

TALLER EXPLORATORIO

ARCHIVAR PARA EL FUTURO

ELABORADO POR:

Prof. Cindy Bryan Johnson
Licda. Damaris Foster Lewis
Bchr. Judith Hylton Thedoina
Prof. Xinia Matamoros Ruiz
Prof. Mario E. Rojas Núñez
Prof. Tisha Williamson Robinson

Coordinado por:

Licda. Damaris Foster Lewis
ASESORA NACIONAL DE SECRETARIADO

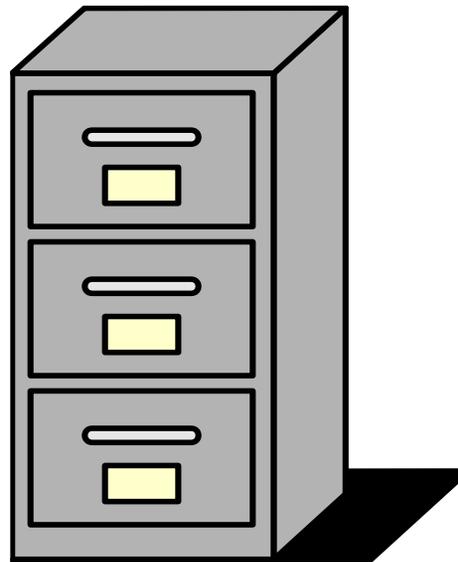
San José, Costa Rica

2006

TALLER EXPLORATORIO

ARCHIVAR PARA EL FUTURO

Especialidad de Secretariado



Programa de Octavo Año

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

TALLER EXPLORATORIO

OCTAVO AÑO

ARCHIVAR PARA EL FUTURO

DESCRIPCIÓN

TALLER EXPLORATORIO

ARCHIVAR PARA EL FUTURO

El programa de estudio Archivar para el Futuro, busca que los estudiantes identifiquen, manipulen, elaboren, archiven y trabajen con diferentes sistemas de archivos utilizados en las instituciones.

Con este tipo de taller se logra que los estudiantes amplíen su conocimiento y capacidad en el ordenamiento alfabético, cronológico y por asuntos de documentos, facturas, recibos y otros emanados en las oficinas y en el ámbito cotidiano.

Es importante incorporar actividades dinámicas, donde los estudiantes elaboren productos con materiales de desecho y naturaleza muerta, para concretizar los procesos productivos. Con este tipo de modelares se logra que los estudiantes amplíen su conocimiento y capacidad de criterio en el trabajo en equipo, aprendan a enfrentar las situaciones que emergen de las actividades de la vida cotidiana y empresarial; y valoren la importancia de los trabajos artesanales e industriales

También se le dará especial importancia se brinda a la Cultura de la Calidad, Etiqueta y Protocolo y Servicio al Cliente como elemento necesario para romper paradigmas y cambio de mentalidad como fin el mejoramiento integral del discente.

Además el estudiante, luego de haber logrado las experiencias necesarias, con los objetivos aprendidos podrá desempeñarse en cualquier oficina como archivador.

Al finalizar el curso el discente deberá presentar y contar con un **Portafolio de Evidencias** en el cual plasmara el buen desarrollo y desempeño que tuvo durante el taller

DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO DEL TALLER

UNIDADES	NOMBRE DE LA UNIDAD DE ESTUDIO	TIEMPO ESTIMADO	SEMANAS ESTIMADAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA UNIDAD
I	ORIENTACION VOCACIONAL *	12 HORAS	3 SEMANAS
II	ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS EMPRESARIALES	36 HORAS	9 SEMANAS
III	SISTEMAS PARA EL MANEJO DE DOCUMENTOS	36 HORAS	9SEMANAS
IV	CULTURA DE LA CALIDAD	16 HORAS	4 SEMANAS
V	DOCUMENTOS Y FORMULARIOS COMERCIALES	40 HORAS	10 SEMANAS
VI	PREVENCIÓN LABORAL	20 HORAS	5 SEMANAS
	TOTAL	160 HORAS ANUALES	40 SEMANAS

* Se encuentra en el documento de Guía de Orientación Vocacional-Ocupacional para la Educación Técnica en el III ciclo: Talleres Exploratorios.

OBJETIVOS GENERALES DEL TALLER

1. Propiciar espacios para Reconocer desde un punto de vista teórico-práctico cada uno de los elementos y funciones que forman parte del sistema de archivo en el ámbito empresarial.
2. Elaborar documentos comerciales utilizados en las tareas empresariales.
3. Reconocer los procedimientos utilizados en el sistema alfabético costarricense.
4. Fomentar la aplicación de la etiqueta y protocolo en diversas situaciones cotidianas y laborales.
5. Propiciar el Servicio al Cliente en el desarrollo de las actividades cotidianas de todo individuo en la identificación de sus logros.
6. Fomentar la aplicación de las normas de Salud Ocupacional para la prevención de accidentes y enfermedades laborales, en pro de la salud personal y social.
7. Fomentar la calidad del ser humano mediante el rescate de valores.

**PROGRAMA DE ESTUDIO
TERCER CICLO**

Modalidad: Comercial y Servicios

Especialidad: Secretariado

TALLER EXPLORATORIO: ARCHIVAR PARA EL FUTURO

Nivel: OCTAVO AÑO

UNIDAD DE ESTUDIO: ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS EMPRESARIALES

**Tiempo probable: 36horas
9 SEMANAS**

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
1. Reconocer el origen y la evolución del archivo en el desarrollo empresarial.	1.1. Origen y evolución del archivo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Análisis del origen y evolución del archivo en el desarrollo empresarial. ❖ Identificación de los diferentes archivadores que ha utilizado el hombre a través de la evolución. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Búsqueda de la previsión y Prudencia: Planificación y orden ❖ Estimulación a la Empatía y la actitud de Ganar – ganar 	<p><u>El estudiante y la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Analiza la evolución del archivo en el desarrollo empresarial.

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
<p>2. Reconocer la terminología utilizada en la administración de documentos empresariales.</p>	<p>2.1. Terminología utilizada en la administración de documentos de la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Archivonomía ❖ Archivo ❖ Archivar ❖ Gestión ❖ Documental ❖ Archivística ❖ Documento ❖ Administración ❖ Empresariales ❖ Proveedores ❖ Complejo ❖ Sistemas <p>2.2 Importancia de archivar</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Definición de los conceptos básicos de archivo. ❖ Explicación de la importancia de archivar mediante ayuda de carteles y ejemplos de la vida cotidiana. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Capacidad de auto análisis en la disciplina. ❖ Búsqueda de equidad en el trato con los compañeros y profesores 	<p><u>El estudiante y la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Explica en forma oral la importancia de archivar en pequeños grupos.

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
3. Reconocer las fases que conforman el ciclo de vida de un documento.	3.1. Fases de ciclo de vida de un documento: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Creación o recibo ❖ Distribución ❖ Conservación o archivo ❖ Protección ❖ Localización y uso ❖ Transferencia ❖ Disposición 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Explicación de cada una de las fases que conforman el ciclo de vida de un documento. ❖ Simulación del Ciclo de Vida del documento. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Interés por el valor de la honestidad 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Explica las fases que intervienen en el ciclo de vida de un documento.

--	--	--	--	--

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
<p>4. Utilizar los diferentes materiales y equipo de archivo.</p>	<p>4.1. Material y equipo</p> <p>4.1.1 Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Marbete ❖ Tarjeta ❖ Carpetas ❖ Pestaña ❖ Prensa ❖ Guías ❖ Otras guías <p>4.1.2 Tipos de encabezamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Sencillos ❖ Doble ❖ referencia <p>4.1.3 Equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Archivo vertical ❖ Horizontal ❖ Electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Explicación de la importancia del material de archivo ❖ Elaboración de algunos materiales de archivo. ❖ Identificación de los diferentes equipos de archivo ❖ Confección de diversos tipos de archivo (Acordeón, Tabla Shannon, Nido de Palomas) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Moderación al ajustarse a los recursos disponibles del entorno social y laboral. 	<p><u>El estudiante y la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Confecciona los diversos tipos de archivos utilizando los materiales necesarios.

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
<p>5. Analizar la importancia que tiene el Archivo nacional en la administración de los archivos empresariales</p>	<p>5.1 El archivo Nacional</p> <p>5.2 La ley 7202 y su reglamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Análisis de la importancia del archivo nacional. ❖ Análisis mediante una visita a los Archivos Nacionales la importancia del mismo. ❖ Análisis de la Ley 7202 y su reglamento en trabajos grupales 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Respeto por la libertad de expresión. ❖ Orgullo por el trabajo cooperativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Analiza la importancia del Archivos Nacionales.

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
<p>6. Reconocer los pasos del proceso administrativo para lograr una mejor calidad de vida en el quehacer cotidiano.</p>	<p>6.1. Proceso administrativo</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Administración <ul style="list-style-type: none"> ❖ Definición ❖ Planeación <ul style="list-style-type: none"> ❖ Concepto ❖ Organización <ul style="list-style-type: none"> ❖ Concepto ❖ Organización formal e informal. ❖ Dirección <ul style="list-style-type: none"> ❖ Concepto ❖ Motivación y motivadores ❖ Otras técnicas de motivación ❖ Comunicación y relación humanas ❖ Control <ul style="list-style-type: none"> ❖ Concepto ❖ Tipos de control 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Explicación de los conceptos del proceso administrativo. ❖ Aplicación en la comunidad sobre el proceso administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Disposición respetuosa de los materiales que se le brindan para su trabajo. 	<p><u>El estudiante y la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Explica los conceptos del proceso administrativo

**PROGRAMA DE ESTUDIO
TERCER CICLO**

Modalidad: Comercial y Servicios

Especialidad: Secretariado

TALLER EXPLORATORIO: ARCHIVAR PARA EL FUTURO

UNIDAD DE ESTUDIO: SISTEMAS PARA EL MANEJO DE DOCUMENTOS

Nivel: OCTAVO AÑO

**Tiempo probable: 36 horas
9 SEMANAS**

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIO DE EVALUACION
<p>1. Reconocer los términos utilizados en las reglas de ordenamiento de los documentos</p> <p>2. Reconocer las reglas para codificar y alfabeticar nombres de individuos</p>	<p>1.1 Términos</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Reglas ❖ Codificar ❖ alfabeticar <p>1.2 Unidad de archivo</p> <p>1.3 Unidad clave</p> <p>1.4 Unidad de identificación</p> <p>2. Reglas para ordenar alfabéticamente nombres de individuos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Orden alfabético por unidades ❖ Apellidos y nombres compuestos ❖ Títulos de identificación ❖ Familiar, profesionales, religiosos y nobiliarios ❖ Nombre legal de la mujer casada ❖ Individuos con nombres idénticos. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Análisis del concepto de los términos utilizados en el ordenamiento de los documentos. ❖ Discusión grupal sobre los términos de las reglas de archivo ❖ Explicación de cada una de las reglas para ordenar alfabéticamente nombres de individuos. ❖ Aplicación en la comunidad acerca de los apellidos y nombres compuestos que son comunes. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Disposición respetuosa de los materiales que se le brindan para su trabajo. 	<p><u>El estudiante y la estudiante</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Analiza los conceptos de términos utilizados en el ordenamiento de los documentos. ❖ Explica las reglas para ordenar alfabéticamente mediante la aplicación de los mismos.

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
<p>3. Utilizar las reglas para codificar y alfabetizar nombres de firmas comerciales, instituciones y agencias gubernamentales .</p>	<p>3.1. Reglas para ordenar alfabéticamente nombres de firmas comerciales, instituciones y agencias gubernamentales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ordenación de las unidades de archivo en nombres de firmas comerciales e instituciones. ❖ Artículos, preposiciones y conjunciones en nombres de firmas comerciales o instituciones. ❖ Números en nombres de organizaciones o firmas comerciales ❖ Símbolos y signos de puntuación ❖ Letras aisladas, abreviaturas, siglas, acrónimos, palabras compuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aplicación de las reglas mediante el uso de la guía telefónica. ❖ Elaboración de fichas utilizando cada una de las reglas vistas. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Capacidad de auto análisis en la disciplina. 	<p><u>El estudiante y la estudiante</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Elabora fichas aplicando las reglas para ordenar alfabéticamente.

--	--	--	--	--

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
<p>4. Aplicar los procedimientos para la utilización del Sistema Alfabético y por Asunto utilizado en la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Agencias gubernamentales ❖ Nombre de asuntos en un sistema alfabético. ❖ nombre legal de la mujer casada ❖ individuos con nombres idénticos. <p>4.1. Procedimientos de sistema Alfabético:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Cronológico ❖ Asuntos 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaboración de materiales para organizar archivos y aplicar reglas tomando en cuenta los dos sistemas de ordenación. ❖ Organización de una gaveta de archivo utilizando el sistema alfabético con el nombre de todos los alumnos de la sección. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Búsqueda de la previsión y Prudencia: Planificación y orden 	<p><u>El estudiante y la estudiante</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Elabora materiales para la organización de archivos, aplicando reglas

**PROGRAMA DE ESTUDIO
TERCER CICLO**

Modalidad: Comercial y Servicios

Especialidad: Secretariado

TALLER EXPLORATORIO: ARCHIVAR PARA EL FUTURO

UNIDAD DE ESTUDIO: CULTURA DE LA CALIDAD

Tiempo probable: 16 horas
4 semanas

Nivel: OCTAVO AÑO

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
1. Reconocer la Calidad, su importancia, características y desarrollo en la vida cotidiana, tales como los clientes, satisfacción total entre otros.	1.1 Concepto de Calidad. <ul style="list-style-type: none">❖ Características de la Calidad.❖ Importancia de la Calidad❖ Beneficios de la Calidad. 1.2 Definición de cliente <ul style="list-style-type: none">❖ Clasificación del cliente❖ Consecuencias de no satisfacer al cliente	<ul style="list-style-type: none">❖ Explicación de la importancia de la Calidad, sus características y desarrollo en la vida cotidiana, tales como los clientes, satisfacción total entre otros.❖ Análisis de la Calidad, su importancia, características y desarrollo en la vida cotidiana, tales como los clientes, satisfacción total entre otros	<ul style="list-style-type: none">❖ Desarrollo del sentido de Calidad y belleza: utilidad y disfrute estético.❖ Apreciación de la Calidad y la belleza como medios y como fines❖ Capacidad de crear belleza y la cultura de calidad❖ Capacidad en el desarrollo de Calidad y satisfacción de necesidades	<u>El estudiante y la estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none">❖ Explica la importancia de la Calidad, sus características y desarrollo en la vida cotidiana, tales como los clientes, satisfacción total entre otros.

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	ACTITUDES Y VALORES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
<p>1. Reconocer el proceso de Servicio al cliente relacionado con las partes del ciclo del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ciclo del servicio. ❖ De quien es la obligación. ❖ Lo que se espera del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Simulación del proceso de Servicio al cliente relacionado con las partes del ciclo del servicio. ❖ Análisis crítico del proceso de Servicio al cliente relacionado con las partes del ciclo del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Disponibilidad de servicio al los demás como tema fundamental de la vida ❖ Adopción de actitud de servicio 	<p><u>El estudiante y la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Explica el proceso de Servicio al cliente relacionado con las partes del ciclo del servicio.
<p>2. Distinguir la diferencia de Equipo y grupo, relacionados con el servicio al cliente.</p>	<p>3.1 Diferencia entre grupo y equipo.</p> <p>3.2 Importancia del trabajo en equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reflexión sobre la importancia del trabajo en equipo ❖ Distinción de los conceptos Equipo y grupo, relacionados con el servicio al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Capacidad del desarrollo creativo en Calidad y Servicio, y Servicio y profesión ❖ Coherencia de la Calidad personal y calidad empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Distingue los conceptos Equipo y grupo, relacionados con el servicio al cliente.

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	ACTITUDES Y VALORES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
<p>3. Examinar que áreas influyen en la cultura de la calidad, con referencia al servicio al cliente.</p>	<p>4.1 Áreas que influyen en el trabajo en equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Área Humana – Social ❖ Área Administrativa ❖ Área Técnica 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reconocimiento de las áreas que influyen en el trabajo en equipo. ❖ Examen de las áreas que influyen en la cultura de la calidad, con referencia al servicio al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Capacidad para fomentar los valores necesarios para el trabajo en equipo: respeto, responsabilidad, cooperación, solidaridad, tolerancia, generosidad, comunicación, lealtad, compromiso, interdependencia. 	<p><u>El estudiante y la estudiante</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Examina las áreas que influyen en la cultura de la calidad, con referencia al servicio al cliente.

**PROGRAMA DE ESTUDIO
TERCER CICLO**

Modalidad: Comercial y Servicios

Especialidad: Secretariado

TALLER EXPLORATORIO: ARCHIVAR PARA EL FUTURO

UNIDAD DE ESTUDIO: DOCUMENTOS Y FORMULARIOS COMERCIALES

Nivel: OCTAVO AÑO

Tiempo probable: 40 horas 10 SEMANAS

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIO DE EVALUACION
1. Reconocer la terminología de la documentación comercial utilizada en la empresa.	1.1 Documentación comercial: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Definición ❖ Clasificación <ul style="list-style-type: none"> ❖ Simples ❖ Compuestos 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Explicación de conceptos de documentos comerciales. ❖ Diferenciación de documentos comerciales. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Búsqueda de la previsión y Prudencia: Planificación y orden 	<u>El estudiante y la estudiante</u> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Explica los conceptos de documentos comerciales.
2. Elaborar de los documentos comerciales útiles en las tareas empresariales	2.1. Documentos sencillos: <ul style="list-style-type: none"> ❖ vale ❖ recibo ❖ factura ❖ orden de pedido ❖ orden de compra ❖ nota de crédito ❖ nota de debito 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identificación de las partes de los diferentes documentos. ❖ Realización de prácticas relacionadas con la confección de los diferentes documentos. 		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Realiza prácticas de confección de los documentos

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
<p>3. Elaborar de los formularios comerciales que se utilizan en su comunidad.</p>	<p>2.2 Documentos complejos</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ pagaré ❖ letra de cambio ❖ cheque ❖ certificado de prenda ❖ deposito y retiro de dinero ❖ tarjeta de crédito ❖ tarjeta de débito <p>3.1 Formularios comerciales</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ conceptos ❖ tipos de formularios utilizados en la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Explicación de conceptos de los diferentes formularios comerciales. ❖ Indagación sobre los diferentes formularios comerciales utilizados en su comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Interés por Incentivar la Integridad ❖ Búsqueda de equidad en el trato con los compañeros y profesores. ❖ 	<p><u>El estudiante y la estudiante</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Elabora diferentes formularios comerciales, utilizados en su comunidad.

**PROGRAMA DE ESTUDIO
TERCER CICLO**

Modalidad: Comercial y Servicios

Especialidad: Secretariado

TALLER EXPLORATORIO: ARCHIVAR PARA EL FUTURO

UNIDAD DE ESTUDIO: PREVENCIÓN LABORAL

Tiempo probable:

20 HORAS

5 semanas

Nivel: OCTAVO AÑO

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
<p>1. Debatir la importancia de la salud ocupacional en las funciones y labores cotidianas.</p>	<p>1.1 Salud ocupacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Riesgos de trabajo ❖ Accidentes de trabajo ❖ Enfermedades del trabajo: laboral y ocupacional. ❖ Factores de riesgos físicos en el trabajo: el ruido, la iluminación, el calor, el frío, entre otros. ❖ Factores de riesgos químicos en el trabajo: polvo, neblinas, humos, gases, vapores, entre otros. ❖ La carga de trabajo ❖ Manejo de herramientas ❖ Póliza de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Discusión de los orígenes, causas y consecuencias de los riesgos, accidentes y enfermedades del trabajo. ❖ Debate acerca de la importancia de la salud ocupacional en las funciones y labores cotidianas. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Amplitud de pensamiento sobre la importancia de la salud ❖ Apreciación de la salud como beneficio de desarrollo personal ❖ Capacidad de conservar la salud ❖ Capacidad de tomar actitud de vida saludable ❖ Capacidad de hábito para promover la salud como rutina profesional 	<p><u>El estudiante y la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Debate acerca de la importancia de la salud ocupacional en las funciones y labores cotidianas

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	ACTITUDES Y VALORES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
<p>2. Organizar lo relacionado con servicio al cliente y protocolo ante clientes.</p>	<p>2.1 Servicio al cliente. 2.2 Etiqueta y protocolo. 2.3 Giras educativas (visitas a empresas).</p>	<p>❖ Aplicación de las técnicas de etiqueta y protocolo relacionadas con el servicio al cliente.</p> <p>❖ Organización de lo relacionado con servicio al cliente y protocolo ante clientes.</p>	<p>❖ Coherencia entre Salud personal y salud empresarial.</p> <p>❖ Seguridad al ejecutar diversas acciones relativas al protocolo y servicio al cliente.</p> <p>❖ Responsabilidad de sus actos en las giras educativas.</p>	<p>❖ Aplica las técnicas de etiqueta y protocolo relacionadas con el servicio al cliente.</p>

