d) Demuestran honestidad, respeto y sensibilidad al recibir llamadas o al atender personalmente a los visitantes para mostrar mayor empatía con el cliente.

Las frases para completar son:

- 3 tipos de visitantes que tendremos en la oficina son:_____.
- A un directivo de la empresa que venga a ver al jefe se le debe tratar:_____.
- Cuando un cliente importante viene sin cita previa se debe:_____.
- 3 Consejos a seguir con visitantes agresivos son:_____.
- 2 aspectos que hay que tomar en cuenta antes de dar una cita son: _____.
- 3 fallos en la recepción personal de clientes son: _____.
- Los dos tipos de público que podemos atender en la oficina son:_____.
- Normas básicas de la atención telefónica son:_____.
- Para contestar correctamente el teléfono se debe:_____.
- Un mensaje telefónico debe incluir:_____.

OBJETIVO GENERAL

Administrar el tiempo de trabajo correctamente con el fin de ofrecer a la empresa un rendimiento eficiente en el puesto laboral.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Practicar hábitos de higiene y alimentación correctos, con el fin de mantenerse saludables y con la energía suficiente para desarrollar las tareas de su vida cotidiana eficazmente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar acerca de la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Repasar los temas de la semana anterior con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Identificar la responsabilidad del secretario (a) en la correcta administración del tiempo, con el fin de aplicar los controles necesarios que le permitirán sacarle provecho al día de trabajo.

4. Administrar adecuadamente su tiempo para realizar las tareas asignadas eficazmente.

5. Establecer prioridades y planes de trabajo a corto y mediano plazo con el fin de organizar eficientemente la jornada laboral.

6. Analizar diversos criterios que otorgan prioridad a una actividad o tarea para realizar las tareas según los niveles de importancia.

7. Demostrar buena disposición para desarrollar actividades que se le indican como prioritarias, con el fin de satisfacer las necesidades del empleador.

CONTENIDOS

CONTROL DEL TIEMPO Y MANEJO DE PRIORIDADES

Según Zúñiga y Mora (1999):

Con mucha frecuencia los secretarios y secretarias se quejan de falta de tiempo y de la cantidad de tareas prioritarias que tienen por ejecutar. Ellos afirman que para sus jefes todo es urgente, y que a ese ritmo se van a volver locos. "Quisiera tener cuatro manos" o "desearía que los días tuvieran 48 horas" son comentarios cotidianos de un gran número de oficinistas.

Algunas veces tienen razón. Realmente es demasiado trabajo para una sola persona, pero en muchas ocasiones lo que se necesita para cumplir sin angustias con las tareas des un control eficiente del tiempo y un manejo adecuado de prioridades.

Precisamente los avances tecnológicos en la oficina buscan facilitar y hacer agradables las actividades secretariales. Por ejemplo, la memoria en los teléfonos liberan de la marcación repetida de un mismo número; el teléfono celular ayuda a ubicar al jefe cuando se encuentra fuera de la oficina, los programas de procesamiento de palabras simplifican la preparación de documentos exentos de errores, el fax garantiza la recepción inmediata de un documento; de la misma manera, la fotocopiadora, el dictáfono, el correo electrónico, Internet y tantos otros avances electrónicos propician un trabajo más descansado, agradable y eficiente por parte del secretario o secretaria. Pero la clave del éxito radica en el control del tiempo y el manejo de las prioridades.

La organización del tiempo requiere:

- Una agenda para apuntar los compromisos.
- Tener en cuenta las prioridades.
- Puntualidad para alcanzar a hacer todo lo programado.
- Dedicación exclusiva a cada tarea. (p. 119).

Control del Tiempo

Para que exista una correcta administración del tiempo, Zúñiga y Mora (1999), recomiendan:

La productividad depende en gran medida de la forma inteligente de administrar el tiempo, por cuanto es un recurso no renovable; no hay manera de recuperar el tiempo perdido.

Por tanto, resulta fundamentalmente establecer claramente nos criterios de manejo y de control del tiempo en la oficina. Para tal fin es importante:

Programar el Trabajo Según el Ritmo de Rendimiento

Hay personas a quienes se les facilita la redacción de documentos al comienzo de la mañana; a otros, al final de la mañana o al comienzo de la tarde. La secretaria o secretario debe identificar que horas del día son más propicias para las diversas tareas de la rutina secretarial. (p. 120).

No Postergar las Tareas que Ofrecen Algún Grado de Complejidad

Generalmente, el oficinista se siente tentado a posponer aquellas tareas que por alguna razón le resultan tediosas, complicadas o delicadas. Por tanto, la secretaria o el secretario al comenzar sus labores piensa que es mejor realizarlas por la tarde, pero por la tarde cree que es mejor al otro día, al empezar la jornada; sin embargo, el próximo día se hace el mismo planteamiento.

Tal costumbre resulta desgastante, porque mientras la tarea esté pendiente de ejecución va a mantener latente la preocupación que ello ocasiona. Es mejor acostumbrarse a realizar ese tipo de actividades de inmediato. (p. 120).

Trabajar con Base en Prioridades

Aun cuando para algunos jefes todo parece tener carácter prioritario, es prudente que el secretario o secretaria determine el orden mas adecuado para la realización de las tareas. Por ejemplo, entre empezar el día con una llamada

telefónica o escribir una carta, es preferible iniciar con la llamada, por cuanto es más probable ubicar telefónicamente a una persona a primera hora, y se dispone de más tiempo para colocar la carta en el correo.

Por tanto, cuando se acumula el trabajo es aconsejable realizar las actividades con base en enlistado de prioridades. (p. 120).

Realizar Cada Tarea con la Mayor Eficiencia

Una de las causas de mayor pérdida de tiempo tiene que ver con la repetición de tareas por falta de atención o eficiencia. Si la misma carta debe repetirse tres veces es imposible que no se acumulen las tareas.

Por tanto, tendrá que convertirse en hábito secretarial la ejecución con calidad de cada tarea: hacerlo todo bien desde el comienzo.

Igualmente, la productividad se favorece si se tiene la costumbre de repasar todas las instrucciones antes de proceder a ejecutar una tarea. (p. 120).

Utilizar Recordatorios y Agendas

Las secretarias y secretarios deben caracterizarse por tener una buena memoria, pus no pueden olvidar nada si aspiran a convertirse en verdaderos asistentes de sus jefes. Sin embargo, no reviste dificultad tener una memoria poco privilegiada, sólo es suficiente tener una agenda o recordatorio para anotar las instrucciones, recomendaciones y solicitudes del jefe. Es necesario revisarla permanentemente. (p. 120).

Agrupar Materiales y Tareas

Entre las actividades diarias hay tareas que se repiten muchas veces; por ejemplo, sacar fotocopias y archivar. Estas tareas deben agruparse para asignarles un tiempo exclusivo para realizarlas, ya que es más productivo sacar diez fotocopias seguidas y no de una en una.

Igualmente, ahorra tiempo organizar los materiales y tener disponibles aquéllos que se usan con mayor frecuencia. (p. 120).

Planificar las Tareas a Corto y Mediano Plazo

Es conveniente establecer diariamente un plan de trabajo y definir aquellas actividades que deben ejecutarse en forma inmediata y las que pueden realizarse en un mediano plazo. Esta costumbre evita el estrés y ofrece mayores garantías de cumplimiento. (p. 121).

Identificar el Tiempo que se Desperdicia

Algunas veces resulta alarmante el tiempo que un empleado pierde en el día. Éste es el caso de aquella secretaria que siempre llega 15 minutos tarde, y antes de iniciar el trabajo gasta 15' más retocando su maquillaje, 15' más tomando café, 15' más haciendo llamadas personales y 15' más ordenando el escritorio. Luego, a la media mañana y a la media tarde se levanta de su puesto y se toma 15' o más para hacer un descanso y 15' antes de terminar la jornada de la mañana y de la tarde empieza a guardar los útiles de escritorio. Adicionalmente, descansa entre carta y carta, al archivar y al hacer llamadas.

Identificar ese tiempo perdido y establecer los ajustes necesarios es cuestión de responsabilidad, honestidad, eficiencia y profesionalismo. (p. 121).

Manejo de Prioridades

Zúñiga y Mora (1999) aconsejan:

Como ya lo mencionamos, una de las principales virtudes del oficinista es el manejo de prioridades. A continuación se relacionan algunos criterios que permiten determinar el grado de prioridad.

Cronológico

Algunas actividades tienen sus propias exigencias de tiempo. Por ejemplo, llamar a un cliente antes de que salga de la oficina. (p. 121).

Económico

Preparar una cotización de $100.000.000 es más prioritario que otra de $20.000.000. (p. 121).

Servicio

Hay ciertos clientes a los que es necesario atenderlos prioritariamente, por su antigüedad, fidelidad, amistad con algún ejecutivo o cualquier otra razón. (p. 121).

Técnico

Algunas tareas deben ejecutarse antes que otras por razones técnicas. Ejemplo: primero debe escribirse la carta antes de enviarla por correo o archivar la copia. (p. 121).

Engranaje

El secretario o secretaria son parte de un equipo de trabajo y hay otros empleados que esperan que ellos cumplan con su labor para poder ejecutar la suya. Ejemplo: el vendedor espera que esté lista la cotización para tomar el pedido; el despachador aguarda el pedido para alistar la mercancía. (p. 121).

Solicitud Especial

El ejecutivo puede solicitar a su secretaria o secretario que le dé prioridad a determinada tarea por conveniencia o interés particular o personal. (p. 122).

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. La clase se separa en dos subgrupos. Cada subgrupo elegirá un representante.

2. Con la ayuda de los compañeros de grupo, el representante debe ir al frente y dar la respuesta de lo que el o la docente plantee.

3. La actividad se llevará a cabo en forma de concurso.

4. El o la docente leerá una frase y los grupos deben identificar, a qué concepto estudiado la semana pasada se está haciendo referencia.

5. Una vez leída la frase, los grupos deben decidir la respuesta y el representante que toque primero la pizarra y dé la respuesta correcta, será el ganador. No se pueden consultar los apuntes de la semana anterior.

6. El representante no puede salir de su asiento hasta que la frase haya sido leída en su totalidad y el docente haya contado hasta 3.

7. Si un grupo responde incorrectamente, el punto le será otorgado a su contrincante.

8. El docente leerá 8 frases.

9. Al finalizar la actividad, el grupo que haya respondido la mayor cantidad de veces correctamente, será el ganador.

Ejemplos de frases:

- Debe incluir: nombre de quien llamó, número de teléfono, recado y nombre de quien lo tomó. (Mensaje Telefónico).
- Se debe: saludar amablemente, identificar la empresa y departamento, utilizar una frase de cortesía y dar su nombre completo. (Correcta recepción de llamadas telefónicas).
- Antes de hacerlo hay que: cerciorarse de que el calendario esté actualizado y marcados los festivos y fines de semana; conocer con certeza el tiempo disponible del directivo; y, enterarse del motivo que expone cada visitante. (Registrar una cita).
- Con este tipo de visitante hay que seguir los siguientes pasos: tratar de calmarlo, hablar cuando él o ella haga alguna pausa y no levantar la voz (Visitante agresivo).

ACTIVIDAD 2

1. El o la docente iniciará con la explicación introductoria sobre el control del tiempo y el manejo de prioridades.

ACTIVIDAD 3

1. Para estudiar el tema “Control del Tiempo”, los estudiantes se formarán en parejas.

2. Cada pareja recibirá un subtema de “Control del Tiempo”:

a) Programar el trabajo según el ritmo de rendimiento;

b) No postergar las tareas que ofrecen algún grado de complejidad;

c) Trabajar con base en prioridades;

d) Realizar cada tarea con la mayor eficiencia;

e) Utilizar recordatorios y agendas;

f) Agrupar materiales y tareas;

g) Planificar las tareas a corto y mediano plazo;

h) Identificar el tiempo que se desperdicia.

3. Las parejas deben leer el subtema, estudiarlo y crear un pequeño esquema en papel periódico con palabras clave e imágenes que expliquen el concepto.

4. En el momento en que el o la docente lo indique, cada pareja debe ir a la pizarra, pegar su esquema explicativo en la pizarra y explicarle a sus compañeros la materia que les correspondió.

ACTIVIDAD 4

1. Para estudiar el tema “Manejo de Prioridades” los estudiantes se sentarán en círculo y el o la docente les planteará:

¿Qué es más importante?:

a) ¿Cancelar una cita que está programada a las 10 a.m. o una que está programada a las 1 p.m.? (Criterio cronológico).

b) ¿Finalizar el papeleo de una venta por ¢10.000.000 o finalizar el papeleo de una venta por ¢500.000? (Criterio económico).

c) ¿Enviarle primero el pedido de mercadería a un cliente que compra grandes cantidades todos los meses o enviárselo primero a un cliente que compró por primera vez este mes? (Criterio servicio).

d) ¿Enviar el mensajero al banco a recoger dinero para hacer las compras del día o mandar al mensajero a comprar papel para imprimir las cartas del día? (Criterio técnico).

e) ¿Ponerse a archivar los papeles pendientes o alistar los productos para que los repartidores salgan a distribuir la mercadería a los clientes? (Criterio engranaje).

f) ¿Hacer una carta pendiente o elaborar un cheque que el jefe le asignó como urgente? (Criterio solicitud especial).

2. Después de que el o la profesora hace el primer planteamiento y los estudiantes dicen su respuesta, el o la docente pregunta: ¿Qué pasaría si se hace de la otra manera?

3. Lo anterior con el fin de ilustrar la importancia de establecer prioridades y consecuencias del mal manejo de las mismas.

4. Seguidamente, el profesor (a) explicará la teoría del criterio que se está tratando.

5. Se seguirá la misma mecánica con el resto de los planteamientos.

EVALUACIÓN

1. Manteniendo la posición del grupo en círculo, los estudiantes darán su opinión sobre los siguientes casos propuestos por Zúñiga y Mora (1999):

a) Juan Fernando es un empleado muy puntual. Todos los días llega 10 minutos antes de la hora de entrada. Él observa que algunos de sus compañeros entran hasta media hora tarde y parece que los jefes no lo notaran. Juan Fernando no sabe si es mejor informar de los retrasos de sus compañeros o empezar a llegar tarde. ¿Qué le sugerirías? (p. 123).

b) Hugo Camacho es el nuevo asistente del señor Contreras. Al final de cada jornada elabora su plan de trabajo para el próximo día. Define una hora fija para llamadas telefónicas, otra para fotocopias y otra para archivar. Cuando se le pide una fotocopia él responde que con mucho gusto, pero que a la hora que le corresponde. Tal situación incomoda a muchos. ¿Qué piensas de la rigidez de Hugo Camacho? (p. 123).

c) Para el señor Bernardo Acosta parece que absolutamente todo fuera prioritario. Ana Isabel se siente muy presionada con tal situación. ¿Qué le sugieres a Ana Isabel? (p. 123).

2. De manera individual, los estudiantes realizarán la siguiente actividad evaluativa:

Usted tiene un horario de trabajo de 8am a 5pm y debe:

a) Mandar a comprar artículos de limpieza, pues el conserje llega a la 1 p.m.

b) Recibir al público.

c) Cancelar 4 citas programadas para las 9 a.m.; 10 a.m.; 11 a.m.; y 1 p.m. porque su jefe no va poder llegar hoy.

d) Enviar al mensajero al banco a cambiar el cheque para llenar la caja chica, debido a que solo le quedan mil colones.

e) Archivar los expedientes con lo que trabajó su jefe el día anterior.

f) Atender el teléfono.

g) Hacer un cheque que su jefe le pidió que tuviera listo para las 9.30 a.m.

Ordene la lista de actividades anterior, utilizando los criterios del manejo de prioridades.

3. Mediante las actividades anteriores el o la profesora podrá verificar si los estudiantes:

a) Identifican la responsabilidad del secretario (a) en la correcta administración del tiempo.

b) Administran adecuadamente su tiempo.

c) Establecen prioridades y planes de trabajo a corto y mediano plazo.

d) Analizan diversos criterios que otorgan prioridad a una actividad.

e) Demuestran buena disposición para desarrollar actividades que se le indican como prioritarias.

OBJETIVO GENERAL

Valorar la importancia de una adecuada proyección personal, tanto externa (físicamente) como interna (actitudes y comportamientos), con el fin de contribuir con la creación de un ambiente profesional y elegante en la empresa.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Concienciar sobre la responsabilidad que tiene cada individuo en la prevención de accidentes domésticos, de tránsito, laborales; con el fin de minimizar incidentes lamentables.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar acerca de la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Repasar los temas de la semana anterior con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Reconoce la importancia que tiene la presentación personal en el ámbito empresarial, con el fin de mostrar una imagen profesional en la oficina.

4. Demuestra buen gusto mediante una apropiada manera de vestir, con el fin de proyectar una apariencia seria y agradable.

CONTENIDOS

LA IMAGEN PERSONAL Y PROFESIONAL

Según Zúñiga y Mora (1999):

La imagen que la secretaria y el secretario proyecten debe ser de profesionalismo, de eficiencia, de honestidad, de cultura, de serenidad, de sencillez y de cordialidad, entre otras virtudes. Pero no puede ser una simple apariencia, sino que debe corresponder a la verdadera personalidad. (p. 144).

Conviene estar atento al mejoramiento constante de la imagen personal y profesional, siendo de mayor prioridad cuando se desempeñan cargos como el secretarial, que exigen contacto permanente con diferentes personas. (p. 144).

Zúñiga y Mora (1999), indican que los factores que favorecen la imagen personal y profesional son:

- Aseo impecable del cuerpo.
- Vocabulario culto.
- Conversación pausada.
- Capacidad para escuchar.
- Conocimiento de la actualidad nacional e internacional.
- Cultura general.
- Etiqueta.
- Autoestima.
- Actitudes positivas.
- Sonrisa franca.

Aseo Impecable del Cuerpo

El aseo del cuerpo debe hacerse por lo menos una vez por día. En los climas cálidos el baño suele requerirse más de una vez. Las manos necesitan asearse permanentemente; los dientes deben cepillarse después de cada comida. Las uñas exigen especial cuidado para garantizar una excelente presentación; si se usan esmaltes, éstos deben revisarse periódicamente. Igualmente, es fundamental el cuidado del cabello, tanto en mujeres como en hombres; necesita cortes frecuentes y aseo diario. (p. 144).

Vocabulario Culto

Se refiere a la propiedad, la corrección y el estilo. La propiedad consiste en usar las palabras que realmente expresan aquello que se quiere decir, esto es, seleccionar la palabra adecuada. Así, debe decirse ofrecer, presentar o dar disculpas, y no pedir disculpas. La corrección tiene que ver con la gramática y con la ortografía. (p. 144).

Conversación Pausada

Hace parte del estilo y se refiere particularmente a la forma serena como deben pronunciarse las palabras. Una conversación pausada es elegante, permite una mayor compresión y favorece la serenidad de los interlocutores. (p. 145).

Capacidad para Escuchar

Escuchar con sincero interés es una virtud muy importante. Muchas personas oyen pero no escuchan y la mayoría del tiempo prefieren estar hablando; sin embargo, la naturaleza nos dotó de una sola boca y dos orejas. (p. 145).

Conocimiento de la Actualidad Nacional e Internacional

Tanto escuchar y ver los noticieros de radio y televisión como leer los periódicos debe ser una práctica habitual para mantenerse informado. Las personas que están al día en el acontecer nacional e internacional pueden participar con mayor éxito en las conversaciones. (p. 145).

Cultura General

El mundo cultural de una secretaria o de un secretario no puede estar reducido al conocimiento de las técnicas secretariales. Favorece ampliamente su imagen el conocimiento general de diferentes temáticas, para lo cual conviene incrementar la afición por la lectura sobre diferentes áreas. (p. 145).

Etiqueta

Saber desenvolverse armoniosamente y con éxito en una reunión, en la mesa y en las distintas actividades sociales, es definitivo en la imagen que se proyecta. Saber cómo presentar a un amigo, cómo sentarse y cómo tomar los cubiertos, adicionalmente, no es sólo cuestión de imagen, sino de comodidad. (p. 145).

Autoestima

Como ya lo mencionamos antes, se refiere a la autovaloración, pues el ser humano está dotado de múltiples facultades que lo ubican por encima de las adversidades y lo hace dueño de su futuro. (p. 145).

Actitudes Positivas

Son la demostración tangible de los valores humanos. Cuando una persona posee valores como la lealtad, la honestidad, la responsabilidad y el respeto, por mencionar algunos, éstos se manifiestan a través de actitudes leales, honestas, responsables y respetuosas. Los valores son la única alternativa para "ser mejor". (p. 145).

Sonrisa Franca

La sonrisa es el camino más corto entre dos personas. Una sonrisa franca crea un ambiente de cordialidad y hace amigos. Una sonrisa amable conduce a una visión más positiva de las dificultades y refuerza el entusiasmo frente a los éxitos. Adicionalmente el movimiento de los 17 músculos de la cara producidos por la sonrisa permite mantener un rostro fresco y sereno, ingrediente fundamental en la imagen personal. (p. 145).

Por tanto cuidar y mejorar la imagen personal y profesional constituye una tarea prioritaria, relativamente fácil y ampliamente beneficiosa para todas las personas y en particular para los profesionales, como las secretarias y los secretarios, en cuyas manos se encuentra la imagen de una empresa. (p. 146).

BUEN VESTIR

De acuerdo con Zúñiga y Mora (1999):

Escoger el vestido y accesorios de acuerdo con la hora, el clima y la celebración, dará una imagen positiva.

Lo más importante es tener sentido común y gusto para estar acorde con la situación.

Para la oficina es aconsejable proyectar una imagen clásica y conservadora. (p. 160).

A continuación se presentan algunas recomendaciones sobre el buen vestir según Zúñiga y Mora (1999).

Los Vestidos Según la Ocasión

❖ Una mujer o un hombre bien vestido es el que sigue las pautas generales de la moda actual, adaptándola a su tipo y personalidad.

❖ Sin embargo, es importante no convertirse en una esclava o esclavo de la moda. La moda debe servir para realzar los dotes naturales.

❖ Los jeans, licras, sudaderas, pantalones y faldas cortas son apropiados para actividades deportivas. Nunca para ir a la oficina.

❖ Escotes, sisas, minifaldas, vestidos o blusas playeras no son para llevar a la oficina, ésta no es el lugar de exhibición de la figura.

❖ Nunca comprar ropa que tenga apariencia "barata". Aunque su precio sea todo lo contrario. Desprenderse del gusto atrevido, extravagante, lanzado o llamativo en la oficina, seleccionar lo discreto, sobrio y elegante. (p. 160-161).

Joyas y Adornos

❖ No llevar collar y prendedor simultáneamente.

❖ Los aretes y el broche deben hacer juego.

❖ Cuando se lleva blusa de mangas largas con botones no usar pulsera.

❖ No utilizar collar con vestidos de cuello alto.

❖ Las personas altas pueden utilizar accesorios grandes.

❖ Para los accesorios escoger una sola línea: dorados, de plata, perlas, fantasía, artesanales u otros, pero no combinarlos y no usar todos a la vez.

❖ Cuando se usan gafas no deben utilizarse muchos accesorios. (p. 161).

Solo para Caballeros

❖ Para la oficina es recomendable proyectar una imagen clásica y conservadora, sin olvidar ningún detalle.

❖ Escoger adecuadamente el vestido.

❖ El traje masculino mantiene su propio estilo y sólo va evolucionando con los detalles. Ampliando o estrechando las corbatas, algunos diseños especiales, abotonaduras cruzadas o sencillas.

❖ Diferentes accesorios como corbatas y botones complementan los estilos de la moda masculina.

❖ El ejecutivo de hoy debe proyectar una imagen elegante, formal y muy conservadora.

❖ En las reuniones se debe permanecer con la chaqueta puesta; jamás se la debe quitar. (p. 161).

Uniforme

Al vestir uniforme se está proyectando de forma más directa la imagen de la empresa para la cual se trabaja.

El uniforme como su nombre lo indica, no admite variaciones o interpretaciones personales porque pierde su carácter. Debe existir satisfacción al usarlo. Por eso debe ser sobrio, con diseño que pueda adaptarse a todo tipo de siluetas, funcional y de colores que no fatiguen ni de materiales que se deterioren muy rápido. (p. 161).

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. Los estudiantes tendrán un tiempo asignado por el profesor para que generen individualmente al menos dos preguntas relacionadas con los temas estudiados la semana anterior.

2. Los estudiantes se colocarán de pie en círculo, el docente le dará un rollo de lana de tejer a alguno de los estudiantes (estudiante A).

3. El estudiante A debe sujetar un extremo del rollo de lana, mencionar el nombre de alguno de sus compañeros, lanzarle el rollo a ese compañero (estudiante B) y hacerle la pregunta que él formuló.

4. Cuando el estudiante B conteste, sujetará una parte del rollo de lana, mencionará el nombre de otro compañero (estudiante C), le lanzará el rollo de lana y le hará la pregunta correspondiente.

5. La idea es ir formando una red entre todos los participantes con el rollo de lana.

6. No se puede repetir un estudiante. Todos deben contestar al menos una vez.

7. Al inicio se formulan 2 preguntas en caso de que una de ellas haya sido ya expuesta, de esa manera habrá otra opción.

8. Durante toda la actividad, el o la docente estará guiando que las preguntas estén bien planteadas y contestadas correctamente.

ACTIVIDAD 2

1. El o la docente llevará a la lección 10 imágenes (o más) que ilustren los factores que favorecen la imagen personal y profesional:

- Aseo impecable del cuerpo.
- Vocabulario culto.
- Conversación pausada.
- Capacidad para escuchar.
- Conocimiento de la actualidad nacional e internacional.
- Cultura general.
- Etiqueta.
- Autoestima.
- Actitudes positivas.
- Sonrisa franca.

2. 2. Cada imagen puede representar el factor en su forma positiva o el inverso; es decir, para “sonrisa franca” puede llevar una cara sonriente o una cara que exprese mal humor.

3. Los estudiantes se sentarán en círculo.

4. El docente introducirá el tema y mediante la exposición de las imágenes los estudiantes tendrán que reconocer por ellos mismos de qué se trata cada uno de los factores que se están estudiando.

5. La dinámica será guiada por el o la docente mediante preguntas como:

- ¿Qué ilustra esta imagen?
- ¿Qué tiene que ver con la imagen personal que se debe proyectar en la oficina?
- ¿Se muestra lo que se debe hacer o lo que no se debe hacer?

6. Los estudiantes observarán y expondrán sus ideas. El o la docente concreta cada idea después de los comentarios.

ACTIVIDAD 3

1. El grupo se dividirá en 4 subgrupos.

2. Cada subgrupo recibirá una revista y un papel periódico para trabajar.

3. Dos de los subgrupos deberán buscar en la revista imágenes de atuendos adecuados para trabajar en la oficina o en eventos de trabajo.

4. Los otros dos subgrupos deberán buscar en la revista imágenes de atuendos inadecuados para trabajar en la oficina o en eventos de trabajo.

5. Todos los grupos deben incluir trajes de hombre y de mujer.

6. Los atuendos tienen que ser elegidos pensando en que el puesto es el de oficinista, asistente de oficina o secretaria.

7. Los grupos deben buscar, cortar y pegar sus imágenes en el papel periódico.

8. Seguidamente cada grupo hará una exposición del trabajo que realizó y explicará en qué se basó para escoger las imágenes que utilizaron.

9. Mientras se realizan las exposiciones, el o la docente irá escribiendo palabras o frases que dicen los estudiantes y que le permitirán retomar las ideas a la hora de concretar las recomendaciones del buen vestir.

10. Finalmente, el o la profesora afirma o aclara lo que sea necesario con respecto a las normas del buen vestir en la oficina.

EVALUACIÓN

1. El o la profesora leerá un enunciado a cada estudiante sobre los temas estudiados y el estudiante deberá contestar si es falso o verdadero.

2. Algunos ejemplos de enunciados son:

- El o la secretaria puede bañarse de día por medio si es invierno.
- La capacidad para escuchar es uno de los factores que favorecen la imagen personal y profesional del asistente de oficina.
- La persona que sonríe en la oficina muestra una imagen de confianzudo que es mala para la empresa.
- Los accesorios de la oficinista, entre más grandes, más elegantes se ven.
- Si el oficinista es hombre, puede vestir más casual.
- Leer los periódicos le ayuda a la secretaria a tener temas de qué hablar.

3. Mediante las diferentes actividades y la dinámica evaluativa anterior, el docente podrá comprobar si los estudiantes:

a) Reconocen la importancia que tiene la presentación personal en el ámbito empresarial, con el fin de mostrar una imagen profesional en la oficina.

b) Demuestran buen gusto mediante una apropiada manera de vestir, con el fin de proyectar una apariencia seria y agradable.

OBJETIVO GENERAL

Manipular nuevos conceptos con respecto al comportamiento correcto en la oficina y la planificación adecuada de actividades con el fin de satisfacer las necesidades de los empleadores en éstas áreas.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Participar sanamente de actividades recreativas como el deporte, con el fin de construir disciplina y liberar el estrés diario.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar acerca de la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Repasar los temas de la semana anterior con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Dominar las normas de cortesía y etiqueta más importantes, con el fin de encajar en el ambiente de los negocios y lograr una impresión adecuada en el trabajo.

4. Comprender la importancia de la ética secretarial en el ejercicio de sus funciones en la oficina, con el fin de fomentar la formación de profesionales íntegros.

5. Demostrar destrezas para la organización de eventos y reuniones, con el fin de asumir la coordinación de éste tipo de actividades en la oficina.

CONTENIDOS

ETIQUETA

Las siguientes normas básicas, planteadas por Zúñiga y Mora (1999), facilitan la convivencia de familiares, vecinos, compañeros y la humanidad en general.

Normas de Cortesía

- Saludar y responder el saludo.
- Reconocer y respetar los derechos de los demás.
- Identificar, tomar conciencia y cumplir los deberes.
- Desempeñar el trabajo con gusto, orden y eficiencia.
- Comportarse con caballerosidad o femineidad en todo momento. (p. 158).

Normas de Etiqueta para la Mesa

En algunas ocasiones se realizan eventos empresariales en los cuales se comparte la mesa con compañeros y directivos; sin que el comportamiento social deba ser diferente del que se utiliza cotidianamente, a continuación se presentan algunas recomendaciones.

- Cuando inviten a pasar a la mesa, no dirigirse a ninguno de los puestos, esperar a que señalen el lugar que debe ocuparse.
- No tomar asiento hasta que el anfitrión o el dueño de casa no lo haga o lo indique explícitamente.
- Adoptar una posición erguida.
- No apoyar los codos en la mesa, éstos deben estar a los costados del cuerpo. El borde de la mesa debe coincidir con e punto que corresponde a la mitad del antebrazo.

❖ Empezar a comer cuando hayan servido a todos los comensales.

❖ No elevar los codos, cuando se utilizan los cubiertos.

❖ No hablar con la boca llena.

❖ No llevar la boca a los alimentos. No hay que acercar la cabeza al plato, sino que el cubierto lleva el alimento a la boca.

❖ No tomar un trago de agua, vino o cualquier bebida con la boca llena.

❖ No utilizar demasiado la servilleta. Mantenerla sobre las piernas.

❖ No limpiar cubiertos, copas o vasos con la servilleta. Si hace falta, pedir que los cambien.

❖ No empuñar los cubiertos; sostenerlos con naturalidad.

❖ No gesticular, jugar o accionar con los cubiertos en las manos.

❖ No hacer ruidos con los cubiertos sobre el plato, ni al masticar ni al beber del vaso o tomar la sopa.

❖ No mirar el contenido de las bandejas cuando lleguen a la mesa. Devorar los alimentos con la vista es de pésimo gusto y mala educación.

❖ En bufé, no servir grandes cantidades de comida hasta colmar el plato.

❖ No tomar con la cuchara o el tenedor grandes porciones de alimento; se corre el riesgo de derramar sobre el plato o salpicar a alguien.

❖ No tomar el cuchillo como una pluma de escribir.

❖ No apoyar el dedo índice sobre el lomo de la hoja del cuchillo.

❖ No comer con la boca abierta.

❖ No tratar de enfriar la sopa o cualquier otro alimento.

❖ No partir con el cuchillo los alimentos blandos: verduras, huevos, legumbres, macarrones, espaguetis, canelones, frutas…, esto se hace con el tenedor.

❖ No dejar los cubiertos cruzados al terminar de comer ni para descansar entre bocado y bocado.
❖ No demostrar agradecimiento por una comida con voracidad. Es una absoluta grosería.

❖ No tocar el plato con las manos. Sólo el de la sopa puede inclinarse ligeramente hacia el interior de la mesa.

❖ No comer el pan a mordiscos. Debe partirse en pequeños pedazos cada vez. Las galletas y tostadas sí se pueden morder, pero en pequeños bocados.

❖ No sostener el pan con el tenedor.

❖ No tratar de subdividir porciones que vienen ya cortadas o arregladas.

❖ No levantar el dedo índice o el meñique al manejar los cubiertos o al llevar un vaso, taza o copa a los labios. Resulta muy cursi.

❖ No poner las manos encima del plato para impedir que repitan alguna porción o alimento.

❖ No rechazar alguna comida aduciendo problemas de salud. El invitado educado come lo que le sirvan, aunque no le guste.

❖ No iniciar conversaciones sobre temas desagradables.

❖ Evitar temas relacionados con problemas de salud.

❖ No usar palillos.

❖ No retocarse en la mesa. (p. 158-159).

Como Caminar

❖ No ir a zancadas ni a pasos cortos y nerviosos. Caminar con seguridad.

❖ De acuerdo con la estatura acomodar los pasos de tal manera que resulte natural.

❖ Los brazos y manos deben moverse con naturalidad, al compás del cuerpo.

❖ No meter las manos en los bolsillos del pantalón.

❖ Al caminar, las manos se adelantan una cuarta en relación con la cadera, sin estar abiertas o apretadas en puño. Se usan con naturalidad.

❖ Llevar la cabeza erguida. Adquirir un caminar elegante y cadencioso, pero natural. Mover más los hombros que las caderas, sin exagerar. (p. 160).

Como Sentarse

❖ Al sentarse no coger la silla, ni mirarla.

❖ No tomar la falda como para planchar. Tocar la silla naturalmente con la parte interior de la rodilla y dejarse caer suavemente y con elegancia.

❖ No dejar el cuerpo reposando en el borde de la silla o sillón, es preferible acercar el cuerpo hacia el respaldo.

❖ Cruzar las piernas si así se desea o mantenerlas derechas o inclinadas hacia algún lado.

❖ Las manos estarán en el regazo, al lado contrario de donde se tienen las piernas.

❖ Jamás se balancea una pierna sobre la otra, o se hacen molinetes con el zapato.

❖ Al levantarse, hacerlo despacio y sin orquestar una sinfonía de ruidos.

❖ Los hombres, deben subirse ligeramente el pantalón para que la tela no esté tensa en las rodillas; el borde del pantalón debe quedar por encima de los tobillos.

❖ No voltear la silla para sentarse como cabalgando.

❖ No apoyar las manos en las piernas para ponerse de pie, da la impresión de vejez, enfermedad o cansancio.

❖ No dejar las manos colgadas con excesiva lasitud, como si estuvieran débiles, tampoco apoyarlas en las caderas, cruzarlas con fuerza ante el pecho o meterlas en los bolsillos del pantalón o de la chaqueta. (p. 160).

ÉTICA SECRETARIAL

Según Zúñiga y Mora (1999):

La ética es la ciencia que trata sobre la moralidad de los actos humanos en sociedad; por tanto, hablar de ética secretarial es reflexionar sobre el comportamiento moral de la secretaria y el secretario en el ejercicio de sus funciones en sociedad. (p. 152).

Deberes Éticos de la Profesión Secretarial

Zúñiga y Mora (1999) indican los siguientes como deberes éticos de las y los secretarios:

Ser Solidarios

Ofrecer a los compañeros de trabajo apoyo cuando padezcan dificultades. Igualmente, ser solidarios con la empresa cuando requiera colaboración especial. (p. 154).

Ser Cordiales

Contribuir a la instauración de una convivencia armoniosa y al establecimiento de relaciones amistosas con clientes internos y externos. (p. 154).

Ser Serviciales

Estar prestos a colaborar con los compañeros, y no cargar sobre otros hombros las propias responsabilidades. (p. 155).

Ser Responsables

Cumplir estrictamente con las funciones y tareas encomendadas, sin necesidad de supervisión. (p. 155).

Ser Respetuosos

De la individualidad de compañeros y directivos, de cada cliente interno y externo; escucharlos atentamente y referir siempre los caminos del diálogo. (p. 155).

Ser Eficientes

Realizar cada tarea con el mayor grado de eficiencia y efectividad. (p. 155).

Ser Equitativos

Poner al servicio de la empresa las propias capacidades y reconocer el aporte de los demás empleados. (p. 155).

Ser Veraces

Acogerse siempre a la verdad; reconocer y enmendar los errores personales. (p. 155).

Ser Leales

A la empresa, a los jefes y a los compañeros, y mantenerse firme en el apoyo al crecimiento empresarial. (p. 155).

Ser Honestos e Íntegros

Aportar a la empresa toda la capacidad profesional para su permanente desarrollo. (p. 155).

Ser Entusiastas y Optimistas

Contribuir a un ambiente de trabajo agradable y productivo. (p. 155).

Ser Generosos y Sencillos

Dar lo mejor de sí y estar siempre dispuestos a colaborar. (p. 155).

Ser Sensibles

Comprender que la empresa es ante todo un equipo humano, y que cada cliente y proveedor primero que todo es una persona, con necesidades, limitaciones y aspiraciones. (p. 155).

Ser Constantes y Serenos

Para afrontar las dificultades, superar los problemas y tomar decisiones acertadas. (p. 155).

Ser Tolerantes

Aceptar a los demás con sus virtudes y limitaciones, y comprender la complementariedad de cada miembro de la familia humana. (p. 155).

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS O REUNIONES

Para la organización de reuniones y eventos, Zúñiga y Mora (1999), plantean:

En general para organizar cualquier evento o reunión en necesario seguir unos pasos básicos, para que su realización tenga éxito y se desarrolle sin contratiempos. (p. 130).

Programación

Es necesario tomar en cuenta todos los aspectos que corresponden a la organización y que deben realizarse en equipo, mediante la asignación de funciones y tareas para coordinar, ejecutar y evaluar. (p. 130).

- Nombrar comités para asignar tareas específicas.

- Elaborar la lista de asistentes, de acuerdo con los objetivos de la reunión.

- Definir la fecha exacta de realización, para analizar todos los aspectos que puedan en un momento dado contribuir al éxito de la reunión.

- Determinar el sitio, de acuerdo con el número de participantes y objetivos del evento.

- Coordinar actividades sociales extra-evento: coctel, copa de champaña, recorrido por la ciudad y actos culturales entre otros.

- Si algunos participantes llegan de otras ciudades, deben tenerse en cuenta: alojamientos, desplazamientos, reservaciones aéreas.

- Elaborar y distribuir invitaciones: puede hacerse por carta, tarjeta, memorando, telefónicamente, con tres días de anticipación como mínimo, preferiblemente con ocho días. Hay casos en que las invitaciones se envían un mes o dos meses antes del evento.

- Disponer de los recursos necesarios: papelógrafo, papel, televisor, marcadores, etc.

- Organizar oportunamente el sitio, teniendo en cuenta:

    - ✓ Numero de sillas.
    - ✓ Dotación en cada puesto de libreta, lápiz o bolígrafo, carpeta.
    - ✓ Suficientes ceniceros.
    - ✓ Determinar la duración de cada sesión: de 90 a 120 minutos. (p. 131).

Desarrollo

Según Zúñiga y Mora (1999), antes de iniciar la reunión, deben observarse los siguientes aspectos:

- Si se va adornar el recinto con flores, éstas deben ser naturales y colocarse en mesas auxiliares, ubicadas de tal manera que no obstaculicen el recorrido del público.
- La temperatura ambiente debe ser agradable y adecuada al sitio de la reunión.
- La iluminación debe ser óptima.
- La distribución y ubicación de cada puesto debe ser cuidadosamente planeada.
- Los baños deben estar impecables.
- El lugar y el persona para la distribución de refrigerios deben estar previamente definidos.
- Durante la reunión no deben pasarse llamadas; si es urgente, se toma por escrito y se pasará el mensaje.
- Si se actúa como secretaria o secretario de la reunión, se lee el orden del día y el acta anterior, y se toma nota para elaborar la nueva acta. Para esto sonde gran utilidad la taquigrafía y las grabadoras. (p. 131).

Finalización

Zúñiga y Mora (1999), aconsejan que retirados los asistentes, se recoge carpetas, equipos y lo que se haya utilizado. Si se tomó nota para el acta, el secretario o secretaria debe:

- Estudiar detenidamente las actas anteriores que puedan afectar la presente.
- Aclarar inquietudes con quien haya presidido la reunión.
- Elaborar analista por separado de acciones que deben seguirse.
- Comunicar a los interesados sobre decisiones derivadas de la reunión.
- Enviar el borrador a las personas encargadas de su revisión, el cual debe mecanografiarse a doble interlínea, con el fin de dejar espacio para hacer correcciones, si es necesario.

❖ Agradecer a las personas que colaboraron con la realización del evento. (p. 131).

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. El docente formulará 6 preguntas con base en lo estudiado la semana anterior.

2. Algunos ejemplos de pregunta son:

❖ ¿Cuáles son 3 de los factores que favorecen la imagen personal y profesional?

❖ ¿Cómo deben ser los atuendos de los caballeros para trabajar en la oficina?

❖ ¿Qué recomendación podría dar sobre la utilización de joyas y adornos?

3. Para contestar las preguntas, los estudiantes se pondrán de pie y bajo la dirección del o la profesora jugarán “Enano – Gigante”.

4. Las 6 primeras personas que pierdan, serán las que contesten las preguntas de repaso.

ACTIVIDAD 2

1. Los estudiantes se dividirán en 4 grupos.

2. Todos los grupos trabajarán sobre el tema: Etiqueta, Normas de Cortesía y Normas de Etiqueta para la Mesa.

3. Cada grupo recibirá un pliego de papel periódico.

4. Su trabajo será escribir en el papel periódico, qué es etiqueta y hacer un listado de las normas de cortesía que conozcan y otro de normas de etiqueta para la mesa.

5. El trabajo lo realizarán con base en sus aportes sobre prácticas individuales inculcadas por la familia e información que hayan obtenido sobre experiencias de amigos y familiares. Por ejemplo, una amiga le dijo cómo se debe sostener una copa (en el caso de normas de etiqueta para la mesa).

6. Cuando el docente dé la indicación, los estudiantes se colocarán en semicírculo y cada grupo deberá pasar al frente de uno por uno, pegar su cartel y explicar el trabajo que hicieron.

7. Seguido de las exposiciones, el o la docente resaltará las diferencias y similitudes existentes entre la información planteada por los grupos.

8. Para concretar el tema, el o la docente se sienta formando parte del círculo y explicará qué es etiqueta y cuáles son las normas básicas de cortesía.

9. Seguidamente se repasará cada una de las normas de etiqueta para la mesa y resaltará la importancia de cumplir cada una de ellas especialmente en el ámbito laboral.

10. Para finalizar, el o la docente explicará cuál es la manera correcta de caminar y de sentarse en la oficina y en eventos del trabajo.

ACTIVIDAD 3

1. Para estudiar el tema de ética, los estudiantes trabajarán en los mismos grupos. Deben mantener el mismo círculo en el que estaban trabajando para facilitar la conversación más tarde.

2. Antes de iniciar, el o la docente dará el concepto de Ética, pero no entrará en mucho detalle al respecto por el momento, con el fin de verificar qué es lo que los estudiantes entienden sobre el tema.

3. Cada subgrupo debe hacer un listado de comportamientos que consideran son inadecuados en las secretarias o asistentes de oficina y que van en contra del concepto que dio el o la profesora.

4. Después de un tiempo prudente, el o la docente iniciará preguntando de izquierda a derecha, a cada una de las parejas cuáles son sus creencias sobre los comportamientos inadecuados de la secretaria.

5. Cuando la primera pareja haya leído su lista, la docente le preguntará al resto del grupo si están de acuerdo con lo expuesto o si creen que alguno de los aportes de los compañeros es debatible.

6. La intención de la actividad es expresar las diferentes opiniones sobre la manera correcta en que una secretaria deba comportarse en la oficina. Para muchos talvez no sea obligación de la secretaria hacer un esfuerzo por quedarse trabajando tarde un día si su jefe se lo pide; para otros, podrá no ser obligación, pero creen que se debe hacer para mostrarse solidario con la empresa cuando requiere colaboración especial.

7. Después de que todas las parejas han leído su trabajo y el grupo ha debatido al respecto, el o la docente procederá a explicar las obligaciones éticas de la profesión secretarial y la importancia de respetarlas pero sin permitir el abuso por parte de compañeros o jefes.

ACTIVIDAD 4

1. Para estudiar el tema de organización de eventos y reuniones, los estudiantes trabajarán en los mismos grupos.

2. Cada grupo recibirá un caso con el que debe trabajar para organizar una reunión de oficina. Ejemplos de casos pueden ser:

a) Asamblea anual de accionistas.

b) Comité ejecutivo mensual

c) Congreso de profesionales en secretariado

d) Convención sobre avances médicos.

3. Cada grupo recibirá un evento o reunión específica, y se trabajará bajo el supuesto de que los miembros del grupo son los secretarios o secretarias encargadas de organizar la reunión.

4. Cada grupo debe explicar los pasos que ellos seguirían Antes, Durante y Después de ese evento para que sea todo un éxito.

5. Cuando el docente lo indique, se realizarán las exposiciones de los trabajos.

6. Al momento de presentar su trabajo, el grupo expositor pasará al frente y se hará la dramatización de que el resto de compañeros son los jefes que les asignaron la

tarea de organizar el evento, por lo que el grupo expositor va a presentar la propuesta de organización de la reunión a los jefes a ver qué les parece.

7. El o la docente formará parte del grupo de "jefes" por lo que él o ella, y el resto de los compañeros pueden objetar, debatir o cuestionar el trabajo del grupo que está exponiendo. Por ejemplo: si el grupo expositor olvidó enviar invitaciones, se les puede preguntar: ¿Cómo le van a avisar a los invitados sobre la actividad? De manera que quede al descubierto que no se tomó en cuenta ese detalle de gran importancia.

8. Al finalizar con las exposiciones y el debate, el o la docente sintetizará los pasos que deben seguirse siempre antes durante y después de un evento o reunión de la empresa.

EVALUACIÓN

1. Mediante la realización de las actividades realizadas durante la clase, el o la docente verificará si los estudiantes:

a) Dominan las normas de cortesía y etiqueta más importantes, con el fin de encajar en el ambiente de los negocios y lograr una impresión adecuada en el trabajo.

b) Comprenden la importancia de la ética secretarial en el ejercicio de sus funciones en la oficina, con el fin de fomentar la formación de profesionales íntegros.

c) Demuestran destrezas para la organización de eventos y reuniones, con el fin de asumir la coordinación de éste tipo de actividades en la oficina.

OBJETIVO GENERAL

Reconocer la necesidad de mantener buenas relaciones interpersonales tanto con clientes internos como externos, con el fin de mantener la armonía en el ambiente laboral.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Ser positivo ante las diferentes situaciones que se presentan cada día, con el fin de no perder el ánimo fácilmente y tener fuerzas para mejorar y solucionar conflictos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar acerca de la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Repasar los temas de la semana anterior con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Identificar los tipos de cliente que se pueden presentar en la oficina, con el fin de saber de qué manera es recomendable tratarlos según el comportamiento de cada uno o una.

4. Comprender las necesidades básicas que tienen las personas para lograr su bienestar general, con el fin de tolerar y manejar adecuadamente la conducta de los individuos que nos rodean.

5. Conocer las debilidades humanas con las que se puede lidiar en la oficina, con el fin de anticiparse y comprender que las actitudes negativas de las personas que nos rodean no deben influenciar nuestro humor o nuestra manera de desempeñarnos.

6. Aportar armonía y eficacia al trabajo en grupo para incrementar el rendimiento en el trabajo.

7. Manifestar actitudes de cordialidad, compañerismo, tolerancia, flexibilidad y servicio, con el fin de mantener un ambiente pacífico y cortés en nuestro lugar de trabajo.

CONTENIDOS

RELACIONES INTERPERSONALES

Son el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad o en su trabajo. Las relaciones interpersonales son, en gran medida, el éxito de una empresa. La armonía en el ambiente laboral permite que las funciones se lleven a cabo más a gusto; por lo tanto, se trabaja con mayor eficacia. Para mantener buenas relaciones interpersonales debemos considerar el comportamiento de todos los seres humanos que están presenten en el trabajo: clientes internos (compañeros y jefes) y clientes externos.

Conocimiento del Ser Humano

Según Zúñiga y Mora (1999):

Los clientes no sólo deben comprenderse como entes económicos, sino como seres humanos con necesidades, debilidades, fortalezas, individualidades y características. (p. 164).

Algunos Tipos de Clientes

El Inseguro

Muestra dudas en forma permanente; se caracteriza por sus constantes vacilaciones, le cuesta demasiado esfuerzo tomar una decisión. Con esta clase de clientes lo más importante es darles seguridad, tratar de resolver sus inquietudes y apoyar la toma de decisiones con argumentos y testimonios de peso. (p. 164).

El Sabelotodo

Cree saberlo todo y no dispone de tiempo para escuchar. La mejor forma de enfrentarlos es escucharlos con atención y tratar de encontrar un tema de interés común. (p. 164).

El Quejumbroso

Siempre recurre a presentar quejas y reclamos. La relación se verá favorecida si se busca con sinceridad facilitarle soluciones concretas. (p. 165).

El Silencioso

Normalmente prefiere callar, guardar silencio. A este tipo de clientes no se debe forzar a hablar e involucrarlos en actividades importantes para ellos. (p. 165).

Tipos de Ego

También ayuda a comprender las reacciones de los otros el saber diferenciar los tipos de ego, indican Zúñiga y Mora (1999):

Ego Padre

Lo demuestran aquellas personas que habitualmente buscan sobreproteger a quienes los rodean; prefieren dar órdenes antes que recibirlas. Se sienten a gusto como consejeros y enseñando a los demás como tienen que actuar. (p. 165).

Ego Hijo

Lo evidencian aquellos que siempre buscan ser protegidos y prefieren obedecer antes que dar órdenes. Desean que se les indique detalladamente qué hacer y cómo hacerlo. (p. 165).

Ego Adulto

Lo demuestran aquellos que tienen capacidad para dialogar y buscar acuerdos; encontrar puntos de coincidencia y asumir las diferencias. Aceptan que los demás también pueden aportar criterios, opiniones, juicios y puntos de vista.

Aún cuando todo ser humano se encuentran los tres tipos de ego, siempre hay uno predominante que identifica más a cada persona. (p. 165).

Necesidades Básicas

Zúñiga y Mora (1999) expresan:

Diariamente, instante tras instante, el ser humano se ve frente a necesidades de diferente categoría, que debe satisfacer para lograr un equilibrio psicológico y su bienestar general. Entre todas las necesidades, se catalogan como básicas, según Maslow, las siguientes. (p. 165).

Seguir Vivo

La lucha fundamental del ser humano es mantenerse vivo, para ello realiza grandes esfuerzos y no economiza recursos para conservar su vida, pero anhela una vida armoniosa, cercana a la felicidad. (p. 165).

Ser Amado

Se ha dicho del amor, y con mucha razón, que es el motor que mueve al mundo. El ser humano necesita amar y sentirse amado para saberse realizado. (p. 165).

Ser Respetado

Cuando se tiene amor, la siguiente necesidad por satisfacer es el respeto. Produce una sensación muy gratificante tener el respeto de los seres que conforman el propio entorno. (p. 165).

Estar Seguro

El ser humano necesita estar seguro de que todo irá bien y de que todo lo que posee de momento, no desaparecerá intempestivamente de sus manos. (p. 165).

Poder Realizarse

El hombre viene al mundo cargado de potencialidades que necesita volver realidad.

Realizarse es, precisamente, concretar las posibilidades; por esto, resulta frustrante no hallar camino para el propio desarrollo.

Sólo en la medida en que los otros seres humanos sean apoyo y facilitadotes en la satisfacción de las necesidades humanas básicas, se hacen acreedores a expresiones amistosas. (p. 165-166).

Debilidades Humanas

Zúñiga y Mora (1999) aconsejan:

Igualmente, ayuda a anticiparse y comprender las reacciones humanas, el identificar algunas debilidades de una gran mayoría de personas. (p. 166).

Tener Siempre la Razón

Resulta reconfortante la expresión “tiene toda la razón” y pone a la defensiva la frase “está totalmente equivocado”. La gente desea tener siempre la razón e inclusive algunas veces llega a preferir la mentira antes que aceptar un error personal. En esta debilidad humana se fundamenta de alguna manera el eslogan “el cliente siempre tiene la razón”. (p. 166).

Desea Ser Exclusivo

El ser humano desea que los demás, sobre todo aquellos que tienen alguna clase de relación o afinidad (familiares, parientes, amigos, proveedores y clientes) lo prefieran, estén dispuestos a hacer un esfuerzo extra por él. Y algunas veces demuestra su exclusividad a grandes costos: clubes, restaurantes de lujo, autos último modelo, ropa de marca, etc. (p. 166).

Buscar las Mayores Facilidades

Las personas complicadas que parecen tener "un problema para cada solución" se evitan. A nadie le gusta que le compliquen la vida; cuando alguien facilita las cosas a otro, gana su simpatía. (p. 166).

Así, gana amigos y los conserva aquel que sabe decir las cosas, y no toma actitudes de reproches, contradicción y corrección con los demás; se esfuerza sinceramente por hacer sentir bien a los otros y se preocupa siempre por facilitar y no complicar las cosas. (p. 166).

El Trabajo en Grupo

Según Zúñiga y Mora (1999):

Desde siempre han resultado claras las ventajas que tiene el trabajo en grupo; sin embargo, no es una habilidad común. Es necesario aprender a hacerlo; se requiere desarrollar destrezas para encontrar en el grupo la oportunidad de fortalecer el estado de reciprocidad, interdependencia y complementariedad propio del ser humano. (p. 166).

Estado de Reciprocidad

El dar y recibir, el compartir es una condición humana fundamenta. El ser humano no sólo gana cuando recibe, sino que incluso se enriquece más cuando entrega de sí.

Por eso la actividad empresarial no puede considerar sino como una labor de equipo en el que todos se encuentran disponibles para dar y recibir.

El secretario o la secretaria no puede olvidar que si desea recibir cordialidad debe ofrecer cordialidad, si quiere recibir respeto debe respetar. (p. 166-167).

Estado de Interdependencia

Cada ser humano necesita de los demás y todos necesitan del otro para poder realizarse como personas.

Por esta razón, la actividad de cada empleado debe entenderse como una rueda de un gran engranaje; de su perfecto funcionamiento depende el funcionamiento de todo el engranaje. Así, el secretario o la secretaria no puede pretender subvalorar su tarea y querer convencerse de que la calidad de su trabajo no incide en los demás. (p. 167).

Estado de Complementariedad

La individualidad y las diferencias entre los seres humanos son el fundamento de la complementariedad de la familia humana.

En la empresa, el trabajo de cada empleado debe asumirse como un eslabón en una gran cadena, una cadena que no puede existir sin cada eslabón, una cadena cuya fortaleza depende del eslabón más débil. Es por eso que el secretario o la secretaria no puede constituir el eslabón más débil. Su trabajo debe ser ejecutado con total eficiencia y efectividad.

En consecuencia, conviene desarrollar las habilidades necesarias para trabajar en equipo y como parte de un equipo. Y en tal condición es fundamental la capacidad de diálogo, el conocimiento del ser humano y la demostración de actitudes positivas, entre las que deben destacarse el respeto y la cordialidad.

Por ejemplo, el trabajo en equipo es más armonioso y placentero si se recurre frecuentemente a expresiones asertivas como:

- Buenos días.
- Por favor.
- A sus órdenes.
- Disculpe.
- Con mucho gusto.
- Muchas gracias.
- Felicitaciones.
- Una sonrisa amable y generosa. (p. 167).

Fomentando Buenas Relaciones Interpersonales en el Trabajo

Según Mutual of Omaha. Revista Electrónica Balance. “Fomentando Buenas Relaciones Interpersonales en el Trabajo”. Consultado el 10 de mayo de 2009 en el sitio Web http://www.mutualofomaha.com/documents/eap/mugc7992_sp_0904.pdf):

Es importante recordar que el fomentar buenas relaciones requiere trabajo y respeto mutuo. Así como también que las relaciones interpersonales son por naturaleza profundas y complejas. ¿Cómo puede usted desarrollar amistades en el trabajo si tiene tantas otras obligaciones apremiantes en su vida? ¿Qué tan cerca debe usted llegar a estar de un(a) colega?

La siguiente lista le puede ayudar a desarrollar y fomentar buenas relaciones en el trabajo.

❖ Sea digno de confianza. Una forma de dañar una relación es traicionar la confianza de una persona. Evite el mentirle al colega y el chismear acerca de él (ella).

❖ Sea un(a) amigo(a). En las palabras de Ralph Waldo Emerson: "La única manera de tener un amigo es que uno sea amigo". Permita la comunicación a través de escuchar y ser de apoyo. Recuerde respetar el punto de vista de cada persona, aún si el tal es diferente al suyo.

❖ Trate a sus colegas con respeto. Todos sus colegas se merecen respeto sin importar cual sea el título que tengan dentro de la organización. Si cree esto y actúa de acuerdo a ello cada día, usted propiciará y fomentará relaciones buenas y bien establecidas.

❖ Cumpla sus promesas. Si usted dice que va a hacer algo, hágalo. Ya sea cumplir con la fecha tope de un proyecto o acudir a un almuerzo personal, convierta el cumplir sus promesas en una prioridad.

❖ Resuelva los conflictos. Aunque es normal tener desacuerdos con colegas a veces, es importante lidiar con el asunto. Si se trata el asunto de manera constructiva, los conflictos y sus resoluciones pueden enriquecer la relación. Esté abierto al diálogo. Evite el dejar que los sentimientos heridos o la controversia emponzoñen la relación. Sin comunicación honesta y abierta, es difícil resolver los problemas.

❖ Invierta tiempo significativo con sus colegas. El tiempo es el fertilizante que ayuda a cultivar relaciones. Trate de convertir el invertir tiempo en sus colegas en una prioridad. Sin interacción regular, es difícil proporcionar o recibir el apoyo necesario para cultivar la amistad. En lo que a relaciones interpersonales se refiere, se recibe de lo que se da.

❖ Establezca límites. Según el Dr. Jan Yager, autor de Business Protocol, las amistades no cercanas son preferibles en el mundo de los negocios. Las relaciones no cercanas tienden a ser más seguras, pero las cercanas que se manejen con cuidado también pueden ser muy útiles. Al cultivar una amistad, hable de cómo su amistad coincide con su relación laboral y delinee límites precisos.

❖ Use el sentido común. En el trabajo, trate de practicar el hábito de mantener las conversaciones con las personas cercanas de manera profesional y que no amenacen o le causen daño a los otros colegas. Sea discreto(a) en cuanto a las confidencias de sus amigos y piense muy bien acerca del tipo de información que decide divulgar. Si piensa que una relación le pone a usted o a la otra persona en una situación comprometedora en el trabajo, hable del asunto y sálgase de cualquier situación que pueda involucrar un conflicto de intereses.

Las pautas básicas y proactivas ayudan a proteger las relaciones con compañeros de trabajo, antes que surjan los conflictos:

- ❖ Sea honesto.
- ❖ Admita sus errores.
- ❖ Evite el echarle la culpa o avergonzar a los otros.
- ❖ Dedique tanto tiempo a escuchar como a hablar.
- ❖ Póngase en el lugar de la otra persona.

Cuando las relaciones con otros se tornan tirantes o distantes, la clave es saber cuando redefinir la relación y seguir adelante a otro nivel. Aunque puede que el lazo a nivel personal ya no exista, es posible formar una relación profesional/laboral amistosa con el colega a través de la comunicación y de delinear parámetros.

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. El o la docente formulará 10 preguntas sobre temas estudiados la semana pasada.

2. Los estudiantes se pondrán de pie y formarán un círculo para jugar “la papa caliente”.

3. Conforme suene la música (o sonido específico) los estudiantes se pasarán un objeto y cuando la música se detenga, a quien tenga el objeto en sus manos le corresponderá contestar alguna de las preguntas formuladas por el o la profesora.

ACTIVIDAD 2

1. Para iniciar con esta lección sobre Relaciones Interpersonales, el o la docente hará una introducción sobre la importancia de este tema en la oficina y en la vida diaria.

ACTIVIDAD 3

1. Para estudiar el tema “tipos de clientes” el grupo se dividirá en 4.

2. Cada subgrupo recibirá la teoría sobre un tipo de cliente.

3. El subgrupo debe crear una dramatización para explicar al resto de sus compañeros en qué consiste el tipo de cliente que les correspondió y cuál es la manera más adecuada de tratarlo (a).

4. Después de cada presentación, el resto de los y las compañeros (as) expresarán lo que pudieron observar por medio de la dramatización.

5. Finalmente el grupo a cargo explicará el trabajo que hicieron y las características del tipo de cliente que les correspondió.

6. La misma dinámica se seguirá con todos los grupos.

7. El docente verificará que el trabajo se lleve a cabo en orden y correctamente.

ACTIVIDAD 4

1. Para estudiar el tema “tipos de ego” el o la docente pegará en la pizarra 3 imágenes. Una imagen representativa para cada tipo de ego.

2. Antes de explicar los conceptos, el o la docente le pedirá a sus estudiantes que interpreten el significado de las imágenes.

3. Mientras los estudiantes expresan sus opiniones, el o la docente puede iniciar una lista con palabras clave debajo de cada imagen, de manera que se le facilite retomar lo que se ha dicho en el momento de explicar.

4. Cuando los estudiantes hayan terminado su participación, el o la docente concretará el tema, mediante la explicación de cada uno de los tipos de ego.

ACTIVIDAD 5

1. Para estudiar los temas “necesidades básicas” y “debilidades humanas” cada estudiante, de manera individual sacará una hoja y un lápiz.

2. El o la docente le pedirá a los educandos que dibujen dos animales con los cuales se identifiquen. Uno de los animales representará su personalidad (gustos y necesidades); y el otro, representará una debilidad que tengan como seres humanos. Deben escribir a la par del dibujo, la lista de características con las cuáles se identifican.

Por ejemplo:

1. Me identifico con un gato, porque:

- Me gusta que me consientan.
- Soy muy silencioso (a).
- Soy muy tierno (a).

2. Me identifico con un camaleón, porque:

- Mi personalidad es cambiante.
- En un momento estoy feliz y en otro no quiero que nadie me hable.

3. Después de un tiempo prudencial de trabajo, los estudiantes se sentarán en círculo.

4. De uno por uno, los educandos mostrarán sus dibujos al grupo y dirán las características que los identifican con esos animales que escogieron.

5. Al finalizar la actividad, el o la docente resaltará la importancia de comprender que cada ser humano tiene necesidades y gustos especiales y para que haya éxito y satisfacción en las relaciones interpersonales es importante respetar y tratar de satisfacer las necesidades de los demás; igualmente resaltará la importancia de conocer nuestras debilidades y entender que los demás también tienen debilidades, con el fin de manejar las propias y lidiar lo mejor que se pueda con las de los demás, ya que nadie es perfecto.

6. Seguidamente el docente explicará cada una de las necesidades humanas predominantes que se le deben entender y respetar a cada persona y también, los ejemplos de algunas debilidades humanas que podemos encontrar en el trabajo.

ACTIVIDAD 6

1. Para estudiar el tema “trabajo en grupo” los estudiantes se pondrán de pie y formarán un círculo.

2. Los estudiantes deben seguir las instrucciones del o la docente.

3. Instrucciones:

- Dé un masaje en los hombros al compañero (a) que se encuentra a su lado derecho.
- Dé un masaje en los hombros al compañero (a) que se encuentra a su lado izquierdo.
- Deje caer su cabeza hacia atrás y permita que el compañero que está detrás de usted la sostenga.
- Coloque su mano derecha extendida y apóyese en el hombro del compañero del frente. Doble su pie izquierdo hacia atrás para que el compañero que está detrás de usted lo sostenga, dé pequeños saltos con el pie derecho.
- En tríos (siempre manteniendo el círculo), la persona que está en el centro se balanceará de un lado a otro, mientras los o las compañeros (as) de los extremos la sostendrán para que no se caiga y la lanzarán al otro extremo donde la o lo espera el otro compañero (como el juego la muñeca descompuesta).

4. Después de realizar la dinámica anterior, los estudiantes se sentarán en círculo y expresarán cómo se sintieron al formar parte del grupo y qué les pareció tener que colaborar y recibir la ayuda de sus compañeros para poder realizar las dinámicas que les indicaba el o la docente.

5. Con base en los comentarios de los estudiantes y en la experiencia vivida, el o la docente explicará la importancia del trabajo en grupo y la necesidad de que haya participación por parte de todos para lograr lo que se pretende.

6. El estado de reciprocidad se ejemplificará con los masajes, que era un dar y recibir al mismo tiempo, el ser humano no solo gana cuando recibe sino también cuando entrega de sí, lo mismo para en los negocios y la oficina.

7. El estado de interdependencia se ejemplificará con la actividad de la muñeca descompuesta, en donde era indispensable la participación de las tres personas para lograr el objetivo de la dinámica. Una persona dependía de las otras para no caerse y los compañeros de los extremos tenían una seria responsabilidad de evitar que la compañera del centro se cayera. Cada ser humano necesita de los demás para poder realizarse como personas.

8. El estado de complementariedad se ejemplificará con la actividad de los saltos, en donde ningún compañero hubiera podido realizar la dinámica sin la ayuda de los otros, lo mismo sucede en el trabajo, en donde se forma parte de una gran cadena que no puede existir sin cada eslabón.

ACTIVIDAD 7

1. Para estudiar el tema “fomentando buenas relaciones interpersonales en el trabajo” los estudiantes mantendrán su ubicación en círculo.

2. El docente leerá el primer paso que puede ayudar a fomentar las buenas relaciones interpersonales y le pedirá al primer estudiante que, tomando en cuenta todo lo que se ha estudiado hasta el momento, lo explique con sus propias palabras.

3. Seguidamente el o la profesora leerá el siguiente paso y le corresponderá al siguiente estudiante decir lo que cree que ese paso significa.

4. La misma dinámica se seguirá con todos los pasos para fomentar las buenas relaciones interpersonales en el trabajo.

5. El docente dará libertad de que se forme una conversación grupal sobre este tema.

EVALUACIÓN

1. En tríos (o cuartetos), los estudiantes recibirán los siguientes casos de estudio propuestos por Zuñiga y Mora (1999):

❖ Julieta es una secretaria cuyo ego predominante es el padre. Siempre quiere ser la que da órdenes a los demás. ¿Qué podrías sugerirle?

❖ Felipe es recepcionista de una empresa comercial. Cada vez que un cliente llama para hacer un reclamo ofrece solución inmediata, pero enseguida hace caso omiso de sus compromisos. Él cree que con escuchar y ha dado suficiente. ¿Qué le sugerirías?

❖ Lourdes, secretaria del Departamento de Recursos Humanos, utiliza con mucha frecuencia la expresión: "lo siento, pero usted está equivocado". Ella piensa que hay que ser claro y hablar sin rodeos. ¿Qué le aconsejarías?

❖ Jorge piensa que como asistente del Director General todo el mundo debe considerarlo superior y que se merece un trato privilegiado. ¿Qué le dirías?

❖ María José repite frecuentemente "no me preocupan los demás"; es suficiente cumplir con mi deber". ¿Qué piensas al respecto?

2. Después de analizados los casos, cada grupo leerá su caso y expresará lo que ellos creen al respecto.

3. Se permitirá la participación abierta en caso de que algún estudiante desee preguntar o aportar algo extra.

4. El docente verificará que la dinámica se lleve a cabo correctamente e intervendrá de ser necesario.

5. Mediante la realización de las actividades realizadas durante la clase y la dinámica evaluativa, el o la docente verificará si los estudiantes:

a) Identifican los tipos de cliente que se pueden presentar en la oficina.

b) Comprenden las necesidades básicas que tienen las personas para lograr su bienestar general.

c) Conocen las debilidades humanas con las que se puede lidiar en la oficina.

d) Aportan armonía y eficacia al trabajo en grupo.

e) Manifiestan actitudes de cordialidad, compañerismo, tolerancia, flexibilidad y servicio.

OBJETIVO GENERAL

1. Dominar los elementos ambientales que se deben respetar a la hora de diseñar las áreas de trabajo en la oficina, con el fin de que los colaboradores trabajen a gusto, con eficiencia y sin dañar su salud.

2. Manejar la utilidad de los diferentes equipos y materiales de oficina, con el fin de emplearlos correcta y eficientemente al realizar las diferentes tareas secretariales en el trabajo.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Promover la unión y el respeto intrafamiliar, con el fin de minimizar los casos de abuso doméstico.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar acerca de la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Repasar los temas de la semana anterior con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Mantener los factores ambientales adecuados en la oficina con el fin de crear una área de trabajo cómoda y en donde se puedan desarrollar las funciones de la mejor manera.

4. Identificar los equipos utilizados con más frecuencia en la oficina, con el fin de darles uso responsable y eficazmente.

5. Acatar las recomendaciones para el manejo adecuado de los equipos de oficina para prolongar su vida útil y sacarles el mayor provecho.

CONTENIDOS

AMBIENTE DE LA OFICINA

Según el Ing. Ricardo Chavarría Cosar, en su artículo "Ergonomía: análisis ergonómico de los espacios de trabajo en oficinas", consultado el 31 de mayo de 2009, en el sitio web http://www.siafa.com.ar/notas/nota145/ergonomia.htm:

> Un gran grupo de factores que puede influir, y de hecho influyen en la concepción de los puestos de trabajo, son los factores ambientales.
>
> El ambiente de trabajo debe mantener una relación directa con el individuo y conseguir que los factores ambientales estén dentro de los límites del confort con el fin de conseguir un grado de bienestar y satisfacción.
>
> Se han elegido como factores ambientales de estudio los siguientes:
>
> - Iluminación.
> - Ruido.
> - Temperatura.

Ambiente Luminoso

Elegir un buen sistema de iluminación de los puestos de trabajo para conseguir un cierto confort visual y una buena percepción visual precisa del estudio de los siguientes puntos:

- Nivel de iluminación del punto de trabajo.
- Tipo de tarea a realizar (objetos a manipular).
- El contraste entre los objetos a manipular y el entorno.
- La edad del trabajador.
- Disposición de las luminarias.

La no consideración de estos factores puede provocar fatiga visual, ya sea por una solicitación excesiva de los músculos ciliares, o bien por efecto de contrastes demasiado fuertes sobre la retina.

Como indicaciones de carácter general a tener en cuenta para una correcta iluminación del área de trabajo serán:

- Se evitarán las superficies de trabajo con materiales brillantes y colores oscuros.
- Si se dispone de luz natural, se procurará que las ventanas dispongan de elementos de protección regulables que impidan tanto el deslumbramiento como el calor provocado por los rayos del sol.
- La situación de las ventanas permitirá la visión al exterior.
- La luz debe ser clara y directa en el escritorio e indirecta, pero suficiente, en las demás áreas cómo archivadores y centro de fotocopiado.

Otro punto a tener en cuenta en este apartado de iluminación es la elección del color de los elementos que componen el puesto de trabajo y del entorno.

Color

Los colores provocan unos efectos psicológicos sobre el trabajador, por lo tanto es importante, antes de decidir el color de una sala, tener en cuenta el tipo de trabajo que se va a realizar. Si se trata de un trabajo monótono, es aconsejable la utilización de colores estimulantes, no en toda la superficie del local pero sí en superficies pequeñas como puertas.

Efectos Psicológicos de los Colores

COLOR	SENSACION DE DISTANCIA	TEMPERATURA	EFECTOS PSIQUICOS
AZUL	LEJANIA	FRIO	RELAJANTE - LENTITUD
VERDE	LEJANIA	FRIO - NEUTRO	MUY RELAJANTE - REPOSO
ROJO	PROXIMIDAD	CALIENTE	MUY ESTIMULANTE - EXCITACION
NARANJA	GRAN PROXIMIDAD	MUY CALIENTE	EXCITANTE - INQUIETUD
AMARILLO	PROXIMIDAD	MUY CALIENTE	EXCITANTE - ACTIVIDAD
VIOLETA	PROXIMIDAD	FRIO	EXCITANTE - AGITACION

Si la tarea a realizar requiere una gran concentración elegiremos colores claros y neutros.

Por regla general los colores intensos los reservaremos para zonas en que la estancia de los trabajadores sea corta, ya que a largo plazo pueden provocar fatiga visual, reservando para paredes y techos de salas de trabajo, colores claros y neutros.

Ambiente Sonoro

Para los trabajos de oficina que exigen una cierta concentración y una comunicación verbal frecuente, el ruido puede ser un verdadero problema, no en el aspecto de pérdida de audición sino en el de confort.

Los ruidos son generados principalmente por el teléfono, las máquinas utilizadas y las conversaciones; por lo que en general, se prefieren los espacios de trabajo de dimensiones más bien reducidas a las grandes salas de trabajo, ya que en estas últimas se produce básicamente:

- Una falta de concentración.
- Una falta de intimidad.

Ambiente Térmico

Conseguir un ambiente térmico adecuado en oficinas está condicionado por el estudio y adaptación de los siguientes factores:

- La temperatura del aire.
- La humedad del aire.
- La temperatura de paredes y objetos.
- La velocidad del aire.

Dado que el trabajo en oficinas es un trabajo sedentario, sin esfuerzo físico importante, las condiciones de confort térmico pueden oscilar entre los 18 y 23 grados centígrados.

EQUIPOS DE OFICINA

Computadora

Según Wikimedia Foundation, Inc. (2003), en su artículo "Computadora", consultado el 31 de mayo de 2009 en el sitio Web http://es.wikipedia.org/wiki/Computadora:

> La computadora es una máquina electrónica que recibe y procesa datos para convertirlos en información útil. La información puede ser entonces utilizada, reinterpretada, copiada, transferida, o retransmitida a otra(s) persona(s), computadora(s) o componente(s) electrónico(s) local o remotamente usando diferentes sistemas de telecomunicación, pudiendo ser grabada, salvada o almacenada en algún tipo de dispositivo o unidad de almacenamiento.

Teléfono

Según Wikimedia Foundation, Inc. (2003), en su artículo "Teléfono", consultado el 31 de mayo de 2009 en el sitio Web http://es.wikipedia.org/wiki/Tel%C3%A9fono:

> El teléfono es un dispositivo de telecomunicación diseñado para transmitir señales acústicas por medio de señales eléctricas a distancia.

Facsímil

Según Wikimedia Foundation, Inc. (2003), en su artículo "Fax", consultado el 31 de mayo de 2009 en el sitio Web http://es.wikipedia.org/wiki/Fax:

> Se denomina fax, por abreviación de facsímil, a un sistema que permite transmitir a distancia por la línea telefónica escritos o gráficos (telecopia).

Retroproyector

Según Zúñiga y Mora (1999):

Es utilizado en algunas empresas para facilitar la presentación de conferencias, reuniones de grupos y demostraciones, entre otras. Hay algunos que conectados al computador proyectan directamente lo que se tiene en la pantalla. El éxito radica en la nitidez y en el tamaño adecuado de la letra utilizada en cada acetato.

Máquina de Escribir

Según Zúñiga y Mora (1999):

Es una herramienta necesaria para el funcionamiento de una oficina y todo indica que no pasará de moda. Hoy el mercado ofrece máquinas de escribir electrónicas con memoria integrada y disquetes que facilitan enormemente la actividad mecanográfica. (p. 73).

Fotocopiadora

Según Virginia Gómez en su artículo “La Fotocopiadora”, consultado el 31 de mayo de 2009, en el sitio web http://aula2.elmundo.es/aula/laminas/lamina11303181 77.pdf:

Este aparato es capaz de obtener una copia exacta de un documento original mediante un proceso electrostático. A la vez puede ampliar o reducir el documento, copiar por las dos caras y clasificar, encuadernar o grapar las copias. Las fotocopiadoras más modernas han adoptado otras funciones, como por ejemplo, la de la impresora, el fax o el escáner, y emplean muchos tipos de papel, aunque la gran revolución llegó con las copias a color: la imagen se analiza tres veces, se expone a través de tres filtros y se reproduce con los colores secundarios (amarillo, magenta y cian).

Videograbadoras y Televisores

Según Zúñiga y Mora (1999):

Facilitan y dinamizan las reuniones que utilizan películas como material de apoyo. (p. 74).

Grabadora

Según Zúñiga y Mora (1999):

Este equipo no debe faltar en las oficinas; es útil cuando se necesita grabar conferencias, información e instrucciones de los directivos cuando se van a ausentar por algún tiempo, o para grabar una reunión que requiere acta. (p. 74).

Escáner

Según Zúñiga y Mora (1999):

Es un dispositivo que lee texto, imágenes y códigos de barras, y digitaliza fotos fijas. El escáner de texto y código de barras reconoce los códigos y las letras impresas y los transforma en código digital. El escáner gráfico convierte una imagen impresa en una imagen de video (gráficos con trama) sin reconocer el contenido real del texto o figura. (p. 74).

Impresora

Según Wikimedia Foundation, Inc. (200), en su artículo “Impresora”, consultado el 31 de mayo de 2009 en el sitio Web http://es.wikipedia.org/wiki/Impresora:

La impresora permite producir una copia permanente de textos o gráficos de documentos almacenados en formato electrónico, imprimiéndolos en medios físicos, normalmente en papel o transparencias, utilizando cartuchos de tinta o tecnología láser.

RECOMENDACIONES PARA EL MANEJO DE EQUIPOS DE OFICINA

Zúñiga y Mora (1999), hacen las siguientes recomendaciones para el manejo de equipos de oficina.

- ❖ Leer las instrucciones de seguridad y operación antes de poner a funcionar cualquier unidad.

- ❖ Conservar los manuales de instrucciones de seguridad y operación para referencias futuras.

- ❖ Seguir estrictamente las advertencias y las instrucciones de operación y mantenimiento de la unidad.

- ❖ Desconectar el aparato antes de limpiarlo. No usar limpiadores líquidos o en aerosol. Usar trapo seco y suave para sacudir el polvo.

- ❖ No usar accesorios no recomendados por el fabricante, ya que pueden ser peligrosos.

- ❖ No dejar los equipos cerca de ventanas, depósitos de agua, bañeras, piscinas, cocinas, lavadoras, sótanos húmedos o lugares similares; igualmente deben mantenerse alejados de fuentes de calor como radiadores, registros de calor, estufas, amplificadores, etc.

- ❖ No colocar los equipos sobre superficies inestables.

- ❖ Las aberturas y ranuras que traen algunos aparatos deben dejarse destapadas, pues ellas sirven para la ventilación del mismo.

- ❖ Operar los equipos con las fuentes de energía indicadas en los aparatos.

- ❖ Colocar los cables eléctricos de manera que nadie los pise ni se prensen contra los objetos.
- ❖ Desconectar el equipo e tormentas eléctricas, antes de limpiarlos, cuando se deje de usar durante periodos prolongados y al finalizar la jornada laboral.

- ❖ No sobrecargar las tomas de la pared ni los cables de extensión, ya que pueden presentarse incendios o electrochoques. Evitar que se derramen líquidos sobre los equipos; en caso de que esto ocurra, se debe desconectar el aparato y solicitar la intervención del técnico.

- ❖ No intentar repara los equipos por propia imaginación.

❖ Cuando se han dañado cables, enchufe, el aparato no funciona, o muestra algún cambio en su funcionamiento, debe desconectarse el equipo y llamar al técnico. (p. 74-75).

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. El o la docente planteará 9 preguntas sobre los temas estudiados la semana anterior.

2. Los estudiantes se colocarán al frente y jugarán la dinámica “Mar – Tierra” en la que los jóvenes pasan de un lado “Mar”, a otro “Tierra”, que están separados por una línea; según las indicaciones del docente.

3. Aquellas personas que fallen tendrán que contestar una de las preguntas planteadas por el docente.

ACTIVIDAD 2

1. Para estudiar el tema “Ambiente de la Oficina” los estudiantes se sentarán en círculo.

2. Cada estudiante realizará un dibujo de la oficina ideal donde les gustaría trabajar, deben especificar colores, ubicación, área específica de trabajo y cómo sería el ambiente de ese lugar.

3. Cuando todos hayan terminado, cada estudiante expondrá su trabajo y comentará su ambiente ideal para trabajar. Para desarrollar más el tema, el docente hará preguntas como:

a) ¿De qué color es su oficina? ¿Por qué eligió ese color?

b) ¿Qué se escucha en su oficina?

c) ¿Cómo está la temperatura en su oficina?

d) ¿Tiene ventanas cerca de su área de trabajo?

e) ¿Su área de trabajo tiene lámpara o cuenta solamente con la luz natural?

4. Cuando todos hayan expuesto, la docente explicará cómo debe ser el ambiente de una oficina para que los trabajadores puedan realizar su trabajo cómoda y eficientemente.

ACTIVIDAD 3

1. Para estudiar el tema "Equipo de Oficina" los estudiantes permanecerán sentados en círculo.

2. El o la docente llevará dibujos de cada uno de los equipos de oficina en estudio.

3. Cada una de las imágenes se irán mostrando a los estudiantes y ellos deben identificar a qué equipo pertenece la imagen que el o la docente les está enseñando; además del nombre, deben decir para qué sirve.

4. Después de la participación de los estudiantes el o la docente concretará la información correspondiente a cada equipo.

ACTIVIDAD 4

1. Los estudiantes se distribuirán en 2 grupos.

2. Cada grupo escogerá 1 representante para que exprese sin palabras, solo con mímica, cada uno de los equipos que se acaban de explicar.

3. El representante del primer grupo irá adelante y se colocará frente a una silla.

4. En esa silla se irán sentando cada uno de sus compañeros de grupo, quien esté sentado debe adivinar el equipo del que su compañero está haciendo la mímica. El profesor o profesora será quien vaya mostrándole al representante las imágenes que debe expresar sin palabras.

5. Cuando el primer participante haya adivinado, pasará el segundo y así hasta que hayan pasado la mayor cantidad de estudiantes en 1 minuto.

6. Cuando haya pasado el minuto del primer grupo será el turno del segundo grupo.

7. El grupo que adivine la mayor cantidad de equipos será el ganador.

8. Antes de comenzar la dinámica, los grupos pueden planear cómo representarán cada equipo para que los compañeros adivinen con facilidad.

ACTIVIDAD 5

1. En parejas los estudiantes recibirán un equipo de oficina.

2. Cada pareja debe hacer un listado de 3 recomendaciones para el manejo adecuado de ese equipo específico.

3. Cuando hayan terminado, cada pareja expondrá sus recomendaciones.

4. Finalmente el o la docente retomará y concretará el tema incluyendo aquellas medidas que no hayan sido mencionadas por los estudiantes.

EVALUACIÓN

1. Los estudiantes se sentarán en círculo.

2. El o la docente entregará un cartón de bingo a cada estudiante.

3. El cartón estará compuesto solo por imágenes de los equipos estudiados en esta lección e imágenes representativas de los factores ambientales ideales para trabajar en la oficina.

4. El docente leerá los conceptos y los estudiantes deben identificar la imagen de su cartón que corresponde a la definición que leyó la profesora.

5. Cuando algún estudiante haya ganado, los demás participantes limpiarán su cartón y comenzarán el juego nuevamente.

6. Mediante la realización de las actividades realizadas durante la clase y la dinámica evaluativa, el o la docente verificará si los estudiantes:

a) Mantienen los factores ambientales adecuados en la oficina.

b) Identifican los equipos utilizados con más frecuencia en la oficina, con el fin de darles uso responsable y eficazmente.

c) Acatan las recomendaciones para el manejo adecuado de los equipos de oficina para prolongar su vida útil y sacarles el mayor provecho.

OBJETIVO GENERAL

1. Conocer cómo se manipula correctamente el dinero que genera la empresa u oficina, con el fin de poder identificar los ingresos y gastos exactos que resulten de la operación del negocio.

2. Conocer la manera adecuada de prepararse para conseguir empleo, con el fin de aumentar las posibilidades de ser contratados.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Ser siempre honrado y leal al cuidar los bienes de otras personas, con el fin de lograr credibilidad y confianza ante los demás.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar acerca de la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Reforzar los temas de la semana anterior con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Conocer conceptos de administración financiera que facilitará el manejo responsablemente del dinero que genera la empresa como pago de servicios brindados, con el fin de mantener el orden necesario para rendir cuentas al jefe.

4. Identificar la manera correcta de prepararse para conseguir empleo; con el fin de explotar sus cualidades y tener mayores posibilidades de encontrar trabajo.

CONTENIDOS

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

En la mayoría de consultorios médicos y oficinas pequeñas, el personal administrativo es tan limitado que por lo general es a la secretaria a quien le corresponde administrar el dinero que se genera con la operación del negocio; esto incluye cobrar honorarios en efectivo, tarjeta de debido, tarjeta de crédito o cheque; emitir facturas y recibos; manejar caja chica; realizar pagos de la empresa y en algunas ocasiones hacer depósitos en el banco en cuentas corrientes o de ahorros.

La siguiente información recomendada por Zúñiga y Mora (1999), ayudará a dar un efectivo manejo del dinero en la oficina y a familiarizarse con términos financieros que escuchará frecuentemente en la oficina.

Servicios Bancarios

> Las empresas y las personas utilizan los servicios que ofrecen los bancos para realizar las diferentes transacciones monetarias y comerciales requeridas para el desarrollo de sus actividades. El manejo de cuentas corrientes y las tarjetas de crédito y débito, o el denominado "dinero plástico", facilita las transacciones económicas. (p. 102).

Cuenta Corriente

Las empresas manejas sus dineros a través de cuentas corrientes, servicio que cualquier persona natural puede tener, si cumple con los requisitos exigidos por las instituciones bancarias. El banco entrega un talonario de cheques al solicitante después de cumplir algunos requisitos como:

1. Nombre completo.
2. Identificación.
3. Direcciones.

4. Monto mínimo exigido por la institución.
5. Correcto manejo de sus fondos y créditos.
6. Firmas registradas. (p. 103).

Cuenta de Ahorros

Utilizada generalmente por personas naturales con el propósito de conservar su dinero durante algún tiempo, para obtener intereses. (p. 103)

Tarjetas de Crédito y Débito

Las hay personales y empresariales. Para las de crédito, la entidad otorga un cupo máximo de dinero, que puede ser utilizado en un período determinado. Las compras que se vayan realizando reducen la capacidad de endeudamiento, cuyo pago puede diferirse.

Para las tarjetas de débito el cuenta habiente dispone solamente del dinero que tiene disponible. (104).

Giros

Envíos de dinero, con la cobertura nacional e internacional, servicio especial para cuenta habientes. (p. 104).

Cajeros Automáticos

Facilitan las tareas de movimiento de cuentas, como son:

1. Retiros de dinero en efectivo.
2. Consignaciones en cuenta corriente y de ahorro.
3. Actualización de datos.
4. Cambio de claves. (p. 104).

Caja Chica

Hay algunos desembolsos pequeños o pagos menores que necesariamente deben hacerse en efectivo, como transporte urbano, envíos por correo, compras de útiles de bajo valor, etc. Para estos gastos menores las empresas establecen un fondo fijo que es manejado por una persona de confianza, la secretaria o secretario. (p. 107).

Documentos de Respaldo

Toda transacción comercial origina una serie de documentos utilizados como prueba de la acción realizada y para pagar o respaldar una obligación monetaria. Los documentos soporte sirven además para llevar el control en la contabilidad del negocio. (p. 107).

Factura Comercial

Una vez que se despacha o recibe la mercancía, se envía la factura comercial. El objetivo fundamental es servir de base para el cobro de la mercancía despachada o servicio prestado al cliente. (p. 107).

Recibo por Dinero

Tiene como propósito fundamental servir como comprobante de los ingresos monetarios y constancia del pago efectuado por un cliente. También se conoce como comprobante de ingreso. (p. 107).

Cheque

Es una orden incondicional de pago, a su presentación, en el banco girado. (p. 107).

Vale de Caja Chica

Es un comprobante que se elabora por cada desembolso de la Caja Chica. (p. 107).

CÓMO CONSEGUIR EMPLEO

Al finalizar el Proyecto Manejo Básico de Oficinas, el objetivo principal de muchos estudiantes será conseguir un trabajo donde puedan poner en práctica todo lo aprendido. Con el fin de que se preparen adecuadamente para éste reto, se desarrollará el siguiente tema.

Según Zúñiga y Mora (1999):

Realmente, conseguir empleo constituye un verdadero reto para el cual es necesario prepararse de la mejor manera. Son muchos los aspirantes con quienes se tiene que competir para un mismo cargo secretarial. (p. 173).

Inventario personal

El primer paso consiste en la identificación objetiva de las propias fortalezas y debilidades. Conocer perfectamente las virtudes que se ponen al servicio de un empleador, facilita notablemente la tarea e convencimiento como la mejor alternativa.

Con tal propósito, es importante empezar cuanto antes a identificar las habilidades y atributos personales. Para ello, será necesario responder con total veracidad a interrogantes como: ¿En qué ramas me siento más a gusto? ¿Me gusta tomar dictados o transcribir? ¿Me agrada atender clientes por teléfono y personalmente? ¿Me siento bien coordinando grupos? ¿Me gusta el manejo de documentos? ¿Se me facilita la redacción de comunicados?¿Me encanta el trabajo en el computador? Saber qué le gusta y en qué áreas se desempeña mejor, es una prueba de las propias habilidades secretariales. Por otra parte, identificar las áreas en las que no se siente a gusto, deja conocer las debilidades.

En las áreas que le gustan, el futuro secretario o secretaria debe tratar de ser el mejor; en las que tiene problemas, intentar superarlos. Llegado el momento de ofrecer los servicios, no temer lucir las fortalezas. Son puntos a favor. (p. 173-174).

Capacitación

Mientras se estudia la carrera de secretariado, es recomendable tomar todos los cursos que se puedan y asistir a conferencias y seminarios sobre temas relacionados con la profesión: cursos de inglés, de computación, de relaciones humanas, de ética, de técnicas secretariales, de lenguaje profesional, de liderazgo, de etiqueta, de archivo, de Internet, de telecomunicaciones, de equipos de oficina y otros temas afines.

Resulta muy interesante comprobar en una hoja de vida el entusiasmo por ampliar los conocimientos adquiridos en el salón de clases, mediante la participación en actividades académicas extracurriculares. (p. 174).

Experiencias Laborales

Una manera de responder al requisito de la experiencia laboral cuando aún se está en la etapa de preparación académica es conseguir un trabajo de medio tiempo, realizar un trabajo voluntario o, incluso, desempeñar un trabajo sin remuneración.

Algunas empresas ofrecen trabajos de medio tiempo para dar la oportunidad a los estudiantes de realizar las dos tareas: estudiar y trabajar. Otras emplean gente joven para reemplazar a quienes toman vacaciones y otras contratan por los periodos de descanso de las actividades académicas, porque comprenden que se trata de mano de obra relativamente económica.

Para los estudiantes de secretariado tal modalidad ofrece una gran oportunidad para comenzar a ejercer la profesión, incluso cuando las tareas asignadas no sean necesariamente secretariales. Así por ejemplo, la experiencia en ventas, organización de eventos, realización de encuestas, guía de turistas, entre otras, son un buen dato en la hoja de vida por cuanto muestran capacidad para interrelacionarse con el público, aspecto fundamental para un secretario o secretaria.

En fin, se trata de poder mostrar algún tipo de experiencia profesional, y un periodo corto es preferible a nada y en un campo conexo es mejor a ninguno. (p. 174).

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. El o la docente preparará imágenes de los elementos ambientales y equipos de oficina estudiados la semana anterior, y colocará cada uno en una paleta de manera o cartón.

2. A cada uno de los elementos y equipos les asignará un número, en total será por ejemplo del 1 al 15.

3. El o la profesora escribirá las preguntas ¿Qué es? y ¿Para qué sirve? En múltiples papeles de colores, y a cada una de las preguntas les colocará un número del 1 al 15.

4. La idea es que exista un ¿Qué es? y un ¿Para qué sirve? con la misma numeración de cada uno de los equipos.

5. Por ejemplo:

1. Iluminación.	**1.** ¿Qué es?	**1.** ¿Para qué sirve?
2. Ruido.	**2.** ¿Qué es?	**2.** ¿Para qué sirve?
3. Temperatura.	**3.** ¿Qué es?	**3.** ¿Para qué sirve?
4. *Color*	**4.** ¿Qué es?	**4.** ¿Para qué sirve?
5. Computadora	**5.** ¿Qué es?	**5.** ¿Para qué sirve?
6. Teléfono	**6.** ¿Qué es?	**6.** ¿Para qué sirve?
7. Facsímil	**7.** ¿Qué es?	**7.** ¿Para qué sirve?
8. Retroproyector	**8.** ¿Qué es?	**8.** ¿Para qué sirve?
9. Máquina de Escribir	**9.** ¿Qué es?	**9.** ¿Para qué sirve?
10. Fotocopiadora	**10.** ¿Qué es?	**10.** ¿Para qué sirve?
11. Videograbadoras	**11.** ¿Qué es?	**11.** ¿Para qué sirve?
12. Televisores	**12.** ¿Qué es?	**12.** ¿Para qué sirve?
13. Grabadora	**13.** ¿Qué es?	**13.** ¿Para qué sirve?
14. Escáner	**14.** ¿Qué es?	**14.** ¿Para qué sirve?
15. Impresora	**15.** ¿Qué es?	**15.** ¿Para qué sirve?

6. Los estudiantes se colocarán en círculo, y el o la docente distribuirá entre los estudiantes, al azar, las preguntas con sus respectivos números, los números deben quedar mezclados.

7. Para iniciar la dinámica, el o la docente levantará la primera paleta con una imagen y dirá: Imagen número 12, ¿qué es? y ¿para qué sirve?.

8. Inmediatamente la persona que tenga el ¿Qué es? con el número 12 deberá decir a qué equipo u elemento ambiental pertenece esa imagen.

9. Seguidamente, el estudiante que tenga la pregunta ¿Para que sirve? con el número 12, deberá explicar para qué sirve ese equipo.

10. Conforme vayan saliendo las opciones se irán sacando las paletas para no repetir la misma imagen.

11. Una vez finalizada la primera ronda, el o la docente puede recoger los papeles, mezclarlos y volverlos a distribuir para jugar nuevamente, si lo considera necesario.

12. Durante la dinámica, el o la docente verificará si las respuestas están bien y hará las correcciones que sean necesarias.

ACTIVIDAD 2

1. El o la docente elaborará papeles con las palabras o frases:

- Cuenta Corriente
- Cuenta de Ahorros
- Tarjetas de Crédito y Débito
- Giros
- Cajeros Automáticos
- Caja Chica
- Factura Comercial

- Recibo por Dinero
- Cheque
- Vale de Caja Chica

2. También, elaborará papeles con los significados de esas palabras o frases.

3. Los estudiantes se pondrán de pie, y el docente le entregará a cada estudiante un papel, ya sea con la frase o con el significado.

4. Cuando él o la profesora cuente hasta 3, los estudiantes empezarán a caminar por el aula, mezclándose entre ellos.

5. Después de 1 minuto, el o la docente volverá a contar hasta 3 y en ese momento los estudiantes deben buscar su pareja; es decir, encontrar el significado de su frase o viceversa.

6. Cuando ya todos estén en parejas, el o la docente empezará a explicar los temas de uno por uno, de tal manera que se irá descubriendo quienes están unidos correctamente y quienes no.

7. Las parejas que logren unirse correctamente, serán las ganadoras de esta actividad.

ACTIVIDAD 3

1. Para estudiar el último tema: Cómo Conseguir Empleo, el o la docente le pedirá a los estudiantes que tomen una hoja y le hagan una línea en el centro de arriba hacia abajo.

2. Tomando en cuenta todos los temas que han estudiado en los módulos de este proyecto, los estudiantes deberán hacer, al lado derecho de la hoja, una lista de las tareas que más les gusta o se les facilita realizar y, al lado izquierdo, una lista de las tareas que menos les gusta o les cuesta realizar.

3. Cuando hayan terminado, los estudiantes también agregarán a esas listas sus habilidades, valores y actitudes tanto positivas como negativas, que puedan favorecer o dificultar, su trabajo en una oficina.

4. Al finalizar, el o la docente les explicará la importancia de conocerse a ellos mismos para prepararse adecuadamente antes de buscar un empleo, poder explotar lo mejor de cada uno y reforzar o mejorar lo que más se les dificulta.

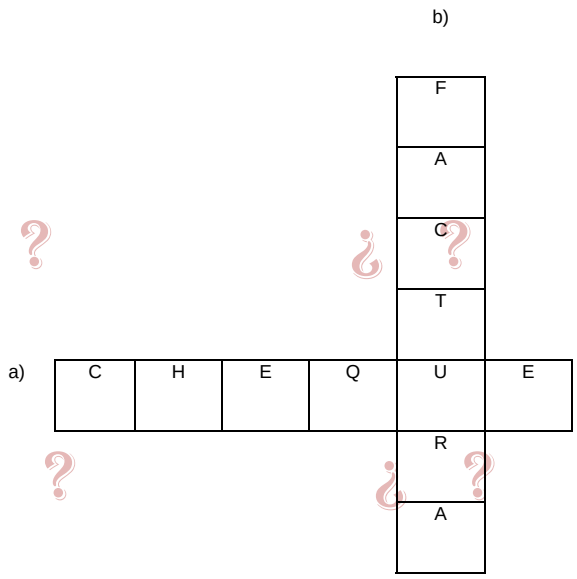
5. El o la docente también explicará la importancia seguir capacitándose y buscar experiencias laborales para tener mejores posibilidades de obtener un trabajo.

EVALUACIÓN

1. Utilizando todos los temas estudiados en esta lección, el o la docente elaborará un crucigrama que los estudiantes deberán resolver, por ejemplo:

a) Orden incondicional de pago.

b) Sirve de base para el cobro de la mercancía vendida.



2. Mediante las actividades realizadas durante la clase y la dinámica evaluativa, el o la docente verificará si los estudiantes:

a) Manejan responsablemente el dinero que genera la empresa como pago de servicios brindados.

b) Identifican la manera correcta de prepararse para conseguir empleo.

OBJETIVO GENERAL

Contar con los conocimientos necesarios que le faciliten proyectar su imagen laboral eficazmente y conseguir un empleo acorde con sus conocimientos, habilidades y experiencia.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Convertir los errores que se comenten diariamente en oportunidades para crecer como ser humano, con el fin de identificar las posibilidades de volverse una mejor persona.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar acerca de la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Repasar los temas de la semana anterior con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Crear un currículum vitae que contemple todos los datos personales, académicos y laborales, con el fin de mostrar correctamente toda la información que los empleadores desean evaluar antes de contratar a alguien en un puesto de trabajo.

4. Entender cuál es la manera correcta de comportarse en una entrevista de trabajo, con el fin de dar una buena impresión al empleador y aumentar las posibilidades de ser contratado.

5. Identificar cuáles son los mejores lugares para encontrar opciones de trabajo, con el fin de facilitar la búsqueda de oportunidades.

CONTENIDOS

CURRICULUM VITAE

El currículum vitae es un documento que se debe elaborar cuando se está en la búsqueda de empleo, con el fin de presentarlo ante el empleador. La siguiente información sugerida por Zúñiga y Mora (1999), facilitará la confección del currículo vitae, pues explica todos los datos y detalles que deben ser contemplados:

> La hoja de vida o currículo vitae es un documento que resume la preparación académica, la experiencia laboral y los logros alcanzados por un aspirante a ocupar un cargo. Como generalmente hay varios o muchos aspirantes que pretenden ocupar una vacante, la forma como se presenta la información de una hoja de vida es definitiva.
>
> La hoja de vida es un documento que busca vender una imagen y unos servicios profesionales, para lo cual se hace necesario convencer al empleador de ser la mejor opción.
>
> En todos los casos, lo más importante es decir la verdad. El currículum vitae no puede incluir ningún dato falso, pues se puede ser sorprendido en falsedad y perder la posibilidad de vincularse a una empresa. La mayoría de los empleadores no firman contratos laborales sin antes haber verificado la información presentada en una hoja de vida. (p. 175).

Algunos Criterios Generales

❖ El currículum vitae no necesita ser extenso. Solamente debe contener aquellos datos que puedan resultar de interés para el empleador. Por tanto, no debe incluirse información que no sea pertinente.

❖ El currículum vitae debe resaltar todas aquellas habilidades y destrezas, para tratar de convencer al empleador de ser la mejor opción.

❖ El currículum vitae debe ser impecable, esto es, no contener errores de ninguna clase y tener una presentación armoniosa y pulcra.

❖ La hoja de vida no debe referirse a preferencias políticas ni a credos religiosos de ninguna clase. (p. 175).

El currículum vitae está integrado básicamente por las siguientes secciones.

Título: CURRÍCULUM VITAE

Este título identifica el documento, se escribe con mayúscula sostenida, centrado a dos o tres interlíneas (espacios) del margen superior. (p. 175).

Datos Personales

Este título va en mayúscula sostenida, a tres o cuatro interlíneas del nombre del documento, empezando en el margen izquierdo. Luego, a tres interlineas más se escriben con mayúscula sostenida y a doble interlínea entre ellos, los siguientes subtítulos (p. 175).:

Nombre

Los nombres y apellidos se escriben completos. (p. 175).

Identificación

Se refiere al número del documento de identificación acostumbrado en cada país (cédula). (p. 175).

Estado Civil

En algunos países puede obviarse esta información, para evitar discriminaciones. Esta línea se completa con las expresiones: casado, soltera, divorciado, unión libre, viuda. (p. 176).

Domicilio (Dirección)

Debe tener especial cuidado con la escritura de la dirección, para que no vaya a extraviarse la correspondencia. (p. 176).

Teléfono

Además del número del teléfono puede incluirse el del celular y correo electrónico. (p. 176).

Estudios

Este título se escribe con mayúscula sostenida, a tres interlíneas del último renglón escrito. Luego, a tres interlíneas más se escriben los subtítulos: primarios, secundarios, tecnológicos, universitarios. Los primarios solo se incluyen cuando no haya tecnológicos ni universitarios. Cuando se hayan cursado estudios de postgrado, pueden omitirse los primarios y los secundarios.

Al referirse a cualquier nivel de estudios debe incluirse el nombre de la institución, el título adquirido, la ciudad y la fecha. (p. 176).

Estudios complementarios

Este título se escribe con mayúscula sostenida a tres interlíneas del último renglón escrito. Luego, a tres interlíneas más se comienza la descripción de cada curso, con la indicación del nombre, la duración, la institución, la ciudad y la fecha. (p. 176).

Experiencia

Este título se escribe con mayúscula sostenida a tres interlíneas del último renglón escrito. Luego, a tres interlineas más se relaciona la experiencia laboral, empezando por la más reciente. Para cada caso se indica el nombre de la empresa, el cargo desempeñado y el tiempo de servicio; también pueden describirse las funciones. (p. 176).

Referencias

El título de esta sección se escribe con mayúscula sostenida, a tres interlíneas del último renglón. Las referencias deben incluir el nombre de la empresa, el nombre del funcionario con la indicación del cargo, la dirección y el teléfono. (p. 176).

Carta de Presentación

No es conveniente enviar el currículum vitae solo. Debe acompañarse de una carta de presentación dirigida al empleador, o al anunciante para el caso de respuesta a algunos clasificados.

El propósito de la carta de presentación es destacar los datos fundamentales de la hoja de vida, que motiven al empleador a leerla totalmente con el convencimiento inicial de que se trata del candidato ideal o por lo menos de un serio aspirante.

Por lo anterior, se recomienda redactar la carta de presentación en atención a la serie de requisitos expresados por el empleador, sobre todo cuando se cumple con ellos. Si hay alguno o algunos con los que no se cumple, se omite tal circunstancia y se enfatiza en aquellos que sí se tienen. (p. 177).

LA ENTREVISTA PERSONAL

La entrevista personal es un momento clave para que el empleador tome la decisión sobre quien será la persona que ocupe el puesto vacante. La siguiente información propuesta por Zúñiga y Mora (1999), ayudará a tener claro cuál es la manera correcta de desenvolverse en una entrevista laboral.

Si máximo diez días después de entregado el currículum vitae con su correspondiente carta de presentación no se tienen noticias, es aconsejable llamar telefónicamente para verificar si llegó la documentación, y para preguntar si hay alguna información adicional que deseen ampliar y si pueden concertar una entrevista. Cualquiera que sea la respuesta, se debe agradecer cordialmente la atención ofrecida, y si es el caso se pee intentar otra vez unos días después.

Mientras tanto, conviene prepararse para la entrevista, a la cual se debe asistir impecablemente vestido; llevar una agenda, un lápiz y una copia de la hoja de vida, de la carta de presentación y una lista de referencias. (p. 178). Igualmente, prepararse para las posibles preguntas y para presentar las propias inquietudes. Y algo muy importante, realizar algunas investigaciones sobre la empresa. En resumen, considerar que cada entrevista es la más importante y definitiva.

Cuando llegue el momento de la entrevista, y se esté frente a frente con el entrevistador, se debe saludar cordialmente, no esperar a que lo salude; mantenerse de pie mientras lo invitan a tomar asiento y dejar que el entrevistador inicie la conversación.

Durante la entrevista, se debe tomar el tiempo necesario antes de contestar cada pregunta, no demostrar fanatismo por ningún partido político ni credo religioso y jamás denigrar de los anteriores jefes.

Hasta donde sea posible usar el mismo vocabulario del entrevistador y mantener la serenidad, pensando que no hay nada que perder. Al finalizar la entrevista agradecer la amabilidad y preguntar sobre el tiempo aproximado en que tomarán una decisión. Luego, no dejar de hacerle seguimiento cada diez días. (p. 178).

Entre las preguntas más frecuentes durante la entrevista personal se encuentran las siguientes:

1. ¿Qué conoce de nuestra empresa?
2. ¿Por qué desea vincularse?
3. ¿Por qué renunció o quiere renunciar a la otra empresa?
4. ¿Cómo eran las relaciones con sus jefes y compañeros?
5. ¿Por qué cree que es la persona indicada para ocupar el cargo?
6. ¿Cuáles son sus puntos fuertes y débiles?
7. ¿Cuál es su aspiración salarial?

A tales interrogantes, una posible respuesta puede ser:

1. Se que su objetivo social es…, que lleva aproximadamente…años funcionando, que es una empresa muy sólida y que constituye una excelente posibilidad de crecimiento personal y profesional.

2. Porque soy una persona de muchas aspiraciones y considero ser la persona idónea para el cargo de…

3. Porque considero que para poder seguir creciendo es necesario buscar nuevas opciones.

4. Normales. Siempre me he esforzado por ser una persona serena, flexible, tolerante y respetuosa; pero de vez en cuando se presentan algunas incompatibilidades que se deben tratar de superar.

5. Por mis estudios, mi experiencia y mi gran cariño por la profesión.

6. Soy muy responsable, entusiasta, eficiente, leal…

7. Me gustaría más bien escuchar de usted su propuesta, porque imagino que tendrán definida una escala salarial. Sin embargo, quiero anticiparme a decirle que una vez escuche su oferta, si es del caso, podríamos negociar para llegar a un acuerdo. (p. 178-179).

DONDE BUSCAR TRABAJO

Una primera opción es buscar en los clasificados; sin embargo, es importante recordar que en esta sección sólo se publica un 2% de las vacantes disponibles. Por tanto, es necesario recurrir a otros medios, como a los amigos, parientes y familiares. Entre más personas allegadas sepan que se está en busca de trabajo, mayores serán las posibilidades de encontrar una vacante.

Otra alternativa son las agencias temporales y las bolsas de empleos; sin embargo, es importante averiguar antes sobre su seriedad y antecedentes, para evitar ser víctima de atropellos.

Y por supuesto, también constituye una posibilidad importante la búsqueda directa de las mismas empresas.

Lo fundamental es no desanimarse por las primeras dificultades que se puedan encontrar y mantener la confianza de que en algún lugar hay una vacante. (p.179).

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. El o la docente elaborará 12 preguntas relacionadas con los temas de la semana anterior y las colocará en carteles de colores en la pizarra, cada pregunta tendrá un número del 1 al 12.

2. El o la docente llevará un par de dados a la clase.

3. Cada estudiante lanzará los dados y deberá sumar el número que haya salido en cada uno para obtener un número final; es decir, si en un dado le salió el número 1 y en el otro el 4, el número final será 5; por lo que el estudiante deberá contestar la pregunta con el número 5.

4. Si a algún estudiante le sale un número repetido, cuya pregunta ya ha sido contestada, ese estudiante será eximido de responder.

5. La dinámica se repetirá hasta que todas las preguntas hayan sido contestadas.

ACTIVIDAD 2

1. Para estudiar el tema currículum vitae, el o la docente entregará a los estudiantes un formato como el siguiente:

CURRICULUM VITAE	Foto
DATOS PERSONALES	
NOMBRE	
CÉDULA	
ESTADO CIVIL	
DIRECCIÓN	
TELÉFONO	
CORREO ELECTRÓNICO	
ESTUDIOS	
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	
EXPERIENCIA	
REFERENCIAS	

2. El o la docente explicará cada uno de los elementos del currículum vitae.

3. Conforme el o la docente explica, los estudiantes irán creando su propio currículum vitae, de manera que tengan un ejemplo personalizado.

ACTIVIDAD 3

1. Para estudiar el tema de la entrevista, el grupo se subdividirá en 4.

2. Todos los grupos recibirán la teoría del tema la entrevista.

3. Después de leer la información, 2 de los grupos dramatizarán una entrevista laboral siguiendo los consejos estudiados; y dos de los grupos dramatizarán una entrevista laboral haciendo todo lo contrario de lo que se aconseja para que la entrevista sea un éxito.

4. Los dos grupos que dramatizarán la entrevista siguiendo los consejos, se dividirán las preguntas clave que vienen en la página Nº 5 de esta lección, de manera que un grupo incluyan en su dramatización las preguntas de la 1 a la 4 y el otro grupo incluya las preguntas de la 4 a la 7; de esta manera ambos representarán 4 preguntas, según se aconseja.

5. Los dos grupos que dramatizarán la entrevista sin seguir los consejos, se dividirán las preguntas clave que vienen en la página Nº 5 de esta lección, de manera que un grupo incluyan en su dramatización las preguntas de la 1 a la 4 y el otro grupo incluya las preguntas de la 4 a la 7; de esta manera ambos representarán 4 preguntas, pero con respuestas negativas.

6. Para cerrar el tema el o la docente retomará lo más sobresaliente de las presentaciones y concluirá recalcando la importancia de prepararse correctamente antes de asistir a una entrevista de trabajo.

ACTIVIDAD 4

1. El o la docente elaborará una lista de los sitios costarricenses en donde los o las estudiantes pueden buscar trabajo, algunos de ellos son:

a. Clasificados en los periódicos: La Nación, La Extra, Al Día, La República.
b. Sitios de Internet: www.empleos.net; www.computrabajo.com.
c. Otros.

2. El o la docente explicará a los estudiantes la importancia de buscar en los lugares correctos cuando se desea conseguir un trabajo, con el fin aumentar las posibilidades de encontrar buenas oportunidades.

EVALUACIÓN

1. Los y las estudiantes resolverán un pareo compuesto por elementos estudiados en esta lección, por ejemplo:

( ) Datos personales.	1. Sitio donde se pueden encontrar oportunidades de trabajo.
( ) Experiencia laboral.	2. Es un documento que se debe elaborar cuando se está en la búsqueda de empleo.
( ) Clasificados de la Nación.	3. Incluye información como: nombre, dirección, teléfono.
( ) Preparativos para la entrevista laboral.	4. Asistir impecablemente vestido; llevar una agenda, un lápiz.
( ) Currículum Vitae.	5. En esta sección se debe incluir: el nombre de la empresa, el cargo desempeñado y el tiempo de servicio.

2. Mediante las actividades realizadas durante la clase y la dinámica evaluativa, el o la docente verificará si los estudiantes:

a) Crean un currículum vitae que contemple todos los datos personales, académicos y laborales.

b) Saben cuál es la manera correcta de comportarse en una entrevista de trabajo.

c) Identifican cuáles son los mejores lugares para encontrar opciones de trabajo.

OBJETIVO GENERAL

Reconocer los aspectos esenciales para lograr un buen desempeño y generar una imagen positiva desde el primer día de trabajo y hasta el último día en que se labora; con el fin de mantener un perfil profesional competitivo, eficiente y confiable.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Apreciar las oportunidades brindadas por los demás para demostrar las habilidades, destrezas y capacidades personales; para retribuir con esfuerzo y productividad la posibilidad brindada de surgir como profesional y como ser humano.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar acerca de la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Repasar los temas de la semana anterior con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Conocer los elementos necesarios para dar una buena impresión el primer día de trabajo, con el fin de convencer al empleador y otros compañeros, de la seriedad con la que se está tomando a la empresa y el puesto otorgado.

4. Identificar las principales habilidades, destrezas y actitudes secretariales que son necesarias para progresar en el empleo, con el fin de ponerlas en práctica y facilitar el logro de las metas profesionales.

5. Reconocer la importancia de redactar las cartas de renuncia con la información necesaria y el todo adecuado, para dejar una buena impresión al salir de la empresa.

CONTENIDOS

COMO PROGRESAR EN EL EMPLEO

La estabilidad laboral y el crecimiento profesional en una empresa son logros que la mayoría de las personas persiguen; la siguiente información sugerida por Zúñiga y Mora (1999) facilitará el alcance de esas metas personales.

> ¿Qué opinión te merece una secretaria que en dos años de desempeño profesional ha trabajado en cinco empresas diferentes y actualmente se prepara para la sexta vacante?
>
> Realmente, no sólo interesa encontrar trabajo, sino ser capaz de conservarlo y progresar.
>
> Pues un empleo puede conseguirse hasta por equivocación del empleador; pero un error en la selección de personal no permanece velado por mucho tiempo y tarde o temprano la ineptitud del empleado obliga al empleador a reconocer su equivocación y a corregirlo mediante un despido.
>
> Así, merece una sincera felicitación aquel aspirante a una vacante que logra la contratación, pero tiene mayor mérito quien con la calidad de su trabajo demuestra que seleccionarlo fue una decisión acertada y que igualmente está preparado para conquistar muchos reconocimientos y ascensos.
>
> Sin embargo, para alcanzar estas conquistas es necesario mantenerse en constante superación, actualizarse permanentemente y estar siempre dispuesto a realizar ese esfuerzo adicional que no todos los empleados están prestos a hacer.

En esta última lección nos proponemos revisar algunas sugerencias básicas para lograr el reconocimiento del empleador. (p. 182).

El Primer Día de Trabajo

Realmente es una experiencia interesante. Un gran número de personas esperan con un poco de nerviosismo e incluso con ansiedad ese primer día, cuando todos y todo les parece inicialmente desconocido y tienen que triplicar la eficiencia de sus facultades para intentar memorizar algunos nombres, entender algunos procedimientos, cuasar la mejor impresión y comenzar "con pie derecho".

Durante los primeros días es básico llevar una libreta de notas o agenda para registrar los datos más importantes del caudal de información que se recibe. No conviene por ningún motivo dejarlo todo a la memoria, así parezca claro, elemental u obvio.

Por el contrario, si hay explicaciones o datos que no resultan muy claros es urgente preguntar y repreguntar las veces que sean necesarias para garantizar la correcta comprensión. Este procedimiento es mucho más rentable que tener más tarde que repetir o hacer rectificaciones. (p. 182).

Adicionalmente es buena idea llevar, si es necesario y conveniente, algo de trabajo para la casa, con el propósito de ganar un poco de tiempo.

Otra recomendación consiste en no pretender trasladar las experiencias personales de anteriores empresas para remplazar procedimientos vigentes en la nueva. Resulta de muy mal gusto y poco práctico intentar hacer cambios prematuros. Primero es necesario familiarizarse con los procedimientos; luego evaluar y comparar resultados; por último, analizar objetivamente la validez de un cambio y sólo proponerlo cuando se haya adquirido cierto liderazgo en el nuevo puesto.

En las relaciones interpersonales es muy prudente manifestar respeto y cordialidad con todos los empleados, pero no tratar con demasiada familiaridad o exagerada camaradería a nadie, y mucho menos intimar. Es necesario darle tiempo y saber diferenciar el ambiente de trabajo del familiar. (p. 183).

Un Esfuerzo Adicional

Algunas veces se escucha a algunos secretarios y secretarias afirmar que no tienen motivo para regalarle a la empresa un solo minuto, y 15 minutos antes de la hora de salida ya han finalizado sus labores para prepararse a salir muy puntualmente.

Sin embargo; esos mismos funcionarios llegan retrasados con mucha frecuencia y permanentemente solicitan permisos para dedicarle tiempo a sus obligaciones familiares o personales.

Aquellos secretarios y secretarias que funcionan con la ley del menos esfuerzo y a quienes les parece demasiado sacrificio dedicarle tiempo adicional a sus actividades, son empleados con muy poco futuro laboral.

Cuando los empleadores desean dar un ascenso o cualquier otra clase de reconocimientos se deciden por aquellos que no tienen inconveniente en dedicarle unas cuantas horas adicionales a su jornada normal de trabajo, con el propósito de poder entregar a tiempo una tarea o proporcionar datos más recientes por considerarlos de utilidad para la junta de gerentes.

Igualmente, se encuentran en la mira de sus jefes como candidatos a ascenso y reconocimientos aquellas personas que tienen capacidad autodidacta y se esfuerzan por mantenerse actualizados; además toman clases nocturnas o asisten a la universidad para culminar su carrera o lograr un nuevo título.

También son valorados aquellos secretarios y secretarias que no sólo se conforman con ejecutar sus tareas en forma mecánica, sino que proponen recomendaciones y sugerencias para optimizar procedimientos, agilizar tareas, mejorar resultados, economizar recursos y lograr mayores ventas.

Así mismo, son apreciados aquellos que demuestran habilidades y destrezas para tomar decisiones, resolver problemas, trabajar a presión, administrar el tiempo, coordinar el trabajo de otros y administrar los recursos empresariales. Además, los que poseen actitudes de entusiasmo, optimismo, lealtad, responsabilidad, eficiencia, constancia, flexibilidad, honestidad e integridad, entre otras. (p. 183-184).

En fin, son preferidos para ascensos y otros reconocimientos aquellos secretarios y secretarias que siempre están dispuestos a cualquier esfuerzo adicional. (p. 184).

Presentación de Renuncia

A pesar de las amplias dificultades que muchas veces tiene la consecución de un empleo, en múltiples ocasiones los trabajadores deben presentar renuncia a su cargo.

Las razones para tal decisión son muy variadas: traslado de sitio de residencia, problemas de salud, estudios, mejores posibilidades en otra empresa, entre otras. Sin embargo, cualquiera que sea el motivo, la carta de renuncia debe caracterizarse por un tono amable, agradecido, franco y abierto a la colaboración.

La carta de renuncia debe indicar el motivo, la fecha a partir de la cual entra en vigencia el retiro, el deseo de facilitar la continuidad en las tareas y el agradecimiento por la oportunidad recibida.

Realmente no se justifica el abandono abrupto de un cargo, por más beneficiosas que pudieran resultar las nuevas condiciones de trabajo.

Por el contrario, produce excelentes resultados cumplir con el preaviso y el ofrecer toda colaboración para entrenamiento del reemplazo.

Es conveniente, antes de presentar la renuncia, analizar con calma la decisión, y en el caso de otras oportunidades laborales, verificar plenamente la nueva opción. No pueden correrse riesgos innecesarios, cuando hay tantos profesionales que no han logrado ubicarse laboralmente. (p. 184).

Ejemplo del cuerpo de una carta de renuncia

"Por motivos de salud me veo obligada a presentar renuncia a mi cargo de Recepcionista, a partir del 5 de setiembre de 2009.

Durante el mes de preaviso tendré mucho gusto de entrenar y hacer entrega de mi puesto de trabajo a la persona que vaya a remplazarme en mis funciones.

Estoy muy agradecida con usted y con la empresa por la oportunidad que me ofrecieron para desempeñarme profesionalmente. Mi permanencia en esta compañía constituyó una grata y enriquecedora experiencia laboral."

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. El o la docente llevará una imagen para jugar "póngale la cola al burro".

2. A cada estudiante se le vendarán los ojos y deberá tratar de colocar la cola en el blanco de la imagen, si el estudiante no lo logra, deberá contestar una pregunta que le hará la profesora sobre los temas estudiados la semana anterior.

3. El o la docente preparará 8 preguntas para desarrollar esta actividad.

ACTIVIDAD 2

1. El grupo se subdividirá en 3.

2. El o la docente entregará a cada grupo los subtemas: “El primer día de trabajo”, “Un esfuerzo adicional” y “Presentación de renuncia”.

3. Los grupos estudiarán cada tema para exponérselo al resto de sus compañeros.

4. Para iniciar las exposiciones el o la docente hará una introducción al tema y seguidamente cada grupo pasará al frente a exponer su tema.

5. El o la docente enriquecerá las exposiciones con comentarios y contestará preguntas.

ACTIVIDAD 3

1. Los estudiantes se mantendrán en los mismos subgrupos de trabajo.

2. El o la docente le entregará un caso a cada subgrupo para que lo estudie, analice y comente, tomando en cuenta lo que se estudió durante las exposiciones.

3. Los casos son los siguientes:

a) Gerardo acaba de vincularse como secretario a una empresa importante, y por tanto, se encuentra en la etapa de entrenamiento. En reiterados casos ha preferido no pedir que le vuelvan a explicar, porque piensa que se forman una mala imagen de él. ¿Qué le aconsejarían?.

b) Marcela tiene mucho interés en progresar en la nueva empresa, a la cual se vinculó hace algunos meses. Su jefe le solicita con mucha frecuencia que se quede

horas extras, pero Marcela comprende que tal solicitud no tiene que ver con trabajo, sino con el deseo de intimar con ella. ¿Qué le recomendarían?.

c) Martín es el nuevo secretario de la Directora de Personal, quien le ha manifestado la atracción que siente por él. Martín piensa que puede aprovechar tal circunstancia para permanecer en la empresa sin tener que trabajar demasiado. ¿Qué opinan al respecto?.

ACTIVIDAD 4

1. El o la docente elaborará papeles de colores con motivos para elaborar una carta de renuncia, por ejemplo:

a) Continuar estudios universitarios.

b) Se presentó una mejor oportunidad.

c) El médico dictaminó absoluto reposo por un tiempo considerable.

d) Deseos de iniciar su propia empresa.

e) Deseos de dedicar más tiempo a actividades personales.

2. Cada estudiante escogerá un papel de los que le ofrece la profesora y tendrá que elaborar una carta de renuncia con el motivo que le haya correspondido y tomando en cuenta lo estudiado.

3. Para finalizar los estudiantes compartirán sus cartas con los demás compañeros y el o la docente hará las observaciones que sean necesarias.

EVALUACIÓN

1. Mediante las actividades realizadas durante la clase, el o la docente verificará si los estudiantes:

a) Conocen los elementos necesarios para dar una buena impresión el primer día de trabajo.

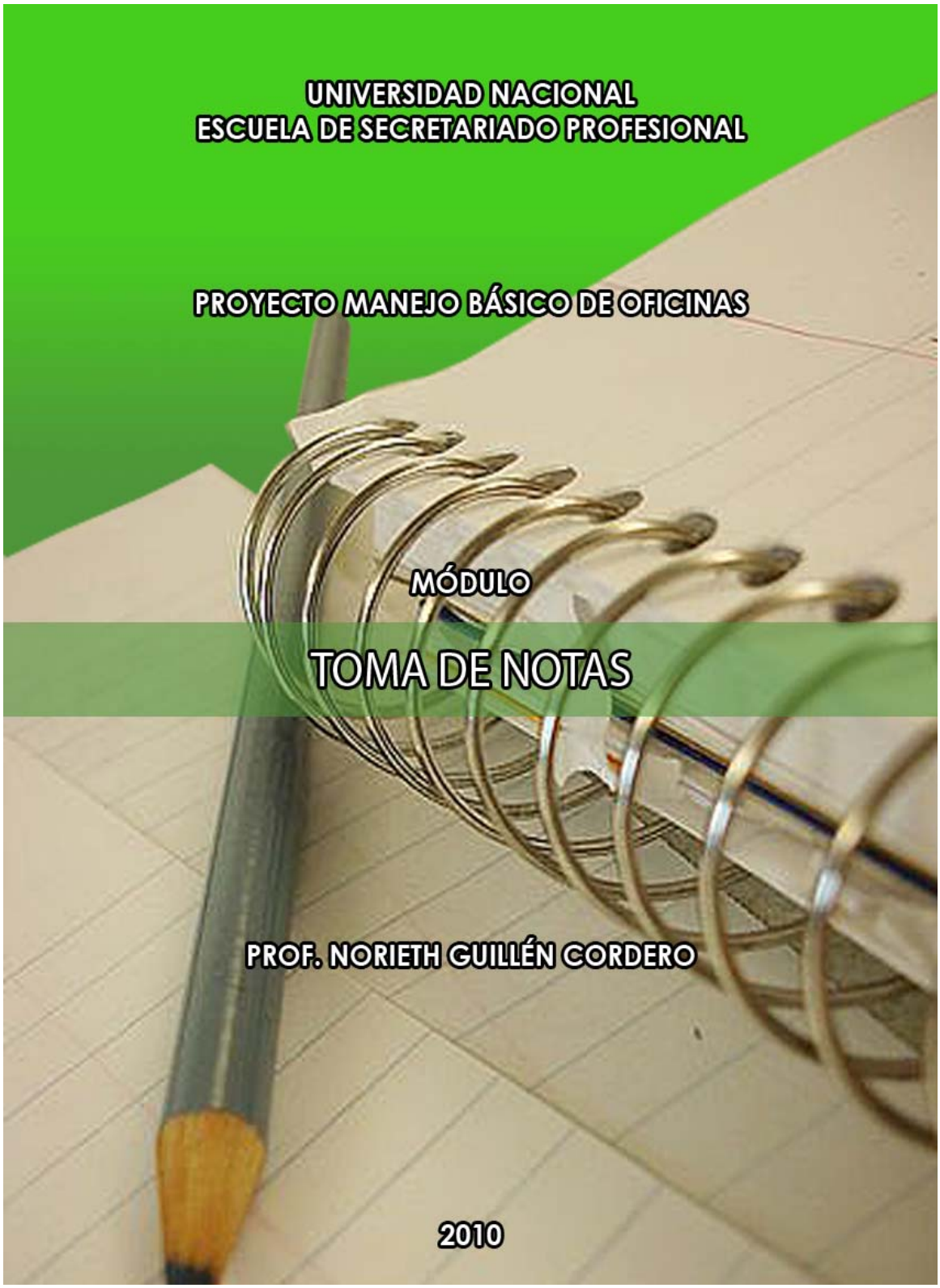
b) Identifican las principales habilidades, destrezas y actitudes secretariales que son necesarias para progresar en el empleo.

c) Reconocen la importancia de redactar las cartas de renuncia con la información necesaria y el todo adecuado.

¡PROMESA DE DIOS PARA TI!

"Yo hago una alianza con ustedes y les prometo que mi poder y las enseñanzas que les he dado no se apartarán jamás de ustedes ni de sus descendientes por toda la eternidad".

Isaías 59, 21



UNIVERSIDAD NACIONAL
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL

PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS

MÓDULO

TOMA DE NOTAS

PROF. NORIETH GUILLÉN CORDERO

2010

TABLA DE CONTENIDOS

LECCIÓN 1 01

OBJETIVOS GENERAL 01

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 01

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 01

CONTENIDOS 02

TOMA DE NOTAS Y SU FUNCIONALIDAD EN LA OFICINA 02

REGLAS DE ESCRITURA RÁPIDA (1-3) EJEMPLOS Y PRÁCTICAS 02

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS 04

EVALUACIÓN 06

LECCIÓN 2 08

OBJETIVOS GENERAL 08

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 08

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 08

CONTENIDOS 09

REGLAS DE ESCRITURA RÁPIDA (4-7) EJEMPLOS Y PRÁCTICAS 09

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS 12

EVALUACIÓN 14

LECCIÓN 3 16

OBJETIVOS GENERAL 16

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 16

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 16

CONTENIDOS 17

REGLAS DE ESCRITURA RÁPIDA (8-10) EJEMPLOS Y PRÁCTICAS 17

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS 19

EVALUACIÓN 21

LECCIÓN 4 22

OBJETIVOS GENERAL 22

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 22

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 22

CONTENIDOS 23

REGLAS DE ESCRITURA RÁPIDA (11-14) EJEMPLOS Y PRÁCTICAS 23

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS 26

EVALUACIÓN 28

LECCIÓN 5 30
OBJETIVOS GENERAL 30
OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 30
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 30
CONTENIDOS 31
REGLAS DE ESCRITURA RÁPIDA (15-20) EJEMPLOS Y PRÁCTICAS 31
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS 35
EVALUACIÓN 38
LECCIÓN 6 39
OBJETIVOS GENERAL 39
OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 39
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 39
CONTENIDOS 40
REGLAS DE ESCRITURA RÁPIDA (21-26) EJEMPLOS Y PRÁCTICAS 40
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS 45
EVALUACIÓN 48
LECCIÓN 7 50
OBJETIVOS GENERAL 50
OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 50
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 50
CONTENIDOS 51
REGLAS DE ESCRITURA RÁPIDA (27-31) EJEMPLOS Y PRÁCTICAS 51
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS 56
EVALUACIÓN 58
LECCIÓN 8 60
OBJETIVOS GENERAL 60
OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 60
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 60
CONTENIDOS 61
REGLAS DE ESCRITURA RÁPIDA (32-37) EJEMPLOS Y PRÁCTICAS 61
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS 64
EVALUACIÓN 67
LECCIÓN 9 68
OBJETIVOS GENERAL 68
OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 68

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 68
CONTENIDOS 69
REGLAS DE ESCRITURA RÁPIDA (38-43) EJEMPLOS Y PRÁCTICAS 69
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS 73
EVALUACIÓN 76
LECCIÓN 10 77
OBJETIVOS GENERAL 77
OBJETIVO EJE TRANSVERSAL 77
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 77
CONTENIDOS 77
PRACTICA GENERAL REGLAS DE ESCRITURA RÁPIDA (1-43) 77
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS 78
EVALUACIÓN 82
PROMESA DE DIOS PARA TI 83

OBJETIVO GENERAL

Argumentar la importancia de la utilización de técnicas que faciliten el trabajo diario de la oficina como lo es la toma de notas, con el fin de demostrar la utilidad y eficacia que se puede lograr mediante la utilización de una correcta técnica de escritura rápida.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Adquirir costumbres de reflexión sobre las capacidades y limitaciones individuales con el fin de aceptar y afrontar los retos u obstáculos que se presenten en el futuro.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer a los miembros del grupo mediante una presentación para lograr una mayor integración. (Aplica solo si no se ha realizado anteriormente).

2. Reflexionar sobre la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

3. Comprender en qué consiste la toma de notas y su funcionalidad en la oficina para valorar la importancia de esta herramienta en el trabajo diario de la secretaria o asistente de oficina.

4. Eliminar la escritura de la letra e que queda sobreentendida en la pronunciación de las consonantes para agilizar la escritura.

5. Abreviar las siguientes palabras cortas: es, ese, se, en, que, como, el, le, fe, sin, son, bien, me y muy; con el fin de aligerar la escritura de éstas en un texto.

CONTENIDOS

TOMA DE NOTAS Y SU FUNCIONALIDAD EN LA OFICINA

Según Rosado, (1998):

La toma de notas consiste en la aplicación de un sistema de escritura rápida que permite tomar mensajes, dictados y notas más ágilmente.

Para desarrollar ésta técnica se pretende partir de lo conocido: el idioma español y añadir unas recomendaciones para el desarrollo de la habilidad del estudiante. Es de extrema importancia tener un dominio adecuado del lenguaje español. Lo primordial es desarrollar la destreza de abreviar con rapidez y sin afectar la legibilidad de la abreviatura.

Este sistema de toma de notas es de gran utilidad en la oficina pues permitirá al estudiante ahorrar tiempo cuando escribe apuntes y por lo tanto, ser más eficaz en su labor secretarial. (p. IX)

REGLA 1

"Eliminar la escritura de la letra e cuando queda sobreentendida en la pronunciación de las consonantes. Ejemplos: ce=c, de=de, efe=f, pe=p; ele=l, eme=m, ene=n y ese= s". (Rosado, 1998, p. 1).

Ejemplos

Aceite	Acit	Depende	Dpnd
Antecedente	Antcdnt	Desde	Dsd
Apetece	Aptc	Electo	Lcto
Bebé	Bb	Elefante	Lfant
Eleven	Lvn	Elegante	Lgant
Debe	Db	Obedece	Obdc
Decide	Dcid	Energía	Nrgia
Decídete	Dcídt	Elena	Lna
Elevaste	Lvast	celeste	Clst (p. 1).

Práctica

Eso depende de ti.	
Elena, decídete ya.	
Te ves elegante.	
Celeste fue electa. (p. 2)	

REGLA 2

"Las consonantes siguientes se pronunciarán como se indica: j=je, ll=lle, v=ve, y=ye, q=que, ch=che. La y suena como i al final de la palabra". (Rosado, 1998, p. 2).

Ejemplos

Jefe	Jf	Jerez	Jrz
Ejerce	Ejrc	Billete	billt
Lleve	Llv	Belleza	Bllz
Vertedero	Vrtdro	Breve	Brv
Ceje	Cj	Chequera	Chqr
Chelín	Chlin	Oyente	Oynt
Yeso	Yso	Duche	Duch
Dejen	Djn	Yema	Yma
Yerno	Yrno	Veneno	Vnno
Verbena	Vnbna	Bajen	Bajn (p. 2).

Práctica

Mi jefe dejó su chequera.	
Dejen el mensaje.	
Sea breve.	
Lleve la botella de agua a la mesa.	
Dejen eso ya. (p. 3).	

REGLA 3

"Abreviaturas de palabras cortas". (Rosado, 1998, p. 3).

Ejemplos

Es, ese, ése, se sé	S	El, él, le	L
En	N	Fe, fue	F
Que	Q	Sin, son	Sn
Como	Cm	Bien, buen	bn
Me, muy	M (p. 3).		

Práctica

Ese está bien.	
Él es buen compañero.	
En qué se fue.	
Como sin fe.	
Son buen equipo.	

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (DIAGNÓSTICA)

1. El docente le pide a los estudiantes que escriban en una hoja en blanco ¿Qué entienden por toma de notas? ¿Para qué creen que sirve este curso? ¿Qué esperan recibir en este curso?

2. Las respuestas de los participantes le permitirán al docente crearse una idea del conocimiento previo que tienen los estudiantes y aclarar cualquier duda desde el inicio.

ACTIVIDAD 2

1. El o la docente explicará cada tema a los estudiantes.

2. Después de la explicación teórica de cada regla, el docente dará ejemplos de aplicación. Antes de dar la solución a cada ejemplo, el docente le preguntará a alguno de sus estudiantes: con base en la teoría estudiada ¿cómo resolvería usted este ejemplo?

3. El estudiante irá a la pizarra y dará su propuesta de respuesta, el docente confirmará si es o no correcta y explicará por qué.

4. Seguidamente, los estudiantes realizarán la práctica de manera individual.

5. Después de un tiempo prudente de práctica con el primer tema, los estudiantes irán a la pizarra a resolver los ejercicios.

6. Seguidamente se procederá a explicar y practicar el siguiente contenido.

7. Cuando hayan llevado a cabo ese proceso con toda la materia, los estudiantes realizarán en grupos las siguientes actividades.

ACTIVIDAD 3

1. El grupo se divide en 3 subgrupos.

2. Cada grupo recibirá 16 palabras, 8 en escritura tradicional para ser transcritas a escritura rápida y 8 en escritura rápida para ser transcritas a escritura tradicional.

3. En la transcripción de las palabras, tendrán que ser aplicadas las reglas estudiadas, sin tener acceso al material de consulta.

4. La actividad se realizará contra tiempo, el grupo que termine primero será el ganador.

5. Cada grupo escribirá sus palabras y transcripción en la pizarra para ser evaluadas por el resto de los compañeros.

ACTIVIDAD 4

1. En parejas, los estudiantes elaborarán 6 oraciones, relacionadas con temas de oficina, en las que se pongan en práctica las reglas estudiadas y escribirán la trascripción a la par.

2. Las parejas escogerán 3 de sus oraciones y las escribirán en la pizarra.

3. Los demás estudiantes harán la transcripción de esas oraciones con base en lo estudiado. El docente verifica que la actividad esté acorde con la materia vista.

ACTIVIDAD 5

1. La docente hará un dictado de frases, para ser tomado por los estudiantes en escritura rápida:

- Eso depende de ti.
- Celeste fue electa.
- Mi jefe dejó su chequera.
- Dejen eso ya.
- Como sin fe.
- Él es buen compañero.

EVALUACIÓN

1. Los estudiantes se sentarán formando un círculo.

2. La docente entregará una hoja en blanco a alguna de las personas del círculo.

3. La primera persona escribirá su nombre y a la par deberá escribir, en escritura rápida, la palabra que le indique el o la profesora.

4. La hoja empezará a rotar hacia la derecha y cada persona debe seguir el mismo procedimiento.

5. El o la docente recogerá la hoja y le pedirá a algún estudiante, que escoja un número entre un rango equivalente a la cantidad de estudiantes presentes.

6. El estudiante tendrá que leer lo que escribió la persona que se encontraba en esa posición de la lista.

7. La misma mecánica se seguirá hasta que todos hayan leído una palabra escrita por alguno de sus compañeros.

8. A medida que avanza la actividad se irá revisando si las palabras están correctamente escritas.

9. Mediante la elaboración de las prácticas individuales, la práctica general y la actividad de evaluación el o la docente comprueba si los estudiantes:

a) Comprenden en qué consiste la toma de notas y su funcionalidad en la oficina;

b) Eliminan la escritura de la letra e que queda sobreentendida en la pronunciación de las consonantes;

c) Abrevian las palabras cortas siguientes: es, ese, se, en, que, como, el, le, fe, sin, son, bien, me y muy.

Nota: al elegir palabras o frases para las prácticas y evaluación, es importante incluir vocabulario relacionado con el trabajo de oficina.

OBJETIVO GENERAL

Adquirir nuevas técnicas efectivas de toma de notas para que el estudiante pueda desarrollar una labor eficiente en la oficina.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Proponer la aplicación de actitudes positivas de integridad personal, que influyan en el entorno social en el que se desenvuelve el estudiante, con el fin de mejorar su ambiente y animar a otras personas a hacer lo mismo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar acerca de la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Aplicar los conocimientos aprendidos en la lección anterior para adquirir la destreza más rápidamente.

3. Abreviar las frases siguientes: de ti, en la, en el, se le, es el, en que el, sin el, no se, que el, no le, a la, te ves, que es y fue que, con el fin de aligerar la escritura de éstas en un texto.

4. Conocer la abreviación de algunas de las frases de uso frecuente para ser utilizadas en la toma de notas diaria.

5. Omitir la letra e en algunas sílabas tales como: gre, pre, tre, ble, des, den, cre, re, fle, ple y bre, con el fin de aligerar la escritura de éstas en un texto.

6. Eliminar cualquier vocal en otras sílabas donde no se afecte la lectura de las palabras para hacer más rápida su escritura.

CONTENIDOS

REGLA 4

Frases de uso frecuente. (Rosado, 1998, p. 3).

Ejemplos

De ti	Dti	En la	Nla
En el, en él	Nl	Se le, es el, es él	Sl
En que el, en que él	Nql	Sin el, sin él	Snl
No se, no sé	Nos	Que el, que él, que le	Ql
No le	Nol	A la	Ala
Te ves	Tus	Que es, qué es	Qs
A mi	Ami	Fue que	Fq (p. 3).

Práctica

S s su dbr.	
Q sl aptc	
Sn f nos viv bn	
Tn f nql vnn nol afct	
S dtall s lmntal (p. 4).	

REGLA 5

"Elimina la letra e en las sílabas como: gre, pre, tre, ble, des, den, cre, re, fle, ple y bre". (Rosado, 1998, p. 7).

Ejemplos

Denigre	Dnigre	Creció	Crció
Peligre	Pligr	Alegre	Algr
Decreto	Dcrto	Bimestre	Bimstr
Adentre	Adntr	Penetre	Pntr
Predice	Prdic	Desdoble	Dsdobl
Desfile	Dsfil	Flexible	Flxibl
Renombre	Rnombr	Reversible	Rvsibl
Renuente	Rnunt	Descubre	Dscubr
Vibre	Vibr	Desmerece	Dsmrc (p. 6)

Práctica

Dim q dic s dcrto.	
L pid ql nn dsfil.	
Dj ql acit pntr bn.	
Q algr tvs.	
Dbs sr flxibl.	
Dscubr lo blla qs la vid.	
La nuev ly obdc al mal uso dl vrtdro. (p. 8).	

REGLA 6

Frases de uso frecuente. (Rosado, 1998, p. 8).

Ejemplos

De su	Dsu	No es	Nos
Es el	Sl	Que deje	Qdj
De ese	Ds	Y su	Ysu
Le da	Lda	Se me	Sm
Lo que	Loq	Que será	Qsrá
De este	Sdt	De lo	Dlo
Es la	Sla (p. 8).		

Práctica

Lo que anotó	
De ese renombre	
Que será renuente	
Que deje alegre	
Es la flexible	

REGLA 7

"Elimina cualquier vocal en otras sílabas donde no se afecte la lectura de la palabra". (Rosado, 1998, p.9).

Ejemplos

Criminal	Crimnl	crudeza	Crudz
Necesario	Ncsrio	defectuoso	Dfctuos
Veterano	Vtran	idéntico	Idntic
Belleza	Bllz	Precisa	Prcis
Cuchara	Cuchar	Adivina	Advna
Pupitre	Puptr	Cuidada	Cuidd
Admirable	admirbl	rápida	Rápd (p. 9).

Práctica

Tn l ciudd dql nn nos alj.	
Sa pintur dsmrc m rápd.	
Su dlgadz nol favorc.	
Mints, l nosl crimnl q vist ants.	
S vtran ríe idntic ami tío.	
S ncsrio q traig l puptr.	
Dmtrio surf cuand Stban dpon ant l juez.	
Dim cuál s sa advnanz.	
Rs admirbl. (p. 9).	

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. La clase se dividirá en 4 subgrupos.

2. Cada subgrupo recibirá una hoja con una lista de 10 frases o palabras estudiadas la semana pasada. Las palabras o frases pueden estar en escritura tradicional o en escritura rápida.

3. Cada grupo deberá hacer las trascripción de su material, sin poder recurrir a los apuntes de la semana pasada.

4. El grupo que termine antes y lo haya hecho correctamente será el grupo ganador.

5. Al finalizar la actividad, el o la docente recogerá todas las hojas para revisar el trabajo realizado por los estudiantes.

ACTIVIDAD 2

1. El o la docente explicará cada tema a los estudiantes.

2. Después de la explicación teórica de cada regla, el docente dará ejemplos de aplicación.

3. Antes de dar la solución a cada ejemplo, el docente le preguntará a alguno de sus estudiantes: con base en la teoría estudiada ¿cómo resolvería usted este ejemplo?

4. El estudiante irá a la pizarra y dará su propuesta de respuesta, el docente confirmará si es o no correcta y explicará por qué.

5. Seguidamente, los estudiantes realizarán la práctica de manera individual.

6. Después de un tiempo prudente de práctica con el primer tema, los estudiantes irán a la pizarra a resolver los ejercicios.

7. A continuación se procederá a explicar y practicar el siguiente contenido.

ACTIVIDAD 3

1. Cuando se haya estudiado y practicado toda la materia como lo indica la actividad anterior, los estudiantes realizarán, en grupos de 3, la siguiente práctica general.

Práctica

La jf qdó m bn.	
S dtall s lmntal.	
Mi jf ejrc bn s papl.	
S s su dbr.	
L s bn oynt.	
L acit produc bn fct nla pil.	
Clbró la vrbna nl punt.	
¿Q sl aptc?	
Rs m bn oynt.	
No djs qm bajn snl yso.	

Sn f nos viv bn.	
tn f ngl vnno nol afct.	
Dime en detalle su mensaje.	
El señor apetece leche.	
Su desempeño es detestable.	
Qué será el mensaje.	
Celeste me dejó en el cine.	
Ese caballero está en peligro.	
Decide, todo o nada.	
Es preciso que dejes tu rudeza.	

ACTIVIDAD 4

1. Organizados en parejas, los estudiantes escribirán un mensaje telefónico que incluya palabras estudiadas y harán la trascripción de ese mensaje en escritura rápida.

2. Cada pareja pasará al frente a exponer su mensaje telefónico y la transcripción elaborada, el o la docente realizará observaciones de ser necesario.

EVALUACIÓN

1. Individualmente y sin ver los apuntes, los estudiantes tomarán, en escritura rápida, el siguiente dictado:

En la	Fue que	De su	Criminal
Que él	A mi	De ese	Veterano
No le	Decreto	Se me	Pupitre
En que	Penetre	Es la	Defectuoso
De ti	Renuente	Descubre	Adivina

2. Mediante la elaboración de las prácticas individuales, la práctica general y la toma de dictado, el o la docente comprueba si los estudiantes:

a) Abrevian las frases siguientes: de ti, en la, en el, se le, es el, en que el, sin el, no se, que el, no le, a la, te ves, que es y fue que;

b) Conocen la abreviación de frases de uso frecuente;

c) Omiten la letra e en algunas silabas tales como: gre, pre, tre, ble, des, den, cre, re, fle, ple y bre;

d) Eliminan cualquier vocal en otras sílabas donde no se afecte la lectura de las palabras.

Nota: al elegir palabras o frases para las prácticas y evaluación, es importante incluir vocabulario relacionado con el trabajo de oficina.

OBJETIVO GENERAL

Ejecutar nuevas técnicas de escritura rápida con el fin de incrementar las herramientas que le permitirán tomar notas eficazmente en la oficina.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Proteger el medio físico y natural en el que se desenvuelven, con el fin de preservar un agradable ambiente para sí mismos y para los demás.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar sobre la lectura que trae el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Aplicar los temas de las semanas anteriores con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Abreviar palabras cortas para facilitar la escritura rápida de las notas de oficina.

4. Eliminar letras repetidas sin que se afecte la lectura de la abreviatura, con el fin de mejorar la velocidad en la toma de notas.

5. Abreviar la terminación en ión: ción, de manera que se facilite su escritura en los apuntes del trabajo.

CONTENIDOS

REGLA 8

"Abreviatura de palabras cortas". (Rosado, 1998, p. 10).

Ejemplos

Para	Pa	Mes, mis	ms
Nada	Nd	Toda, todo	td
Fin	Fn	Tan, ten	tn
Puede	Pd	Ésta, está, esta, éste, esté, este, esto	St
Mucho	Mch	pues	ps

Las palabras siguientes no se abreviarán para que no causen confusión con otras abreviaturas: mi, mí, ir, tu, tú, la, su, no, ni, sea, si, sí, ya, ti, las, lo y cual, cuál." (Rosado, 1998, p. 10).

Práctica de Conocimientos Adquiridos Hasta el Momento

Sugerida por Rosado (1998):

Dime en detalle su mensaje.	
El señor apetece leche.	
Su desempeño es detestable.	
Adivina, adivinador, qué será el mensaje	
Celeste me dejó en el cine.	
Ese caballero está en peligro.	
Decide, todo o nada.	

Es preciso que dejes tu rudeza.	
No sé si tu tela desmerece.	
Este mes se decide su viaje.	
Su fin no es nada bueno. (p. 11).	

REGLA 9

"Elimina una de las letras repetidas, o ambas letras, donde la lectura de éstas no cause confusión". (Rosado, 1998, p. 15).

Ejemplos

Accesible	Acsibl	Ennegrece	Engrc
Acceso	Acso	Innato	Inat
Innecesario	Incsrio	Innumerable	Inumrabl
Accesorio	Acsorio	Accidente	Acidnt
Terrestre	Trstr	Terreno	Trno
Creemos	Crems	deletree	dltre
Pizarra	Pzra (p. 15).		

Práctica

Creemos que ese terreno está bien accesible a todo.	
Es innecesario que me deletree su nombre.	
Ennegrece bien las letras de la pizarra.	
Ayer fue que Ángel tuvo el accidente.	
El accesorio de ese vestido es innecesario. (p. 16).	

REGLA 10

"La terminación "ción" se representa por la "c"". (Rosado, 1998, p. 16).

Ejemplos

Noción	Noc	Ración	Rac
Aceptación	Acptac	abnegación	Abngac
Delegación	Dlgac	Opción	Opc
Alteración	Altrac	Elevación	Lvac
Reparación	Rpac	Nación	Nac
Loción	Loc	Moción	Moc
Acción	Acc	Reducción	Rduc (p. 16).

Práctica

Su moción se presentó sin el permiso de la delegación.	
La delegación varía de nación en nación.	
Me gusta la loción que usas.	
No tuve opción en la reparación del auto.	
A veces no tengo noción del tiempo.	
La elevación de este terreno no necesita ninguna alteración.	
La moción de reducción no tuvo aceptación. (p. 17).	

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. La clase se dividirá en 4 subgrupos.

2. Cada subgrupo recibirá varios cartones con palabras en escritura rápida que incluyen reglas estudiadas la semana anterior. Al unir los cartones correctamente se formará una frase.

3. Los grupos deben transcribir esas palabras y formar la frase correctamente.

4. El subgrupo que logre formar la frase con mayor rapidez será el ganador, pero los demás deben seguir trabajando hasta formar la frase que les correspondió.

5. Al finalizar, el docente revisará las frases frente a toda la clase en el orden en que terminaron.

ACTIVIDAD 2

1. El o la docente explicará cada tema a los estudiantes.

2. Después de la explicación teórica de cada regla, el docente dará ejemplos de aplicación.

3. Antes de dar la solución a cada ejemplo, el docente le preguntará a alguno de sus estudiantes: con base en la teoría estudiada ¿cómo resolvería usted este ejemplo?

4. El estudiante irá a la pizarra y dará su propuesta de respuesta, el docente confirmará si es o no correcta y explicará por qué.

5. Seguidamente, los estudiantes realizarán la práctica de manera individual.

6. Después de un tiempo prudente de práctica con el primer tema, los estudiantes irán a la pizarra a resolver los ejercicios.

7. A continuación se procederá a explicar y practicar el siguiente contenido.

ACTIVIDAD 3

1. Organizados en parejas, los estudiantes crearán un párrafo de 5 líneas que debe estar compuesto, en su mayoría, por palabras estudiadas hasta el momento.

2. El párrafo debe corresponder a los apuntes que tomó el o la secretaria de una pequeña reunión que tuvo su jefe.

3. La pareja hará la traducción de ese mensaje en escritura rápida. Cada pareja pasará al frente a exponer su párrafo.

4. Antes de dar la transcripción en escritura rápida, se dará un tiempo prudencial (que determina el docente) para que los compañeros traten de pasar el texto a escritura rápida y si alguien lo logra en ese tiempo, podrá pasar a la pizarra a anotarlo, mientras los miembros de la pareja evalúa si está o no correcto.

5. Después de cada presentación el o la docente hará observaciones de ser necesario.

EVALUACIÓN

1. Mediante la elaboración de las diferentes prácticas y actividades, el o la docente comprueba si los estudiantes:

a) Abrevian palabras cortas;

b) Eliminan letras repetidas sin que se afecte la lectura de la abreviatura;

c) Abrevian la terminación en ión: ción.

Nota: al elegir palabras o frases para las prácticas y evaluación, es importante incluir vocabulario relacionado con el trabajo de oficina.

OBJETIVO GENERAL

Aplicar nuevas técnicas de escritura rápida con el fin de incrementar las herramientas que le permitirán tomar notas eficazmente en la oficina.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Favorecer la participación de ambos sexos en la realización de tareas domésticas, con el fin de erradicar las creencias machistas de que solo a la mujer le corresponden estas funciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar sobre la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Aplicar los temas de las semanas anteriores con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Abreviar la terminación en ión: sión, de manera que se facilite su escritura en los apuntes del trabajo.

4. Simplificar la escritura de las palabras cortas siguientes: texto, dolor, copia, total, tanto, salud, donde, nosotros, sobre, dentro, también, les y los, para facilitar la escritura rápida de las notas de oficina.

5. Acortar las frases siguientes: de tu, en las, que esto, que no, de que, se lo, es lo, que lo, es el que, y la, y no, fue que y de ella, con el fin de mejorar la velocidad en la toma de notas.

CONTENIDOS

REGLA 11

"La terminación "sión" se representa por la "s"". (Rosado, 1998, p. 17).

Ejemplos

Visión	*Vis*	Regresión	*Rgrs*
Sesión	*Ses*	Secesión	*Rces*
Lesión	*Les*	Reclusión	*Rclus*
Cesión	*Ces*	Remisión	*Rmis*
Fisión	*Fis*	Televisión	*Tlvis*
Fusión	*Fus*	Misión	*Mis*
Persuasión	*Prsuas*	Pretensión	*Prtns*

Práctica

¿No cres qsu prtns s bna?	
Nmsio st acusd d subvrs.	
La bna vis s vitl pala lctur d ltras pqñs.	
Q dsilus rcibí durnt la mis.	
S dic ql país st n rces (*rcs*).	

REGLA 12

"Abreviatura de palabras cortas y frases". (Rosado, 1998, p. 19).

Ejemplos Palabras Cortas

Texto	*Txt*	También	*Tamb*
Dolor	*Dol*	Copia	*Cop*
Total	*Ttl*	Tanto	*Tnt*
Salud	*Sld*	Donde	*Dnd*
Sobre	*Sbr*	Nosotros	*Nstrs*
Dentro	*Dntr*	Les, los	*Ls*

Ejemplos Frases

De tu	*Dtu*	En las	*Nlas*
Que esto	*Qst (qsto)*	Que no	*Qno*
De que	*Dq*	Se lo, es lo	*Slo*
Que lo	*Qlo*	Es el que	*Slq*
Es que	*Sq*	Y la	*Yla*
Y no	*Yno*	Fue que	*Fq*
De ella	*Dlla (dela)*		

Práctica

1. Su ilus s sr dtctiv privd o abogd (abgd).	
2. Dpnd dlla (dela) si vms l fn dla obr.	
3. Simpr dbs ir n pos dlo suprm.	
4. Acostd nl psi sm aliv mi dol d spald.	
5. S nn tin saramp.	

1. No digas todo lo //-que sabes sobre este tema.

_____

2. Nosotros queremos ir también.

_____

3. Tato / que dice que sabe, y-no sabe nada sobre el tema.

_____

4. Es salón // a-la derecha es-el que está separado para-la reunión.

_____

REGLA 13

"Observarás que en las abreviaturas, en la mayoría de los casos, se conserva la doble vocal para mayor legibilidad. Ejs: nrgía, sea, ncsrio y cuidd. Sin embargo, hay ocasiones en que una de las dos vocales cae

Ejemplos

Puente	*Punt*	Recuerde	*Rcurd*
Pendiente	*Pndint*	Quiere	*Qir*
Reúne	*Rún*	Cueste	*Cust*
Prefieres	*Prfirs*	Tiempo	*Timp*
Viene	*Vin*	Tiene	*Tin*
Duele	*Dul*		

Práctica

1. Lna qir ir pal punt.

_____

2. Bln tin bna sld.

_____

3. Si prfirs, lo djams pndint.

_____

4. Mañn vin Clst cust loq cust.

_____

5. M dul mch mi pie drcho (drch).

_____

REGLA 14

"Hay ocasiones en que ambas vocales deben conservarse, como se mencionó anteriormente, para legibilidad de la abreviatura." (Rosado, 1998, p. 22).

Ejemplos

Diego	*Dieg*	Abrevie	*Abrvie*	Prueba(e)	*Prueb*
Luego	*Lueg*	Nueva(o)	*Nuev*		
Variedad	*vried*	Seriedad	*Sried*		

Práctica

1. Dieg qir q vngas lueg.

_____

2. Al nuev jf l gust la vrid.

_____

3. Qisier q viers mi nuev aut.

_____

4. ¿M das otr prueb dsa loc?

_____

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. El grupo se dividirá en 4.

2. Cada subgrupo debe crear una frase de dos renglones en escritura tradicional.

3. Seguidamente, el grupo hará la transcripción de esa frase a escritura rápida, pueden recurrir a los apuntes para verificar que esté correcto.

4. Para la elaboración de la frase se deben incluir las reglas de escritura rápida estudiadas anteriormente.

5. Cuando el docente dé la indicación, los grupos deben intercambiar las frases en escritura tradicional.

6. Cada grupo debe pasar la frase que le correspondió a escritura rápida, pueden hacerlo revisando los apuntes de clase.

7. Todos los grupos deben terminar su trabajo y recibirán las posiciones de la 1 a la 4 según vayan terminando. El grupo que termine primero será el ganador.

8. En el momento de hacer la revisión de las frases, tanto el profesor como el grupo que originalmente creó la frase, deben verificar que esté transcrita correctamente.

ACTIVIDAD 2

1. El o la docente explicará cada tema a los estudiantes.

2. Después de la explicación teórica de cada regla, el docente dará ejemplos de aplicación.

3. Antes de dar la solución a cada ejemplo, el docente le preguntará a alguno de sus estudiantes: con base en la teoría estudiada ¿cómo resolvería usted este ejemplo?

4. El estudiante irá a la pizarra y dará su propuesta de respuesta, el docente confirmará si es o no correcta y explicará por qué.

5. Seguidamente, los estudiantes realizarán la práctica de manera individual.

6. Después de un tiempo prudente de práctica con el primer tema, los estudiantes irán a la pizarra a resolver los ejercicios.

7. A continuación se procederá a explicar y practicar el siguiente contenido.

8. Los estudiantes continuarán con la Actividad 3.

ACTIVIDAD 3

1. El o la docente colocará en un lado de la pizarra cartones escritos con las siguientes palabras:

Bebé	De ella
Decídete	Salud
Jefe	Puente
Como	Viene
No se	Nada
De ti	Fin
Renuente	Acceso
Lo que	Pizarra
Es el	Reparación
Veterano	Cuchara
Admirable	Sesión

2. Al otro lado de la pizarra, colocará las mismas palabras en escritura rápida.

3. De uno por uno, los estudiantes irán a la pizarra y escogerán de un lado una palabra y del otro lado la abreviatura correspondiente.

4. Los estudiantes colocarán las palabras con su transcripción unidas en el centro de la pizarra.

5. El o la docente verificará que la actividad se desarrolle correctamente y que los estudiantes puedan formar palabra+abreviatura sin ningún problema.

EVALUACIÓN

1. Los estudiantes se unirán en 5 grupos.

2. El o la docente le entregará un rompecabezas a cada grupo.

3. Por uno de los lados del rompecabezas se observará una imagen y por el otro lado, se observará una frase.

4. Las parejas deben armar el rompecabezas para formar la frase que deben transcribir a escritura rápida. Las frases serán:

- Dejamos pendiente el tiempo que no reúne la seriedad sobre Diego.
- Recuerde que esto de la televisión también es un puente nuevo.
- Tiene visión y variedad y quiere que nosotros también.
- Y la sesión nueva tiene dentro la copia que no prefieres.
- Abrevie, que esto reúne persuasión y no viene dentro de tu pretensión.

5. Una vez terminada la transcripción de la frase correspondiente, el grupo le indicará al docente, quien verificará que esté correcta.

6. El grupo que halla realizado el trabajo correctamente y en el menor tiempo será el ganador.

7. Mediante la elaboración de las diferentes prácticas y actividades, el o la docente comprueba si los estudiantes:

a) Abrevian la terminación en ión: sión.

b) Simplifican la escritura de las palabras cortas: texto, dolor, copia, total, tanto, salud, donde, nosotros, sobre, dentro, también, les y los.

c) Acortan las frases: de tu, en las, que esto, que no, de que, se lo, es lo, que lo, es el que, y la, y no, fue que, de ella.

Nota: al elegir palabras o frases para las prácticas y evaluación, es importante incluir vocabulario relacionado con el trabajo de oficina.

OBJETIVO GENERAL

Aplicar nuevas técnicas de escritura rápida con el fin de incrementar las herramientas que le permitirán tomar notas eficazmente en la oficina.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Aceptar ayuda de otras personas para llevar a cabo actividades que no se pueden realizar de manera individual o que serían más exitosas si se desarrollaran en grupo o con ayuda extra.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar acerca de la lectura que trae el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Reforzar los temas de las semanas anteriores con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Abreviar las terminaciones “tad”, “dad”, “idad”, “nos”, “miento” y “aje”, con el fin de mejorar la velocidad en la toma de notas de oficina.

REGLA 15

"La terminación "tad" se representa con "t"". (Rosado, 1998, p. 27).

Ejemplos

Mitad	Mit	Lealtad	Lalt (lealt)
Libertad	Librt	Voluntad	Volunt
Majestad	Majst	Amistad	Amist
Facultad	Fcult	enemistad	nmist
Tempestad	tmpst		

Práctica

La mit dla fcult pid may librt pal prsonl.	
L reo (ro) lgró su librt apsd/ la tmpst.	
Que prefieres, amistad o enemistad	
Majestad es sinónimo de grandeza.	
La amistad y la lealtad van de la mano.	

REGLA 16

"La terminación "dad" se expresa por la "d"". (Rosado, 1998, p. 28).

Ejemplos

Soledad	Sold (soled)	Novedad	Novd
Enfermedad	Nfrmd	Crueldad	Cruld
Terquedad	Trqd	Verdad	Vrd
Salvedad	Salvd	Gravedad	Gravd
Sequedad	Sqd	Necedad	Ncd
Levedad	Lvd	Beldad	Bld
Igualdad	Iguald	Desigualdad	Dsiguald
Falsedad	Falsd	Fealdad	Feald

Práctica

Algunas personas evitan la soledad.	
Su enfermedad no es de gravedad.	
Ten piedad y sé flexible.	
Su edad no le ayuda.	
Teme a la fealdad.	
Su cruld y trqd ns ponn n dsiguald.	
D vrd, s dsfil srá d gran novd.	

REGLA 17

"Si la palabra termina en "idad", entonces se expresa completa con un apóstrofo (´)". (Rosado, 1998, p. 29).

Ejemplos

Vanidad	Van´	Sanidad	San´
Navidad	Nav´	Regularidad	Rgular´
Deidad	D´	Electricidad	Lctric´
Actividad	Activ´	Comunidad	Cmun´
Veracidad	Vrac´	Identidad	Idnt´
Benignidad	Bnign´	Necesidad	Ncs´
Prioridad	Prior´	felicidad	Flic´

Práctica

Nav´ s timp d flic´ pa mchs prsons.	
Esta comunidad tiene necesidad de identidad.	
Su san´ m llna d flic´.	
Esa nación le da prioridad a la necesidad de los pobres.	
La activ´ de Jos (Jsé) qdó m bn.	

REGLA 18

"Omite la vocal en la terminación "nos"". (Rosado, 1998, p. 30).

Ejemplos

Argentinos	Argntins	Artesanos	Artsans
Asesinos	Assins	Destinos	Dstins
Eternos	Etrns	Fenómenos	Fnómns
Diurnos	Diurns	Tejanos	Tjans
Términos	Trmins	Vecinos	Vcins
Cuadernos	Cuadrns	enanos	Enans
Genuinos	Gnuins	fraternos	Fratrns

Práctica

Sus asesinos no eran argentinos.	
Prfiro qtds ms cuss san dirás.	
Mis vecinos son muy buenos.	
Sos artsans sn tjans.	
Esos enanos sabían sus destinos	

REGLA 19

"La terminación "miento" se representa con la "m"". (Rosado, 1998, p. 31).

Ejemplos

Alejamiento	Aljam	Regimiento	Rgim
Reclutamiento	Rclutm	Mandamiento	Mandm
Sufrimiento	Sufrim	Renacimiento	Rnacim
Abatimiento	Abatm	Aislamiento	Aislam
Agotamiento	Agotm	Asesoramiento	Assorm
Padecimiento	Padcim	Rendimiento	Rndim
Fingimiento	Fngim	aplazamiento	Aplazm

Práctica

Ese aislamiento de Belén me produce mucho sufrimiento.	
Evit l agotm nsu ntrnam.	
El reclutamiento del regimiento fue muy tarde.	
Alfrd tin vrios padcims.	
Espero que el aplazamiento del asesoramiento dure poco.	

REGLA 20

La terminación “aje” se representa con la “j”. (Rosado, 1998, p. 32).

Ejemplos

Atraje	*Atrj*	Equipaje	*Eqipj*
Paisaje	*Paisj*	Coraje	*Corj*
Maquillaje	*Mqllj*	Lenguaje	*Lnguj*
Garaje	*Garj*	Masaje	*Msj*
Extraje	*Xtrj*	Mensaje	*Mnsj*
Personaje	*Prsonj*	Viaje	*Vij*
Vendaje	*Vndj*	Traje	*Trj*
Relaje	*Rlj*	rebaje	*Rbj*

Práctica

Trj l eqipj q tnías nl garj.	
Extraje de él mi maquillaje y el vendaje.	
Spro qst not d corj.	
Voy a que me den el masaje.	
V tú avr l paisj.	
Puede que eso te relaje.	
T vré ants dl vij.	

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. El o la docente llevará un cartel con bastantes palabras en escritura rápida, de las que se estudiaron la semana anterior.

2. Para realizar esta actividad, los estudiantes solo podrán tener en sus escritorios una hoja en blanco y lapicero.

3. El cartel no se dejará ver hasta que la actividad esté a punto de comenzar.

4. Los estudiantes deben ponerse de pie, solo con la hoja, el lapicero y algún soporte para escribir, se acercarán a la pizarra y cuando el o la profesora destape el cartel, de manera individual, los estudiantes escribirán la mayor cantidad de palabras que puedan descifrar en 30-40 segundos, al transcurrir ese tiempo el cartel se quitará de la pizarra (los educandos deben escribir las palabras de la manera tradicional).

5. Seguidamente los estudiantes volverán a sus asientos y contarán la cantidad de palabras escritas.

6. Quien tenga la mayor cantidad de palabras, leerá lo que escribió con el fin de que el o la docente verifique si efectivamente esas palabras estaban en el cartel.

7. El estudiante que tenga la mayor cantidad de palabras escritas correctamente será el ganador del juego.

ACTIVIDAD 2

1. El o la docente formará grupos y distribuirá las reglas por estudiar entre los grupos formados.

2. Cada grupo recibirá la teoría de la regla y los ejemplos.

3. Después de un tiempo prudente de trabajo, los grupos deben exponer al resto de sus compañeros el contenido que les correspondió.

4. Al finalizar la participación de cada grupo, todos los educandos realizarán la práctica propuesta.

5. Los resultados de la práctica se revisarán en la pizarra con la ayuda de los participantes.

ACTIVIDAD 3

1. El o la docente hará un dictado para que las y los estudiantes lo tomen en escritura rápida sin ver la materia estudiada.

- Este es su mensaje.
- Los cuadernos tienen un paisaje.
- Estamos en temporada de reclutamiento.
- Es una actividad en la comunidad.
- Espero que se relaje con el viaje.

2. El docente revisará el dictado de manera individual.

ACTIVIDAD 4

1. Los estudiantes se colocarán de pie formando un círculo.

2. La actividad que se va a realizar requiere de buena memoria.

3. El juego consiste en que el primer participante dice la frase: “Yo soy Isabel, mañana voy para el supermercado y voy a comprar arroz”; por ejemplo.

4. El siguiente participante debe decir: “ella es Isabel, mañana va para el supermercado y va a comprar arroz, yo soy Norieth y voy a comprar frijoles”.

5. A el tercer participante el corresponderá decir: “ella es Isabel, mañana va para el supermercado y va a comprar arroz, Norieth va a comprar frijoles y yo soy Mauricio y voy a comprar atunes”; por ejemplo.

6. Los participantes deben mantener la concentración y repetir tanto el nombre como el artículo que cada uno de sus compañeros va a comprar en el supermercado.

7. Si una persona dura más de 4 segundos recordando alguno de los nombres o productos mencionados, habrá perdido el hilo del juego y deberá pasar a la pizarra a abreviar alguna palabra que le asigne el o la profesora.

8. Si alguien pierde, el o la docente apuntará el nombre de esta persona en la pizarra para no perder la concentración del juego y al finalizar todos los que hallan fallado pasarán a hacer las abreviaturas.

9. Cuando alguien pierda, se escribirá su nombre en la pizarra y la actividad se reanudará inmediatamente con la persona siguiente bajo las mismas reglas, pero omitiendo la información de quien acaba de perder. En la siguiente ronda (si es necesario hacer más de una) las personas que han fallado se reintegrarán a la actividad.

10. El o la docente no participará de la actividad con el fin de fiscalizar que todo se lleve a cabo en orden y para ir escribiendo la lista de quienes han ido fallando en la pizarra.

11. Ejemplos de palabras que se pueden asignar para que los estudiantes abrevien al finalizar el juego son:

Sentimiento	Temeridad	Salvaje
Pensamiento	Lanzamiento	Rodaje
Autenticidad	Antigüedad	Doblaje
Sequedad	Verdad	Arbitraje
Generosidad	Celaje	Amistad
Algunos	Necesidad	Padecimiento
Abandonos	Comunidad	Genuinos

EVALUACIÓN

1. En parejas, los estudiantes crearán un mensaje telefónico en escritura rápida utilizando palabras estudiadas en clase; al finalizar, las parejas intercambiarán mensajes y tratarán de descifrar lo que escribieron sus compañeros (as).

2. El docente se acercará de pareja por pareja a revisar el trabajo realizado.

3. Mediante la participación en las actividades desarrolladas durante la clase y la realización de la actividad evaluativa, el o la docente comprueba si los estudiantes:

a. Abrevian las terminaciones “tad”, “dad”, “idad”, “nos”, “miento” y “aje”.

Nota: al elegir palabras o frases para las prácticas y evaluación, es importante incluir vocabulario relacionado con el trabajo de oficina.

OBJETIVO GENERAL

Aplicar nuevas técnicas de escritura rápida con el fin de incrementar las herramientas que le permitirán tomar notas eficazmente en la oficina.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Mostrar respeto hacia todas las personas sin que prevalezca su estatus económico, profesión o rango social, con el fin de exteriorizar imparcialidad al dar el valor que cada ser humano merece.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar sobre la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Aplicar los temas de las semanas anteriores con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Abreviar las siguientes palabras cortas: pronto, tus, siempre, mismo; de manera que se facilite su escritura en los apuntes del trabajo.

4. Simplificar la escritura de las frases: a su, en su, a tu, y es, y se, y ese, y nos, que esto, de mi, y que lo, a pesar de; para facilitar su utilización en las notas de oficina.

5. Eliminar los infinitivos “ar”, “er”, “ir” de las formas verbales y abreviar las terminaciones “mos”, “grafía” y “mático”, con el fin de mejorar la velocidad en la toma de notas de oficina.

6. Expresar las sílabas “ge” y “ger” colocando una rayita horizontal sobre la letra g, de manera que se facilite su escritura en los apuntes del trabajo.

CONTENIDOS

REGLA 21

“Palabras cortas y frases de uso frecuente”. (Rosado, 1998, p. 32 y 33).

Ejemplo Palabras Cortas

Pronto	Prnt	Mismo	msm
Tus	Ts	Siempre	Simp

Ejemplo de Frases de Uso Frecuente

A su	Asu	En su	nsu
A tu	Atu	Y es, y se, y ese	Ys
Y nos	Yns	Que esto	Qst
De mi	Dmi	Y que lo	yqlo
A pesar de	Apsd/		

Práctica

Spr q tamb mañn digs lo msm.	
Tus pimientos están ya maduros.	
Vn avr loq trj dl ngoc.	
Me gusta ver a mi niña y a tu niño juntos.	
La run mpzó prnt ys cbrió bn l tma.	
La electricidad me asusta.	
Prnt vré mi sueñ ralzd.	

REGLA 22

"Elimina lo infinitivos "ar", "er", "ir" de las formas verbales siempre que no se afecte el significado de la abreviatura". (Rosado, 1998, p. 35).

Ejemplos

Bajar	Baj	Realizar	Raliz
Registrar	Rgistr	Recitar	Rcit
Reclutar	Rclut	Defraudar	Dfraud
recobrar	rcobr	Reconocer	Rconoc
Defender	Dfnd	Depender	Dpnd
Agradecer	Agradc	Amanecer	Amanc
Recibir	Rcib	Vivir	Viv
Recurrir	Rcurr	Permitir	Prmit
Deducir	Dduc	Decidir	Dcid

Práctica

No debes depender de nadie para realizar tus tareas.	
Lna dij q iba a rcurr asu padr.	
Debe recibir su dinero muy pronto.	
Dbs dfnd lo bno y cmbat lo mal.	
Recuerda que tienes que registrar a tu nene en el colegio.	

REGLA 23

"La sílaba "mos" se abrevia "ms"". (Rosado, 1998, p. 36 y 37).

Ejemplos

Mostrada	Mstrad	Mostraré	Mstraré
Moscú	Mscú	Abandonemos	Abandms
Abrasemos	Abrasms	Ablandamos	Ablndams
Abrimos	Abrims	Abrimos	Abríams
Absolvemos	Absolvms	Abracemos	Abracms
Abriésemos	Abriésms	Absolveremos	Adsolvrms
Aceptamos	Acptams	Acogernos	Acogms
Acompañamos	Acmpañms	Acordemos	Acordms

Práctica

Cosmos		Bellísimos	
Cortemos		Dejaremos	
Dijésemos		Demos	
Dimos		Demostré	
Velemos		Leyéramos	

REGLA 24

La terminación “grafía” se abrevia “grf”. Si la vocal que antecede a la terminación no es necesaria, ésta puede omitirse. (Rosado, 1998, p. 37 y 38).

Ejemplos

Biografía	Biogrf	Litografía	Litgrf
Autografía	Autgrf	Fotografía	Fotgrf
Geografía	Gogrf	Monografía	Mongrf
Telegrafía	Tlgrf	Zoografía	Zogrf

Práctica

Mañana mismo te mostraré la copia.	
Acptams tarjts d crdit.	
Sus jardines son bellísimos.	
Nol djarms rmit sa rmsa.	
Ten cuidado, no vayas a prender el fuego y nos abrasemos.	
M gust charl sbr la topgrf dl país.	
La ortografía de Ángeles es pésima	

REGLA 25

“La terminación “mático” se abrevia “mtc””. (Rosado, 1998, p. 38 y 39).

Ejemplos

Aromático	Aromtc	Diplomático	Diplmtc
Asmático	Asmtc	Dogmático	Dogmtc
Idiomático	Idiomtc	Enigmático	Enigmtc
Neumático	Neumtc	Reumático	Rumtc
Matemático	Matmtc	Automático	autmtc

Práctica

Gilbrt s asmtc y rumtc.	
Ami aut sl rmpió l neumtc nuev.	
Mañn vin l diplmtc d Mscú.	
Rs m dogmtc.	
Enigmtc qir dcir: oscur, mistrios, q ncluy enigm.	

REGLA 26

"Por legibilidad y si te resulta fácil, escribe el sonido "ge" con una rayita horizontal sobre la "g" para cuándo se pronuncia como "je". (El otro sonido es "gue".) Si entiendes que no te traerá confusión, puedes obviar

Ejemplos

Palabras que comienzan con "geo" y "gest"

Geóloga(o)	Golg	Geografía	Gogrf
Geometría	Gomtría	Geométrico	Gomtrc
Gesta	Gsta	Gestiona	Gstion
Gestación	Gstac	Gestor	Gstr

Palabras con el sonido "age" o "ge"

Agenciar	Agrci	Agenda	Agnd
Agente	Agnt	Agencia	Agnc
Ambages	Ambags	Gente	Gnt

Formas verbales que terminan en "ger" y "gerar" y sus derivados

Acoge(r)	Acog	Exige(ir)	Xig
Dirige(ir)	Dirig	Aligera(r)	Aliar
Protege(r)	Prog	Exagera(r)	Xagr
Surge(ir)	Surg	Acogedor(a)	Acogdr
Vigentes	Vignts	Gelatina	Glatin
Gemela(o)	Gml	Gemido	Gmid
Gemir	Gem	General	Gnral
Genial	Gnial	Gerente	Grnt
Genuino	Gnuin	Gentileza	Gntilz

Práctica

A mucha gente le gusta dirigir, pero no le gusta que le dirijan; le gusta corregir, pero no le gusta que le corrijan. Mucha gente se protege, pero no protege a nadie. Mucha gente exige, pero no permite que le exijan. A todo el mundo le gusta la gentileza, pero mucha gente no es gentil. Este tipo de gente olvida que si no nos ponemos en el lugar de las personas no podremos entender su proceder, que si no vivimos la situación, no sabremos qué se siente al estar en ella.

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. Los estudiantes se unirán en parejas.

2. Antes de iniciar la actividad, el o la docente le pedirá a los estudiantes que revisen las palabras que se estudiaron la semana anterior para que recuerden los temas.

3. Al finalizar el repaso, las parejas pasarán al frente una por una.

4. Cuando ambos estudiantes estén al frente, uno o una se sentará y el o la otra se quedará de pie frente al que está sentado (a).

5. El o la docente le mostrará una palabra al estudiante que está de pie y éste tendrá que hacer la mímica de esa palabra para que el estudiante que está sentado adivine de qué palabra se trata.

6. Cuando el estudiante que está sentado adivine exactamente cuál es la palabra, ambos estudiantes deben escribir en la pizarra esa palabra en escritura rápida.

7. El o la docente tomará el tiempo que haya durado cada pareja realizando la dinámica y lo irá apuntando en la pizarra.

8. Las palabras que se utilizarán serán de las que se estudiaron la semana pasada, por ejemplo:

- Mitad
- Enfermedad
- Felicidad
- Enanos
- Sufrimiento
- Masaje
- Maquillaje
- Asesinos
- Electricidad

9. Al finalizar, la pareja que lo haya hecho correctamente en el menor tiempo posible será la ganadora.

ACTIVIDAD 2

1. El o la docente formará grupos y distribuirá las reglas por estudiar entre los grupos formados.

2. Cada grupo recibirá la teoría de la regla y los ejemplos.

3. Los grupos deben estudiar y comprender claramente de qué se trata cada regla.

4. Después de un tiempo prudente de trabajo, cada uno de los grupos pasará al frente y dirigirá el juego: “El Ahorcado”.

5. El grupo con la primera regla (21) irá al frente y escribirá en la pizarra el primer ejemplo de la regla en escritura rápida: Prnt.

6. Los participantes no dirán cual es la palabra aunque la sepan, sino que dirán las letras que ellos creen que hacen falta para completar la palabra.

7. Los compañeros de clase participarán levantando la mano y el grupo a cargo cederá la palabra de uno por uno.

8. Si los compañeros aciertan todas las letras sin equivocarse, se procederá con la siguiente palabra de los ejemplos: ts.

9. Si comenten un error, es decir, si dicen una letra que no forma parte de la palabra, el grupo a cargo empezará a dibujar un "ahorcado" en la pizarra. Conforme pasen los ejemplos y comentan más errores el grupo puede salvarse o puede ahorcarse. En caso de que "se ahorque", el grupo que dirige puede empezar otro ahorcado con el fin de finalizar con todos los ejemplos.

10. La misma dinámica se seguirá con todos los ejemplos de la regla 21, primero de palabras cortas y luego de frases.

11. Cuando se halla finalizado con todos los ejemplos los participantes del grupo deben adivinar en qué consiste la regla que se ha estado estudiando, con base en los ejemplos que han visto.

12. Una vez que el primer grupo haya terminado con su participación, todos los estudiantes realizarán la práctica propuesta para el estudio de la regla 21.

13. Seguidamente, le corresponderá al grupo número 2 dirigir la dinámica "El Ahorcado" utilizando los ejemplos de la regla 22.

14. De la misma manera, al finalizar con todos los ejemplos, los participantes adivinarán en qué consiste la regla en estudio con base en los ejemplos, y después todos realizarán la práctica propuesta para la regla 22.

15. El mismo mecanismo se seguirá con las reglas: 23, 24, 25 y 26.

16. El docente será el fiscal y verificará que todo se realice de manera correcta y que los conceptos queden claros.

17. Es importante que todos los estudiantes participen de la dinámica y que no sean solo algunos los que contesten.

ACTIVIDAD 3

1. En grupos, los estudiantes crearán 3 instrucciones para darle a la secretaria en la oficina, se utilizarán palabras estudiadas en esta lección y en las anteriores. Se debe incluir la transcripción en escritura rápida.

2. Seguidamente cada grupo pasará al frente y dará sus instrucciones como si ellos fueran los y las jefes y el resto de estudiantes deberán escribirlas en escritura rápida como si fueran las o los secretarios.

3. Al finalizar se darán las respuestas en la pizarra para verificar mediante autoevaluación, quién lo hizo correctamente.

4. El o la docente harán observaciones mientras se desenvuelve la dinámica.

EVALUACIÓN

1. El o la docente realizará el siguiente dictado; el cuál, los estudiantes deben tomar sin ver sus apuntes:

- Pronto
- Siempre
- Y nos
- Y que lo
- Registrar
- Amanecer
- Abrimos

- Acordemos
- Aromático
- Automático
- Gestación
- Gente
- Gemir

2. Mediante la elaboración de las prácticas de clase y la evaluación, el o la docente comprueba si los estudiantes:

a) Abrevian las siguientes palabras cortas: pronto, tus, siempre, mismo.

b) Simplifican la escritura de las frases: a su, en su, a tu, y es, y se, y ese, y nos, que esto, de mi, y que lo, a pesar de.

c) Eliminan los infinitivos “ar”, “er”, “ir” de las formas verbales y abreviar las terminaciones “mos”, “grafía” y “mático”.

d) Expresan las sílabas “ge” y “ger” colocando una rayita horizontal sobre la letra g.

Nota: al elegir palabras o frases para las prácticas y evaluación, es importante incluir vocabulario relacionado con el trabajo de oficina.

OBJETIVO GENERAL

Aplicar nuevas técnicas de escritura rápida con el fin de incrementar las herramientas que le permitirán tomar notas eficazmente en la oficina.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Colaborar en la educación de los niños de la familia dando un buen ejemplo a seguir, de manera que se facilite la labor de los padres en cuanto a consolidar bases positivas que le permitan al niño ser una persona integral y de bien para la sociedad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar sobre la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Aplicar los temas de las semanas anteriores con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Abreviar las siguientes palabras cortas: “aquel, aquella, aquello, después, tras, tarde, quien, pero”; para facilitar su escritura en los apuntes del trabajo.

4. Simplificar la escritura de las frases: “que él es, que les, que nos, de los, de esta, de esto, de lo que, que este, que esta, no te, que si, que te, y esto, es mi, de nuestro, no les, lo que te”; para facilitar su utilización en las notas de oficina.

5. Abreviar las sílabas: con, com, des, dis y las terminaciones cia y cio, con fin de mejorar la velocidad en la toma de notas de oficina.

6. Expresar las frases siguientes: “si le, que será, en que me, no me, así que, a mis, lo es, en ese, de que, y esa”; de manera que se facilite su escritura en los apuntes del trabajo.

7. Abreviar la sílaba “ca” con la letra “k” y la sílaba “men” con las letras “mn”; con el fin de reducir el tiempo de escritura de éstas en los apuntes de la oficina.

CONTENIDOS

REGLA 27

“Palabras cortas y frases de uso frecuente”. (Rosado, 1998, p. 40-41).

Ejemplo Palabras Cortas

Aquel	Aql	Tarde	Trd
Aquella	Aqla	Quien	Qin
Aquello	Aqlo	Pero	Pr
Tras	Trs	Después	Dsp

Ejemplo de Frases de Uso Frecuente

Que él es / Que les	Qls	Que este/ Que esta	Qst
Que nos	Qns	No te	Not
De los	Dls	Lo que te	Loqt
De esta / De esto	Dst	De lo que	Dloq
Que si	Qsi	Que te	Qt
Y esto	Yst	De nuestro	Dnust
Es mi	Smi	No les	Nols

Práctica

Aquel señor sabe que él es.	
Es mi turno después de usted.	
Lo que te dijo aquella señora es mi caso.	
Y esto no te pasó tarde, sino temprano.	
En este país el desempleo es alto.	
No les des gusto.	
De esta no sales.	

REGLA 28

"Elimina las vocales en las sílabas "con", "com", "des", "dis" y en las terminaciones "cia" y "cio"". (Rosado, 1998, p. 45).

Ejemplos

Con

Concebirá	Cncbirá	Conceptuar	Cncptu
Tacón	Tacn	Concesión	Cncs
Concebía	Cncbía	Condenable	Cndnabl
Conciliar	Cncili	Concerniese	Cncnis
Concederá	Cncdrá	Conserva	Cnsrva

Com

Combaten	Cmbatn	Comparaba	Cmpab
Compañero	Cmpñr	Comparación	Cmpac
Completaba	Cmpltab	Compensen	Cmpnsn
Compasión	Cmpas	Complejo	Cmplj
Combina	Cmbin	Compendiar	Cmpndi

Des

Desabriga	Dsabrig	Desacuerdos	Dsacurds
Desafiaba	Dsafiab	Desafiaré	Dsafiaré
Desafortunada	Dsafortnd	Desagrada	Dsagrad
Desagraden	Dsagradn	Quedes	Qds
Desairaba	Dsairab	Desalentar	Dsalnt

Dis

Budista	Budst	Brindis	Brinds
Minidisco	Minidsc	Mordisco	Mordsc
Metodista	Mtodst	Tendiste	Tndst
Discrepar	Dscrp	Discreta	Dscrt
Gertrudis	Drtruds	Redistribución	Rdstribuc

Cia			
Advertencia	Advrtnc	Abundancia	Abundnc
Arrogancia	Aroganc	Ausencia	Ausnc
Avaricia	Avarc	Burocracia	Burocrc
Clemencia	Clmnc	Conciencia	Cncin
Confidencia	Cnfidnc	Competencia	Comptnc
Cio			
Beneficio	Bnfic	Anuncio	Annc
Despacio	Dspac	Juicio	Juic
Prejuicio	Prejuic	Sacrificio	Sacrifc
Negocio	Ngoc	Divorcio	Dvorc
Silencio	Silnc	Consorcio	Cnsorc

Práctica

La acción acontecida es condenable	
Tnms q dline norms cnvnints pals cntribynts	
Ese asunto a nosotros no nos concierne	
M cmpromtí cntu cmpadr air a cmpr l cmbustibl	
Me descompuse esta mano, dónde debo ir	
Nos si cmprnds qst aut cmpact cmbin ambs stils	
Not qds dsabrigd, pd sr dsstros	
Mario es demasiado condescendiente con José	
Espero que te acuerdes mañana	
Stgo s budst	
Ángel es muy discreto	
Dsculp ud, pr no stoy dspsta a dscut	
Vi a Pedro cuando desafiaba la justicia	
La cnvivnc cn dstints razs dspirta la cncinc	
Necesito la procedencia de esos mensajes	
Ami juic s annc ns bnfic atds	
Vaya despacio t guarde distancia	
S ngoc brind bn srvic	

REGLA 29

Frases de uso frecuente. (Rosado, 1998, p. 52).

Ejemplos

Si le	Sil	Que será	Qsrá
En que me	Nqm	No me	Nom
Así que	Asíq	A mis	Ams
Lo es	Los	En ese	Ns
De que	Dq	Y esa	Ysa

Práctica

En que me metí	
De que estás hablando	
Que será de mi vida	
Amo a mis papás	
No me molesten	

REGLA 30

"La sílaba "ca" se representa por la letra "K". (Rosado, 1998, p. 59).

Ejemplos

Cartero	Krtro	Década	Dkda
Calabaza	Klabz	Cayó	Kyó
Cabello	Kbll	Cadena	Kina
Cadera	Kdra	Calle	Kll
Cada	Kd	Cartelera	Krtlra

Práctica

Cada tarde espero al cartero de mi calle	
Me encanta su delicadeza	
Calderón se cayó de la cama	
Ese caballero no pudo cancelar la cartelera	
Ese cantante es conocido como Caribe	

REGLA 31

"La sílaba "men" se representa por las letras "mn". (Rosado, 1998, p. 60).

Ejemplos

Mencione	Mncion	Mendigaba	Mndigb
Mentaba	Mntab	Agrimensor	Agrimnsr
Demencia	Dmnc	Dimensión	Dimns
Tremenda	Trmnda	Abdomen	Abdomn
Régimen	Rgimn	Recomendar	Rcmnd

Práctica

Me duele el abdomen	
Clemente también debe recomendar	
Su demencia es momentánea	
Vejamen quiere decir agravio	
Su régimen es muy duro	

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. Para repasar los temas anteriores, cada estudiante recibirá un crucigrama.

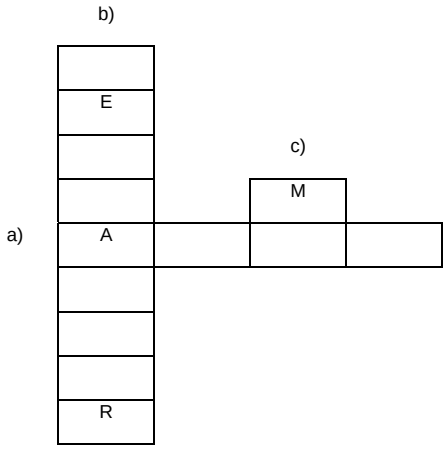
2. El crucigrama incluirá palabras representativas de las reglas estudiadas la semana pasada.

3. Los estudiantes deberán completar el crucigrama en el menor tiempo posible.

4. Quien termine primero será el ganador de esta actividad.

5. Algunos ejemplos para las instrucciones del crucigrama son:

a) Abreviatura para la frase “A pesar de”.
b) Dfraud es la abreviatura para esta palabra.
c) Abreviatura para la terminación “mos”.



ACTIVIDAD 2

1. El o la docente distribuirá los temas (reglas) entre los estudiantes, para que de manera individual, se realicen exposiciones al resto del grupo.

2. Después de estudiar la teoría, los estudiantes recibirán por parte del o la docente, una práctica para cada regla en papeles de colores, con el fin de que se ponga en práctica lo aprendido.

ACTIVIDAD 3

1. Con el fin de integrar todos los conocimientos, el o la docente escogerá una canción que tenga palabras a las que se le puedan aplicar las reglas de escritura rápida estudiadas.

2. Cada estudiante recibirá una hoja con la canción impresa y con líneas (_____) en lugar de ciertas palabras.

3. De manera individual, los estudiantes deberán completar la canción, escribiendo en las líneas, la abreviatura de las palabras que faltan.

4. Por ejemplo:

"Tanto tiempo _____(disfruta**mos)** de este amor…nuestras almas se_____ (acer**ca**ron) tanto así que yo guardo tu sabor, pero tu llevas también sabor a mi…si negaras mi _____(presen**cia)** en tu vivir, bastaría_____(**con)** abrazarte y _____(**con**versar**)**…tanta vida yo te di que por fuerza tienes ya, sabor a mi…"

ACTIVIDAD 4

1. El o la docente construirá dos (o tres, dependiendo del tamaño del grupo) frases utilizando palabras estudiadas en esta lección; con el fin de jugar "teléfono descompuesto".

2. El grupo se dividirá en dos y cada subgrupo escogerá a un representante.

3. Antes de iniciar la actividad los estudiantes del primer subgrupo se colocarán en fila.

4. El primer representante escuchará la frase que le leerá la profesora y seguidamente irá a decírselo a la primera persona que se encuentre en la fila de su grupo, cada uno de los estudiantes le dirá al oído, al siguiente de la fila, lo que captó de la frase, cuando la frase haya llegado hasta la última persona, ésta escribirá la frase en un papel y todos ayudarán a transcribir la frase a escritura rápida.

5. La misma dinámica se repetirá con el subgrupo 2.

6. Al finalizar, el o la docente leerá las frases originales y las frases que los grupos construyeron.

7. El subgrupo que haya logrado mantener intactas la mayor cantidad de palabras, en las que apliquen reglas de escritura rápida estudiadas y las hayan transcrito correctamente, será el ganador.

EVALUACIÓN

1. El o la docente llevará un artículo de revista o algún texto de un libro y se lo dictará a sus estudiantes.

2. Los estudiantes tomarán el dictado en escritura rápida.

3. Al finalizar el dictado, el o la docente le pedirá a algunos estudiantes que lean los párrafos escritos, con el fin de verificar si son capaces de interpretar lo que ellos mismos anotaron en escritura rápida.

4. Mediante la elaboración de las prácticas de clase y la evaluación, el o la docente comprueba si los estudiantes:

a) Abrevian las siguientes palabras cortas: “aquel, aquella, aquello, después, tras, tarde, quien, pero.

b) Simplifican la escritura de las frases: “que él es, que les, que nos, de los, de esta, de esto, de lo que, que este, que esta, no te, que si, que te, y esto, es mi, de nuestro, no les, lo que te.

c) Abrevian las sílabas: con, com, des, dis y las terminaciones cia y cio.

d) Expresar las frases siguientes: “si le, que será, en que me, no me, así que, a mis, lo es, en ese, de que, y esa.

e) Abreviar la sílaba “ca” con la letra “k” y la sílaba “men” con las letras “mn.

Nota: al elegir palabras o frases para las prácticas y evaluación, es importante incluir vocabulario relacionado con el trabajo de oficina.

OBJETIVO GENERAL

Aplicar nuevas técnicas de escritura rápida con el fin de incrementar las herramientas que le permitirán tomar notas eficazmente en la oficina.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Crear conciencia sobre la importancia de reciclar productos de uso cotidiano como el plástico y el papel, con el fin colaborar con la preservación del medio ambiente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar sobre la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Aplicar los temas de las semanas anteriores con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Expresar las terminaciones “ficada y ficado” con las letras “fkd”, con el fin de mejorar la velocidad en la toma de notas de oficina.

4. Saber cómo se escriben los números, para facilitar el uso de estos en los apuntes del trabajo.

5. Abreviar palabras usando símbolos comunes de nuestro idioma, para facilitar su utilización en las notas de oficina.

6. Aprender las frases siguientes: con que, por que, en los, en la que, no es, es mi, del mes, sin embargo; con el fin de anotarlas con mayor rapidez en la oficina.

7. Abreviar palabras omitiendo las letras que no se pronuncian, con el fin de agilizar la escritura en la oficina.

8. Conocer las abreviaturas para los días de la semana, con el fin de escribirlos con mayor rapidez en las notas del trabajo.

CONTENIDOS

REGLA 32

"Abrevia las terminaciones "ficada" y "ficado" por las letras "fkd". (Rosado, 1998, p. 61-62).

Ejemplos

Amplificado	Amplfkd	Justificado	Justfkd
Calcificada	Klcifkd	Planificada	Planfkd
Calificado	Klifkd	Testificado	Tstifkd
Significado	Signfkd	Certificada	Crtifkd

Práctica

Carlos está identificado con esa causa.	
Él ya es médico certificado.	
Ese bebé necesita tomar leche fortificada.	
Ncsit la vrs amplfkd ds plano.	
Sl mjor klifkd pa ocup sa plaz.	

REGLA 33

"Escribe los números en cifras al abreviar; al transcribir, aplica las reglas de transcripción de números". (Rosado, 1998, p. 62-63).

Ejemplos

Un, una, uno	1	Dos	2
Doce	12	Doscientos	200
Primero	1ero	Vigésimo	20

Práctica

Necesitaba un calmante para el dolor	
Traje cinco cuadernos y tres lápices	
Mañana se celebra el vigésimo aniversario	
M cnform cnq llgs 1ero.	
Krmn nció n l 5to ms dl año.	

REGLA 34

"Utiliza símbolos conocidos para representar algunas palabras". (Rosado, 1998, p. 63).

Ejemplos

Más	+	Menos	-
Por	X	Cuadrado	□
Dólares	$	Igual	=
Corazón	♥	Por ciento	%

Práctica

El cien por ciento está cubierto.	
Me rompes el corazón.	
No esperaba ni menos ni más de ti.	
Gana mil dólares al mes.	
No se preocupe por mí.	

REGLA 35

Frases de uso frecuente. (Rosado, 1998, p. 64).

Ejemplos

Con que	Cnq	Por que	Pq
En los	Nls	En la que	Nlaq
No es	Nos	Es mi	Smi
Del mes	Dlms	Sin embargo	snemb

Práctica

Con que color te identificas.	
No es lunes, es martes.	
Es el mejor día del mes.	
Dios es mi mejor amigo.	
Está soleado; sin embargo, tengo frió.	

REGLA 36

"Omite en las abreviaturas las letras que no se pronuncian". (Rosado, 1998, p. 70).

Ejemplos

Hijo	Ijo	Cohete	Coet
Bloque	Bloq	Hueso	Ues
Hombre	Ombr	Huida	Uid
Ahí	Aí	Hélice	Élic

Práctica

Mi hijo estuvo por ahí.	
Ese hombre es de carne y hueso.	
Su anhelo es ser el mejor huésped.	
Para ser el heredero, es muy humilde.	

REGLA 37

"Abreviaturas para los días de la semana". (Rosado, 1998, p. 71).

Lunes	Lun	Viernes	Vier
Mártes	Mar	Sábado	Sáb
Miércoles	Miér	Domingo	Dom
Jueves	Jue		

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. Esta actividad se desarrollará de manera individual.

2. El o la docente le entregará refranes escritos en papeles de colores a los estudiantes, dos por persona.

3. Los refranes vendrán escritos hasta la mitad, y cada estudiante deberá escribir la otra mitad en escritura rápida, con el fin de poner en práctica todo lo aprendido hasta el momento.

4. También se pueden utilizar frases célebres. Ejemplos:

a) Cuando el río suena, es porque piedras trae.

b) Perro que come huevos, ni quemándole el hocico.

c) Es mejor pájaro en mano, que sin volando.

5. Después de que cada estudiante haya terminado, le entregará sus refranes a otro compañero para que éste evalué si lo hizo correctamente (co-evaluación).

6. El docente responderá dudas y revisará que todos hayan realizado su trabajo correctamente.

ACTIVIDAD 2

1. El o la docente expondrá la teoría de las reglas de ésta lección y dará ejemplos demostrativos.

2. Después de escuchar la teoría, los estudiantes realizarán las prácticas recomendadas para aplicar los conocimientos nuevos.

ACTIVIDAD 3

1. El o la docente confeccionará una ruleta.

2. La ruleta contendrá muchas palabras, abreviaturas y símbolos representativos de las reglas estudiadas en ésta lección.

3. De manera individual, cada estudiante pasará al frente, girará la ruleta y deberá escribir en la pizarra lo que significa la abreviatura o el símbolo que le correspondió.

4. En caso de que salga una palabra completa, deberá representarla mediante una abreviatura o un símbolo, según corresponda.

5. Los estudiantes pasarán al frente tantas veces sea necesario para ejemplificar todas los elementos que contenga la ruleta.

6. No se puede repetir ningún ejemplo.

7. El docente verificará que las transcripciones se realicen correctamente.

8. Ejemplo de Ruleta:

ACTIVIDAD 4

1. El o la docente dictará el siguiente texto, que deberá ser escrito en escritura rápida por los estudiantes:

> Es fácil lavar nuestra cara, pero no es fácil lavar nuestra imagen. Es fácil lavar nuestros ojos, pero no es fácil lavar nuestra mente. Es fácil lavar nuestros pies, pero no es fácil lavar nuestro camino. Es fácil lavar nuestra boca, pero no es fácil lavar nuestras palabras. Es fácil lavar nuestra frente, pero no es fácil lavar nuestros pensamientos. Es fácil lavar nuestro exterior, pero no es fácil lavar nuestro interior. Es fácil lavar nuestras manos, pero no es fácil lavar nuestro corazón.
>
> (Alfredo Gaona B.) / (Rosado, 1998, p. 65).

2. Cuando el dictado haya finalizado, el docente les pedirá a algunos de los estudiantes que lean las oraciones que componen el texto, con el fin de verificar si comprenden lo que anotaron en escritura rápida.

EVALUACIÓN

1. El o la docente creará una sopa de letras en la que incluirá abreviaturas de palabras en representación de las reglas estudiadas en esta lección.

2. Los estudiantes deberán encontrar las abreviaturas y quien lo haga en el menor tiempo, será el ganador.

Nota: al elegir palabras o frases para las prácticas y evaluación, es importante incluir vocabulario relacionado con el trabajo de oficina.

3. Ejemplo de sopa de letras:

a) Abreviatura de la palabra “calificado” (klifkd).
b) Abreviatura de la frase “del mes” (dlms).
c) Abreviatura de la palabra “hélice” (elic).
d) Abreviatura de la palabra “domingo” (dom).

A	E	J	D	Y	A
K	L	I	F	K	D
J	I	S	Q	Ñ	O
S	C	X	A	H	M
D	P	Y	W	T	Z
D	L	M	S	Ñ	D

4. Mediante la elaboración de las prácticas de clase y la evaluación, el o la docente comprueba si los estudiantes:

a) Expresan las terminaciones “ficada y ficado” con las letras “fkd”.

b) Escriben los números siempre en cifras.

c) Abrevian palabras usando símbolos comunes de nuestro idioma.

d) Aprenden las frases siguientes: con que, por que, en los, en la que, no es, es mi, del mes, sin embargo.

e) Abrevian palabras omitiendo las letras que no se pronuncian.

f) Conocen las abreviaturas para los días de la semana.

OBJETIVO GENERAL

Aplicar nuevas técnicas de escritura rápida con el fin de incrementar las herramientas que le permitirán tomar notas eficazmente en la oficina.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Aceptar la diversidad de la belleza del ser humano, con el fin de comprender que la hermosura no se posee cumpliendo ciertas características, sino que, la belleza se presenta en una innumerable cantidad de maneras.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar sobre la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Aplicar los temas de las semanas anteriores con el fin de asimilar los conocimientos con mayor facilidad.

3. Abreviar las terminaciones “siva, sivo” por sus consonantes “sv; con el fin de mejorar la velocidad en la toma de notas de oficina.

4. Aprender las frases: con quien, desde que, con el, que su, que se le, de esas, en este, de sus, ya que; para facilitar su escritura en los apuntes del trabajo.

5. Usar siglas comunes como parte del sistema de escritura rápida; con el fin de agilizar la escritura en la oficina.

6. Adoptar, como parte de la escritura rápida, varias abreviaturas comunes del idioma español; para facilitar su utilización en las notas de oficina.

7. Abreviar la terminación “cial” por sus consonantes “cl”; con el fin de mejorar la velocidad en la toma de notas de oficina.

8. Aprender las frases: que han, se ha, a que nos, si lo, de las, con el, con que se, no ha; con el fin de escribirlas con mayor rapidez en las notas del trabajo.

CONTENIDOS

REGLA 38

“La terminación “siva, sivo” exprésala por sus consonantes “sv”. (Rosado, 1998, p. 71).

Ejemplos

Agresivo	Agrsv	Inofensiva	Inofnsv
Regresiva	Rgrsv	Compulsivo	Cmpulsv
Decisivo	Dcisv	Opresiva	Oprsv
Abusiva	Abusv	Pasivo	Pasv

Práctica

Minerva está siempre a la defensiva.	
Pnsó qsu comntar era inofnsv.	
Necesito cinta adhesiva para pegar eso.	
Pdió qsl abrier la purt n tono agrsv.	
Puedes hacer la carta en letra cursiva.	

REGLA 39

Frases de uso frecuente. (Rosado, 1998, p. 71).

Ejemplos

Con quien	Cnqin	Desde que	Dsdq
Con el	Cnl	Que su	Qsu
Que se le	Qsl	De sus	Dss
En esta (e) (o)	Nst	De esas	Dsas
Ya que	Yaq		

Práctica

Ya que viniste, entra.	
Mi carro es mejor que su moto.	
Desde que la conocí me enamoré.	
Quiero una de esas camisetas.	
Encontró lo que se le perdió.	

REGLA 40

“Utiliza las siglas más comunes del idioma español como parte de tu sistema de escritura rápida“. (Rosado, 1998, p. 77).

Ejemplos

UNA	Universidad Nacional
ICE	Instituto Costarricense de Electricidad
INA	Instituto Nacional de Aprendizaje
ESPH	Empresa de Servicios Públicos de Heredia
INAMU	Instituto Nacional de la Mujer

Práctica

La Universidad Estatal a Distancia es una buena opción.	
El Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida es una enfermedad sin cura.	
La Refinadora Costarricense de Petróleo es muy grande.	
Acueductos y Alcantarillados ofrece el mejor servicio.	

REGLA 41

"Utiliza las abreviaturas más comunes del idioma español como parte de tu sistema de escritura rápida". (Rosado, 1998, p. 78-79).

Ejemplos

Señora	Sra	Página	Pág
Señores	Sres	Etcétera	Etc
Doctor	Dr	Cada uno	c/u
Teléfono	Tel	Extensión	Ext
Onza	Oz	Información	Inf
Avenida	Ave	Compañía	Cia

Práctica

He observado que un número cada día mayor de doctores ha dejado de aceptar nuestro plan médico. El número de farmacias que también ha dejado de aceptar nuestro plan es relevante. Nuestra compañía tiene que tomar rápida acción para evitar consecuencias más serias. Por tal razón, nos reuniremos en la oficina del director regional de San José, mañana a las dos de la tarde. Para mayor información, llamen al teléfono 787-7788, extensión 32.

REGLA 42

"La terminación "cial" se representa por las consonantes "cl"". (Rosado, 1998, p. 80).

Ejemplos

Confidencial	Cnfidncl	Comercial	Comrcl
Racial	Racl	Sustancial	Sustncl
Inicial	Inicl	Parcial	Parcl
Potencial	Potncl	Policial	Policl
Facial	Facl	Judicial	Judicl

Práctica

Es de crucial importancia que el cuerpo policial reciba ayuda de la ciudadanía. El crimen ha aumentado en las áreas residenciales y comerciales y el sistema judicial, en especial el cuerpo policial, se ve limitado de todo tipo de recursos para realizar su labor. Es esencial que ofrezcan al menos ayuda parcial por el bien de todos.

REGLA 43

Frases de uso frecuente. (Rosado, 1998, p. 80).

Ejemplos

Que han	Qan	Se ha	Sa
A que nos	Aqns	Si lo	Silo
De las	Delas	Con el	Cnl
Con que se	Cnqs	No ha	Noa

Práctica

Es suficiente con que se gradúe.	
Choqué con el carro de mi mamá.	
No ha tenido tiempo de estudiar.	
Vinimos a que nos enseñe taquigrafía.	

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1 (REPASO)

1. El o la profesora colocará en la pizarra muchos papeles de colores que contienen imágenes del otro lado.

2. El grupo se dividirá en dos y se colocarán al fondo del aula, en el lado opuesto de la pizarra, un grupo a la izquierda y otro a la derecha.

3. Cuando el o la docente cuente hasta 3, un estudiante de cada grupo saldrá corriendo hacia la pizarra, tomará un papel de los que están pegados en la pizarra y lo traerá hasta donde se encuentra el grupo.

4. En el momento en que el primer estudiante llega con el papel, el segundo estudiante saldrá corriendo y repetirá la misma dinámica.

5. Los dos grupos realizarán esta actividad al mismo tiempo, hasta que se acaben los papeles de la pizarra.

6. Todos los integrantes de los grupos tienen que ir al frente, a menos que se acaben los papeles antes.

7. Cada una de esos papeles, tiene al reverso una imagen ilustrativa de una palabra a la cuál se le debe aplicar una de las reglas estudiadas para abreviarla.

8. El trabajo grupal consiste en reconocer la palabra que cada imagen representa y escribir su abreviatura.

9. Al finalizar, ganará el grupo que tenga la mayor cantidad de palabras correctamente abreviadas y representativas de la imagen.

10. Ejemplos:

a) Certificado (Crtifkd):

CERTIFICADO

La señorita Karina Guillén Cordero ha cumplido satisfactoriamente con todos los requisitos para acreditarse como oficinista.

Heredia, 2009

b) Hueso (Ues):

ACTIVIDAD 2

1. El o la docente expondrá la teoría de las reglas de ésta lección y dará ejemplos demostrativos.

2. Después de escuchar la teoría, los estudiantes realizarán las prácticas recomendadas para aplicar los conocimientos nuevos.

ACTIVIDAD 3

1. Para practicar todas las reglas estudiadas en esta lección, los estudiantes jugarán bingo.

2. El o la docente entregará a los estudiantes un cartón de bingo en forma de estrella.

3. Cada extremo de la estrella tendrá ya sea una palabra o abreviatura de las estudiadas en esta lección.

4. El o la docente escribirá en papelitos las instrucciones a seguir y los colocará en una bolsa, de manera que pueda sacar los papelitos para desarrollar el juego.

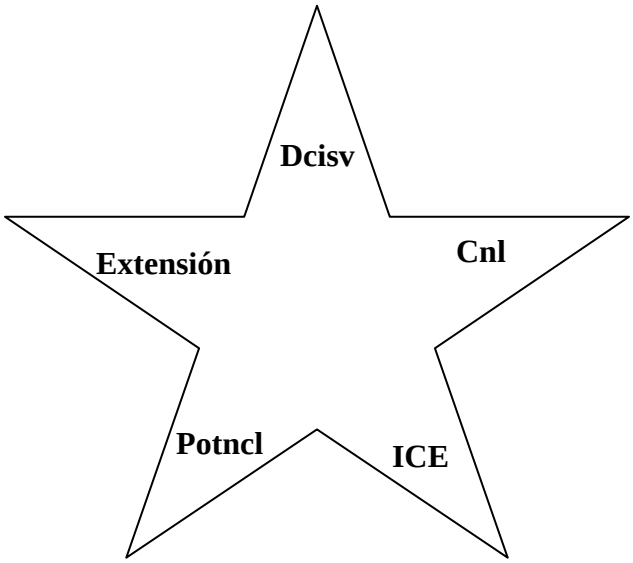
5. Cuando un o una estudiante contenga en su estrella la palabra o abreviatura que diga la profesora, el o la estudiante deberá doblar hacia atrás el extremo de la estrella que contenga esa información.

6. En cada ronda ganará quien tenga todos los extremos de la estrella doblados hacia atrás.

7. Ejemplos de cartón y de instrucciones:

Instrucciones

a) Abreviatura de la palabra "decisivo".
b) Abreviatura de la frase "con el".
c) Siglas para "Instituto Costarricense de Electricidad".
d) Abreviatura de la palabra "potencial".
e) Palabra correspondiente a la abreviatura "ext".



EVALUACIÓN

Nota: al elegir palabras o frases para las prácticas y evaluación, es importante incluir vocabulario relacionado con el trabajo de oficina.

1. El grupo se dividirá en cuartetos.

2. El o la docente entregará a cada cuarteto una revista o un periódico.

3. La actividad consiste en que los y las estudiantes deberán encontrar, en la revista o el periódico, la mayor cantidad de palabras a las que se les aplique las reglas de escritura rápida estudiadas en esta lección.

4. Tendrán 5 minutos (por ejemplo) para buscar y recortar las palabras elegidas; después, tendrán otros 5 minutos (por ejemplo) para transcribir las palabras a escritura rápida.

5. Al pasar el tiempo, ganará el cuarteto que tenga la mayor cantidad de palabras representativas de las reglas correctamente transcritas.

6. Mediante la elaboración de las prácticas de clase y la evaluación, el o la docente comprueba si los estudiantes:

a) Abrevian las terminaciones “siva, sivo” por sus consonatens “sv”.

b) Aprenden las frases: con quien, desde que, con el, que su, que se le, de esas, en este, de sus, ya que.

c) Usan siglas comunes como parte del sistema de escritura rápida.

d) Adoptan, como parte de la escritura rápida, varias abreviaturas comunes del idioma español.

e) Abrevian la terminación “cial” por sus consonantes “cl”.

f) Aprenden las frases: que han, se ha, a que nos, si lo, de las, con el, con que se, no ha.

OBJETIVO GENERAL

Aplicar las técnicas de escritura rápida aprendidas durante el curso, con el fin de fortalecer las herramientas que le permitirán tomar notas eficazmente en la oficina.

OBJETIVO EJE TRANSVERSAL

Promover el respeto hacia los adultos mayores; con el fin de colaborar con el mejoramiento del estilo de vida de estas valiosas personas en cada familia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reflexionar sobre la lectura que comparte el o la docente para esta lección con el fin de analizar temas de crecimiento personal y espiritual.

2. Aplicar correctamente todos los temas aprendidos las semanas anteriores, con el fin de mejorar las bases de la escritura rápida que le permitirán al estudiante tomar las notas de la oficina eficazmente.

CONTENIDOS

Reglas de la 1 a la 43.

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

ACTIVIDAD 1

1. El o la docente escogerá canciones populares que sean fáciles de reconocer.

2. Elegirá un párrafo de cada una de esas canciones y lo transcribirá a escritura rápida.

3. Los estudiantes se unirán en parejas (tríos o grupos según lo considere pertinente el docente).

4. Cada pareja recibirá varios párrafos de algunas de las canciones que eligió el o la docente.

5. Las parejas deberán empezar a transcribir sus párrafos hasta completar la letra y adivinar de qué canciones se trata y quien las canta.

6. La pareja que logre completar sus párrafos primero y adivinar tanto las canciones como el artista será la ganadora.

7. Ejemplo:

1) “x dbaj dla msa akrcio t rdlla y bbo srb a srb t mird anglkl, y rspr dtu bok esa flr d mrvll ls alndrs dl dseo kntn vueln, vien vn…”

Transcripción:_____

Canción:_____
.
Cantante:_____
.

2) “Mrco s a mrchd pr no volv, l trn dla mñn llga ya snl, s sol 1 ♥ cn alm d mtal, n esa nibl grs q nvlv l ciud…”

Transcripción:_____

Canción:_____
.
Cantante:_____
.

ACTIVIDAD 2

1. Los estudiantes se dividirán en 3 grupos.

2. Cada grupo recibirá un rompecabezas que deben armar para formar una imagen.

3. Cuando el o la docente cuente hasta 3, los grupos deberán comenzar a unir las piezas del rompecabezas.

4. Una vez formada la imagen, deberán darle vuelta y encontrarán un párrafo escrito.

5. Los grupos deberán pasar a escritura rápida el texto y quienes terminen primero y lo hagan correctamente, serán los ganadores.

6. Ejemplo de texto:

Dedica Tiempo

> Dedica tiempo a reír: Es la música del alma. Dedica tiempo a la caridad: es llave del cielo. Dedica tiempo a leer: es el manantial de la sabiduría. Dedica tiempo a dar: es demasiado corto un día para ser egoísta. Dedica tiempo a amar y ser amado: es el camino de la felicidad. Dedica tiempo a pensar es la fuente del poder. Dedica tiempo a jugar: es el secreto de la eterna juventud.
>
> (Autor desconocido) / (Rosado, 1998, p. 67).

ACTIVIDAD 3

1. El o la docente confeccionará pececitos de cartón o cartulina de colores y los colocará en un contenedor en el piso del aula.

2. Cada uno de los pececitos tendrá escrita una palabra o abreviatura.

3. El grupo se dividirá en 2.

4. Cuando el docente cuente hasta 3, los integrantes de los grupos deberán ir, de uno a uno, al "estanque" (contenedor) y tratar de "pescar" alguno de los pececitos.

5. Para "pescar" los estudiantes tendrán un trozo de cuerda (o pabilo) con un "clip" abierto en uno de los extremos, semejando el gancho de pescar.

6. Los pececitos también tendrán pegado un trozo de pabilo o cuerda en forma de U para facilitar en enganche con el clip.

7. La dinámica consiste en pescar más que el grupo opuesto.

8. El primer estudiante que se acerque al estanque podrá devolverse al grupo solo hasta que haya logrado pescar. Una vez que haya dejado su pececito en el grupo, el segundo participante podrá salir y repetir la dinámica.

9. Cuando ya todos los peces hayan sido pescados, los grupos deberán transcribir las palabras que vienen escritas en los pececitos aplicando las reglas estudiadas en este curso.

10. El grupo que tenga la mayor cantidad de peces y palabras transcritas correctamente, será el ganador de esta dinámica.

ACTIVIDAD 4

1. El grupo se dividirá en 3.

2. Cada grupo recibirá una revista o un periódico.

3. El juego que se desarrollará es "Simón Dice".

4. Los tres grupos estarán en competencia, por lo que quien haga todo lo que Simón Dice en el menor tiempo y de manera correcta, será el ganador.

5. Ejemplos de las instrucciones son:

a) Simón dice que busquen y recorten de sus revistas, 5 palabras a las que se les pueda aplicar la regla de terminación “idad” y transcríbanlas.

b) Simón dice que busquen y recorten 5 imágenes que sean representativas de palabras a las que se les pueda aplicar la regla de abreviación de la sílaba “ca” (ejemplo: una casa, una cama), y transcríbanlas.

c) Simón dice que busquen y recorten de sus revistas, 5 frases de uso frecuente que hayan sido estudiadas en el curso y transcríbanlas.

6. Al terminar cada tarea el o la docente establecerá quien es el grupo ganador y empezará a llevar un conteo de aciertos en la pizarra.

7. Para finalizar, el o la docente contará la cantidad de puntos a favor de cada grupo, con el fin de determinar cual es el ganador definitivo de esta actividad.

ACTIVIDAD 5

1. El grupo se dividirá en parejas.

2. Las parejas tendrán 8 minutos (por ejemplo), para formar una lista de palabras representativas de todas las reglas estudiadas en este curso.

3. Al finalizar el tiempo asignado, la pareja contará con 8 minutos más para transcribir las palabras que seleccionaron.

4. La pareja que haya logrado representar la mayor cantidad de reglas y las haya aplicado correctamente en la trascripción de las palabras, será la ganadora.

EVALUACIÓN

1. El o la docente realizará un dictado de por lo menos 4 párrafos, en los que se incluyan ejemplos de todas las reglas que se han estudiado en este curso.

2. Los estudiantes deberán tomar el dictado en escritura rápida.

3. Al finalizar el dictado, el o la profesora le pedirá a algunos de los estudiantes que lean algunas de las oraciones que escribieron, con el fin de verificar si logran comprender su propia escritura rápida a la hora de leerla.

4. Mediante la elaboración de las actividades de clase y la evaluación, el o la docente comprueba si los estudiantes:

a) Aplican correctamente todos los temas aprendidos las semanas anteriores.

5. Para finalizar el módulo el o la docente puede pedirle a sus estudiantes que den su opinión acerca de lo aprendido en éste módulo, los conocimientos adquiridos, lo que más les gustó, lo que menos les gustó, con el fin de conocer el criterio de los estudiantes acerca de la experiencia vivida.

Nota: al elegir palabras o frases para las prácticas y evaluación, es importante incluir vocabulario relacionado con el trabajo de oficina.

¡PROMESA DE DIOS PARA TI!

"Animo no tengan miedo…aquí está su Dios para salvarlos y a sus enemigos los castigará como merecen."

Isaías 35, 4

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
LICENCIATURA EN EDUCACION COMERCIAL
INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO A ASISTENTES DE OFICINA EN CONSULTORIOS MÉDICOS O EMPRESAS PEQUEÑAS

El siguiente cuestionario se está aplicando con fines investigativos, la claridad y honestidad en sus respuestas serán de gran ayuda, toda la información aquí recolectada será de carácter confidencial.

Fecha:_____.

Actividad de la oficina:_____.

INSTRUCCIONES: A continuación se presentan una serie de preguntas; por favor responda con la mayor claridad, evite dejar respuestas en blanco, la información aquí suministrada será vital para la elaboración de este proyecto.

1. ¿Qué preparación académica tiene usted?

☐ Bachillerato de Colegio.
☐ Bachillerato, y estudios que me acreditan para mi puesto:_____.
☐ Solo estudios que me acreditan para el puesto.
☐ Otros:_____.

2. ¿Hace cuanto trabaja en esa oficina?

☐ 0 a 6 meses. ☐ 7 a 12 meses. ☐ 1 a 2 años. ☐ 2 o más años, cuántos:_____.

3. ¿Ha tenido trabajos de oficina similares al actual?

☐ No, no tenía experiencia en oficinas al iniciar en mi puesto actual.

☐ Sí, tenía experiencia en oficinas, específicamente: _____ ☐ años ☐ meses

4. ¿Usted aprendió lo que hace por medio de ☐ estudios o por ☐ experiencia adquirida?

5. ¿Cuáles de las siguientes actividades realiza usted en esta oficina?

☐Atender llamadas.
☐Tomar mensajes telefónicos.
☐Atender público.
☐Hacer citas y confirmarlas.
☐Manejar agenda de actividades.
☐Coordinar reuniones.
☐Hacer acta de reuniones.
☐Compra de suministros.
☐Emisión de facturas y recibos de dinero.
☐Cobros y manejo de dinero.
☐Organización y archivo de documentos.
☐Elaboración de documentos comerciales.
☐Coordinación de servicios con otras entidades, ejemplo: laboratorios, rayos x, hospitales, juzgados, colegas con diferentes especialidades, etc.

☐Manejo de correo electrónico.
☐Manejo de equipo de oficina: fotocopiadora, fax, scanner.
☐Recibir y distribuir correspondencia.
☐Organizar detalles de viajes de su jefe.
☐Dar asistencia básica en el área medica, como tomar la presión, peso o estatura a algún paciente en caso de ser un consultorio médico.
☐Mantener al día expedientes de pacientes.
☐Otras:_____.

6. Mencione al menos 5 actividades de oficina que tuviera que realizar en algún trabajo anterior y que no realiza ahora.

☐ La actividad de la empresa era:_____ y yo realizaba:

1.	4.
2.	5.
3.	6.

☐ Básicamente siempre he hecho lo mismo en mis otros trabajos.

☐ Nunca había trabajado antes.

7. De las funciones que usted realiza, ¿cuáles cree que estén estrechamente ligadas al tipo de oficina para la que usted trabaja? Es decir, que no son actividades que se realicen en otras oficinas.

☐ Lo que se hace aquí, perfectamente se puede hacer en otras oficinas sea cual sea la actividad económica.

☐ Al ser nuestra actividad:_____. Se realizan tareas muy específicas como:_____.

8. Si usted tuviera que encontrar a alguien que la o lo sustituya en su puesto, ¿qué conocimientos básicos tendría que tener la nueva persona?

☐Buena atención telefónica.
☐Excelentes relaciones interpersonales.
☐Manejo eficiente de agenda.
☐Toma rápida y efectiva de mensajes telefónicos.
☐Excelente servicio al cliente.
☐Uso indispensable de la computadora.
☐Manejo de equipos de oficina como teléfono, fax, fotocopiadora.
☐Digitación rápida.
☐Manejo de archivo.
☐Conocimiento en compra de insumos de oficina.
☐Manejo adecuado y confidencial de la información.
☐Minucioso manejo del dinero.
☐Excelente dominio de sí mismo (a) y buena presentación personal.
☐Otras indispensables para su negocio:_____

9. ¿Qué sistema utiliza para archivar?

☐ Orfuas ☐ Alfabético ☐ Numérico ☐ Geográfico ☐ Asuntos

☐Otro, cuál:_____.

10. ¿Que sistema utilizan para llevar control de las citas o actividades de la oficina?

☐ Agenda manual ☐ Agenda electrónica ☐ Cuaderno de apuntes ☐ Nunca se coordinan citas.

11. ¿Utiliza computadora?

☐ Si, los programas que utilizo con más frecuencia son: ☐ Word ☐ Excel ☐ Power Point ☐ Access ☐ Internet.

☐ No, no la necesito.

12. Qué tipo de documentos elabora con más frecuencia?

☐Cartas ☐Memorandos ☐ Circulares ☐Informes ☐Certificaciones, ☐Otros:_____.

13. ¿Necesita tomar dictado de su jefe para saber el contenido de los documentos?

☐ Si, siempre me indica que escribir con exactitud. ☐ No, yo hago la redacción del documento y mi jefe me lo aprueba o hace correcciones.

14. En promedio, ¿cuantas llamadas telefónicas atiende por día?

☐ 1 a 5 ☐ 6 a 10 ☐ 11 a 20 ☐ Más de 20, aproximadamente_____.

15. ¿Cuantas llamadas telefónicas debe realizar usted por día?

☐ 1 a 5 ☐ 6 a 10 ☐ 11 a 20 ☐ Más de 20, aproximadamente_____.

16. ¿Utiliza la máquina de escribir para realizar alguna de sus funciones? ¿cuales?

☐ Llenar formularios ☐ Elaborar documentos de oficina como cartas, memorandos, certificados y otros. ☐No, no la utilizo.

17. ¿Cuantos pacientes atienden por día?

☐ 1 a 5 ☐ 6 a 10 ☐ 11 a 20 ☐ Más de 20, aproximadamente_____.

18. ¿Debe venir a trabajar ☐ formal o ☐ casual?

19. ¿Alguna vez han recibido quejas de alguno de los clientes?

☐ No, nunca.

☐ Si, debido a: ☐ Mal trato al público.
☐ Desconocimiento de las funciones básicas de la oficina, específicamente:_____.
☐ Problemas con la coordinación de citas.
☐ Desorden en el manejo de documentación.
☐ Otros:_____.

20. ¿Cómo se organiza en un día de trabajo?

☐ Hago una lista de mis pendientes. ☐ Hago las tareas a como vayan saliendo.

21. ¿Cuáles funciones considera vitales dentro de un consultorio medico o su oficina en particular?

_____

22. ¿Conoce de algún de sistema de escritura rápida?

☐ No. ☐Si, ¿Cual?_____-

23. ¿Que consejo le daría usted a otras personas que se van a desempeñar en un puesto de oficina similar al suyo para tener éxito en su labor?

☐Debe ser ejecutiva (o).
☐Con deseos de superación.
☐Capacidad de ser multifuncional.
☐Facilidad para la solución de conflictos.
☐Buen (a) mediador (a) entre su jefe y clientes.
☐Aptitud para organizar, planear y coordinar las múltiples actividades de oficina.
☐Poseer facilidad para una comunicación efectiva.
☐Otro:_____.

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
LICENCIATURA EN EDUCACION COMERCIAL
INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO A JEFES DE CONSULTORIOS MEDICOS O EMPRESAS PEQUENAS

El siguiente cuestionario se está aplicando con fines investigativos, la claridad y honestidad en sus respuestas serán de gran ayuda, toda la información aquí recolectada será de carácter confidencial.

Fecha:_____.

Actividad de la Oficina:_____.

INSTRUCCIONES: A continuación se presentan una serie de preguntas; por favor responda con la mayor claridad, evite dejar respuestas en blanco, la información aquí suministrada será vital para la elaboración de este proyecto.

1. ¿Qué cualidades personales debe tener su asistente de consultorio u oficina? priorice de 1 al 10 por orden de importancia, siendo el 1 el más importante para usted.

Responsabilidad.	Amabilidad.
Discreción.	Respeto.
Buenas relaciones interpersonales.	Buena presentación personal.
Puntualidad.	Honestidad.
Cortesía.	Lealtad.

2. ¿Qué preparación académica debe tener una persona para que se desempeñe como su asistente de manera eficiente?

☐ Debe tener bachillerato de colegio.
☐ No importa que no tenga bachillerato, pero si debe tener conocimientos que las o los acrediten para el puesto.
☐ Deben tener bachillerato de colegio y un titulo que las o los acredite para el puesto.

3. ¿Qué es más importante para usted?

☐ Estudios.
☐ Experiencia laboral.
☐ La persona que yo contrate debe tener ambos.

4. ¿En qué consiste el puesto de trabajo del asistente de oficina o secretaria en su empresa? Marque solo las que corresponden a su caso.

☐Atender llamadas.
☐Tomar mensajes telefónicos.
☐Atender público.
☐Hacer citas y confirmarlas.
☐Manejar agenda de actividades.
☐Coordinar reuniones.
☐Hacer acta de reuniones.
☐Compra de suministros.
☐Emisión de facturas y recibos de dinero.
☐Cobros y manejo de dinero.
☐Organización y archivo de documentos.
☐Elaboración de documentos comerciales.
☐Coordinación de servicios con otras entidades, ejemplo: laboratorios, rayos x, hospitales, juzgados, colegas con diferentes especialidades, etc.
☐Manejo de correo electrónico.
☐Manejo de equipo de oficina: fotocopiadora, fax, scanner.
☐Recibir y distribuir correspondencia.
☐Organizar detalles de viajes de su jefe.
☐Dar asistencia básica en el área medica, como tomar la presión, peso o estatura a algún paciente en caso de ser un consultorio médico.
☐Mantener al día expedientes de pacientes.
☐Otras:_____.

5. De la siguiente lista de destrezas de oficina, ¿cuales debe tener su asistente de manera indispensable para cumplir a cabalidad con las exigencias suyas y de su negocio?

☐Buena atención telefónica.
☐Excelentes relaciones interpersonales.
☐Manejo eficiente de agenda.
☐Toma rápida y efectiva de mensajes telefónicos.
☐Excelente servicio al cliente.
☐Uso indispensable de la computadora.
☐Manejo de equipos de oficina como teléfono, fax, fotocopiadora.
☐Digitación rápida.
☐Manejo de archivo.
☐Conocimiento en compra de insumos de oficina.
☐Manejo adecuado y confidencial de la información.
☐Minucioso manejo del dinero.
☐Excelente dominio de sí mismo (a) y buena presentación personal.
☐Otras indispensables para su negocio:_____

6. Con base en su experiencia, ¿qué errores en el manejo de la oficina ha experimentado y desea no volver a vivir con algún asistente de oficina?

☐ Mal trato al público.
☐ Desconocimiento de las funciones básicas de la oficina, especificamente:_____.
☐ Problemas con la coordinación de citas.
☐ Desorden en el manejo de documentación.
☐ Otros:_____.

7. Tomando en cuenta los retos y las exigencias de la oficina moderna, qué características cree usted que debe poseer una asistente de su oficina para sobresalir entre los demás.

☐ Debe ser ejecutiva (o).
☐ Con deseos de superación.
☐ Capacidad de ser multifuncional.
☐ Facilidad para la solución de conflictos.
☐ Buen (a) mediador (a) entre su jefe y clientes.
☐ Aptitud para organizar, planear y coordinar las múltiples actividades de oficina.
☐ Poseer facilidad para una comunicación efectiva.

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
LICENCIATURA EN EDUCACION COMERCIAL
INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

ENCUESTA A ESTUDIANTES GRADUADAS DE BACHILLERATO EN EDUCACION COMERCIAL

La siguiente encuesta se está aplicando con fines investigativos, la claridad y honestidad en sus respuestas serán de gran ayuda, toda la información aquí recolectada será de carácter confidencial.

Fecha:_____.

Fecha de Graduación en Bachillerato en Educación Comercial:_____.

INSTRUCCIONES

A continuación se presentan una serie de preguntas; por favor responda con la mayor claridad, evite dejar respuestas en blanco, la información aquí suministrada será vital para la elaboración de este proyecto.

1. En el momento de realizar el Proyecto Manejo Básico de Oficinas (PMBO) como su Practica Profesional Supervisada, ¿Sabia usted cuál era el objetivo del Proyecto según la Escuela de Secretariado Profesional (ESP)?

☐No.

☐Si, era:_____.

2. ¿A qué tipo de población estaba dirigido el PMBO?

☐ Se aceptaba a cualquier persona.

☐ Era exclusivo para madres adolescentes.

☐ Adolescentes en riesgo social y excluidos del sistema de educación formal.

3. ¿Se le indico cuáles eran las subareas o módulos que componían el PMBO?

☐ Si, eran_____.

☐ No me lo indicaron.

4. ¿Se le especificó cuáles eran los temas específicos que se debían desarrollar en cada módulo?

☐ Me dieron una idea de los temas, pero quien tomaba la decisión final sobre que temas abarcar, era yo.
☐ Si, me dictaron los temas específicos en la clase.

☐ Si, me entregaron los temas específicos por escrito.

☐ No, no me indicaron cuales debían ser los temas por abarcar, yo tuve que escogerlos tomando en cuenta las áreas generales.

5. ¿Le indicaron cuáles fuentes de información utilizar para la búsqueda de contenidos?

☐ Si, me dijeron que fuentes especificas utilizar.

☐ No, las escogí según mi conveniencia.

6. ¿Qué fuentes de información utilizo para buscar los temas que desarrollo en sus clases?

☐ Me base en el Internet como fuente principal de información.

☐ Utilicé la materia que me habían dado como estudiante de la ESP cuando yo lleve los cursos.

☐ Busqué libros de los diferentes temas.

7. ¿Qué criterios utilizó para escoger los contenidos que desarrolló en cada uno de los módulos del PMBO?

Marque los que correspondan a su caso.

☐ Me base en el objetivo del curso principalmente.

☐ Me base en la población participante.

☐ Me base en el tiempo de clases.

☐ Me base en las áreas generales.

8. ¿Al hacer la elección de los temas, qué consideraciones tuvo con respecto a la población participante?

☐ Escolaridad.

☐ Tamaño del grupo.

☐ Las diferentes situaciones de riesgo de los participantes.

☐ Necesidades de capacitación.

9. ¿Qué enfoque curricular utilizó para el desarrollo del Proyecto MBO?

☐ Constructivista.

☐ Socioreconstruccionista.

☐ Psicologista.

☐ Tecnológico.

☐ Academicista.

☐ Dialéctico.

10. ¿En algún momento coordinó con alguna compañera que impartiera sus mismos módulos para definir los temas que desarrollarían?

☐ Si, nos poníamos de acuerdo para dar los mismos temas.

☐ No, yo trabajaba mis módulos totalmente individual.

11. ¿Sabe usted, si los o las compañeras que desarrollaron las mismas subareas que usted, enseñaron los mismos temas que usted enseñó?

☐ Si, por conversaciones con otras compañeras, supe que se manejaban algunos temas diferentes en los grupos del Proyecto aunque las subareas eran las mismas.

☐ No, todos enseñaban exactamente lo mismo.

☐ No tengo esa información.

12. ¿En qué se basó usted para escoger las estrategias metodológicas que utilizo en el desarrollo de sus clases?

☐ Usé las mismas que usaban conmigo cuando yo estudiaba.

☐ Tomé en cuenta la población participante y los temas del Proyecto.

☐ Usaba las que encontraba en internet y otros libros y me parecían más bonitas.

13. ¿Donde cree usted que pueden desempeñarse laboralmente sus estudiantes del PMBO?

☐ Consultorio médico, pues aprendieron todo lo concerniente al manejo de este tipo de oficina.

☐ Bufete de abogados pues están preparados (as) para realizar todas las tareas exitosamente.

☐ En alguna oficina pequeña donde no se exija mayor conocimiento, pues las bases que tienen son realmente básicas.

14. ¿Qué limitaciones, en cuanto a la búsqueda de contenidos o estrategias metodológicas, encontró usted durante el desarrollo del PMBO?

☐ Me costó definir los temas que iba a enseñar en cada modulo, pues no tenia muy claro que se debía abarcar.

☐ Use básicamente lo que yo tenia, pues no sabia donde conseguir información especifica para la atención de un consultorio medico, bufete de abogados u oficinas pequeñas con actividades especificas, lo que se les enseño fue muy general.

☐ No sabia que fuentes de información seria mejor utilizar, por lo que use las que para mi eran mas convenientes.

☐ Otras:_____

15. Cree usted que cualquiera de los estudiantes participantes del PMBO es capaz de:

☐Archivar una radiografía.
☐Mandar un documento a la Sala IV.
☐Cancelar una cita correctamente.
☐Digitar un documento con un mínimo de 30 palabras por minuto.

☐Tomar mensajes telefónicos utilizando escritura rápida.

16. ¿Considera que todos (as) sus estudiantes adquirieron de igual manera los conocimientos básicos para desempeñarse en un consultorio médico u oficina pequeña?

☐ Si, saben hacer todo lo que se necesita en un consultorio médico o cualquier tipo de oficina pequeña.

☐ No, deben tener algunas deficiencias, por que la verdad no estoy muy seguro (a) de todo lo que se hace en un consultorio médico, pero si pueden hacer lo básico de cualquier oficina.

17. Aparte de los conocimientos básicos, enseñó usted en sus módulos algunos temas un poco más complejos con el fin de que el estudiante saliera mejor preparado?

☐ No, me limité a temas básicos como lo estipula el proyecto.

☐ Si, abarque algunos temas con mayor profundidad porque deseaba que los y las participantes salieran bien preparadas.

18. ¿Qué opina sobre la creación de una Unidad Didáctica para desarrollar el PMBO, que incluya contenidos y estrategias metodológicas de las cuatro áreas básicas del secretariado que se contemplan en el PMBO de manera que se trabajen los mismos contenidos en todos los grupos?

☐Buena idea, porque:_____

☐Mala idea, porque:_____

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
LICENCIATURA EN EDUCACION COMERCIAL
INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

ENTREVISTA DIRIGIDA A PROFESIONALES DE LAS AREAS DEL PMBO

La siguiente entrevista se está aplicando con fines investigativos, la claridad y honestidad en sus respuestas serán de gran ayuda. Toda la información aquí recolectada será de carácter confidencial.

Fecha:_____.

Nombre del entrevistado:_____.

Lugar de trabajo:_____.

Especialidad:_____.

1. ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en su área de especialización?

2. ¿Cómo logró la especialización es esta área específica?

3. ¿Sabe usted qué es el Proyecto Manejo Básico de Oficinas?

4. ¿Conoce usted la población hacia la que va dirigida el Proyecto y el objetivo del mismo?

5. Partiendo del hecho de que: **a.** la población del PMBO está compuesta por jóvenes en riesgo social, **b.** el único requisito que se le exige a los adolescentes es el sexto año de primaria aprobado, **c.** la idea es que trabajen en consultorios médicos u oficinas pequeñas, ¿Cuáles serían los contenidos básicos de su especialidad que se puedan desarrollar en un lapso de 13 semanas, con una participación de 4 horas semanales?

6. Tomando en cuenta su experiencia en el campo, la existencia histórica de esos temas y sus aplicaciones en le mercado laboral ¿Cree usted que los contenidos mencionados anteriormente son temas que tendrán permanencia en el tiempo?, o, ¿Existe la posibilidad de que esos temas específicos sean actualizados en cualquier momento, quedando obsoletos los temas que hasta ahora conocemos?

INSTRUMENTO PARA VALIDAR
LAS UNIDADES DIDÁCTICAS PROPUESTAS
PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS
DE LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
UNIVERSIDAD NACIONAL

NOMBRE: _____
FECHA: _____
MÓDULO: _____
LECCIÓN: _____

1. ¿Qué le parecieron los temas de estudio?

( ) Completos, actuales y acordes con las necesidades del mercado.

( ) Incompleto, se puede mejorar,
explique:_____
_____
_____
_____

2. Los contenidos son acordes con: (Puede marcar varios).

( ) La población participante pues son básicos, completos, sencillos y fáciles de asimilar.

( ) El objetivo del Proyecto pues son aplicables a empresas pequeñas y consultorios médicos.

( ) El mercado laboral pues son útiles y actuales.

( ) Extensos y muy complicados para los estudiantes.

( ) Desactualizados.

( ) Otros:_____

3. ¿Le funcionaron las estrategias metodológicas propuestas para desarrollar los temas?

( ) Si, se desarrollaron sin problemas y con la participación activa de los estudiantes.

( ) No, tuve algunos inconvenientes en la aplicación debido a que:
_____
_____
_____
_____
_____

( ) La estrategia propuesta no me pareció acorde con el tema y las necesidades del grupo, por lo que decidí
hacer:_____
_____
_____
_____

4. Las estrategias propuestas le parecieron: (Puede marcar varias).

( ) Útiles y entretenidas.

( ) Acordes con los contenidos y promueven la participación

( ) Aburridas y monótonas.

( ) Complicadas y poco funcionales.

5. ¿Qué otras estrategias metodológicas sugeriría usted para desarrollar este tema?

_____
_____
_____
_____
_____

6. ¿La evaluación propuesta le permitió verificar el alcance de objetivos?

( ) Si

( ) No

7. ¿Lograron los estudiantes alcanzar los objetivos propuestos?

( ) Si

( ) No, porque:
_____
_____
_____
_____

8. ¿Cómo se sintió al desarrollar la clase con el material facilitado en el cuál se incluían objetivos, contenidos, estrategias y evaluación?
_____
_____
_____
_____

9. ¿Qué sugiere usted para mejorar este material de apoyo?

_____
_____
_____
_____