

**TALLERES EXPLORATORIOS  
MODALIDAD:  
COMERCIAL Y SERVICIOS**



**ESPECIALIDAD: SECRETARIADO**

**San José - Costa Rica  
JUNIO 2006**



Ministerio de Educación Pública  
Departamento de Educación Técnica

## **AUTORIDADES SUPERIORES**

**Dr. Leonardo Garnier Rímulo**  
**Ministro de Educación Pública**

**Lic. José Lino Rodríguez Jiménez**  
**Viceministro Administrativo de Educación Pública**

**Dra. Alejandrina Mata Segura**  
**Viceministra Académica de Educación Pública**

**SINETEC**

**Ing. Fernando Bogantes Cruz**  
**Director**

**Departamento de Educación Técnica**  
**Ing. Ricardo Ramírez Alfaro**  
**Director de Departamento**

**Msc. Gerardo Ávila Villalobos**  
**Jefe de Sección**



# **PROGRAMA DE ESTUDIO TALLERES EXPLORATORIOS**

**MODALIDAD:  
COMERCIAL Y SERVICIOS**

**ESPECIALIDAD: SECRETARIADO**

**ELABORADO POR:**

**Licda. Damaris Foster Lewis  
Asesora Nacional**

**REVISIÓN POR:**

Msc. Gerardo Ávila Villalobos  
Jefe de Sección



Ministerio de Educación Pública  
Departamento de Educación Técnica

PRESENTACION  
(CARTA MINISTRO)



## LA TRANSVERSALIDAD EN LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO

Los cambios sociales, económicos, culturales, científicos, ambientales y tecnológicos del mundo contemporáneo, han exigido al currículo educativo no solo aportar conocimientos e información, sino también favorecer el desarrollo de valores, actitudes, habilidades y destrezas que apunten al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y de las sociedades (Marco de Acción Regional de “Educación para Todos en las Américas”, Santo Domingo, 2000). Sin embargo, existe en nuestro Sistema Educativo una dificultad real de incorporar nuevas asignaturas o contenidos relacionados con los temas emergentes de relevancia para nuestra sociedad, pues se corre el riesgo de saturar y fragmentar los programas de estudio.

Una alternativa frente a estas limitaciones es la **transversalidad**, la cual se entiende como un *“Enfoque Educativo que aprovecha las oportunidades que ofrece el currículo, incorporando en los procesos de diseño, desarrollo, evaluación y administración curricular, determinados aprendizajes para la vida, integradores y significativos, dirigidos al mejoramiento de la calidad de vida individual y social. Es de carácter holístico, axiológico, interdisciplinario y contextualizado”* (Comisión Nacional Ampliada de Transversalidad, 2002).

De acuerdo con los lineamientos emanados del Consejo Superior de Educación (SE 339-2003), el único **eje transversal** del currículo costarricense es el **de valores**. De esta manera, el abordaje sistemático de los Valores en el currículo nacional, pretende potenciar el desarrollo socio-afectivo y ético de los y las estudiantes, a partir de la posición humanista expresada en la Política Educativa y en la Ley Fundamental de Educación.



A partir del Eje transversal de los valores y de las obligaciones asumidas por el estado desde la legislación existente, en Costa Rica se han definido los siguientes **Temas transversales**: Cultura Ambiental para el Desarrollo Sostenible, Educación Integral de la Sexualidad, Educación para la Salud y Vivencia de los Derechos Humanos para la Democracia y la Paz.

Para cada uno de los temas transversales se han definido una serie de **competencias** por desarrollar en los y las estudiantes a lo largo de su período de formación educativa. Las Competencias se entienden como: “*Un conjunto integrado de conocimientos, procedimientos, actitudes y valores, que permite un desempeño satisfactorio y autónomo ante situaciones concretas de la vida personal y social*” (Comisión Nacional Ampliada de Transversalidad, 2002). Las mismas deben orientar los procesos educativos y el desarrollo mismo de la transversalidad.

Desde la condición pedagógica de las competencias se han definido **competencias de la transversalidad** como: “*Aquellas que atraviesan e impregnan horizontal y verticalmente, todas las asignaturas del currículo y requieren para su desarrollo del aporte integrado y coordinado de las diferentes disciplinas de estudio, así como de una acción pedagógica conjunta*” (Beatriz Castellanos, 2002). De esta manera, están presentes tanto en las programaciones anuales como a lo largo de todo el sistema educativo.

A continuación se presenta un resumen del enfoque de cada tema transversal y las competencias respectivas:



### **Cultura Ambiental para el Desarrollo Sostenible**

La educación ambiental se considera como el instrumento idóneo para la construcción de una cultura ambiental de las personas y las sociedades, en función de alcanzar un desarrollo humano sostenible, mediante un proceso que les permita comprender su interdependencia con el entorno, a partir del conocimiento crítico y reflexivo de la realidad inmediata, tanto biofísica como social, económica, política y cultural.

Tiene como objetivo que, a partir de ese conocimiento y mediante actividades de valoración y respeto, las y los estudiantes se apropien de la realidad, de manera que, la comunidad educativa participe activamente en la detección y solución de problemas, en el ámbito local, pero con visión planetaria.

### **Competencias por desarrollar**

- Aplica los conocimientos adquiridos mediante procesos críticos y reflexivos de la realidad, en la resolución de problemas (ambientales, económicos, sociales, políticos, éticos) de manera creativa y mediante actitudes, prácticas y valores que contribuyan al logro del desarrollo sostenible y una mejor calidad de vida.
- Participa comprometida, activa y responsablemente en proyectos tendientes a la conservación, recuperación y protección del ambiente; identificando sus principales problemas y necesidades, generando y desarrollando alternativas de solución, para contribuir al mejoramiento de su calidad de vida, la de los demás y al desarrollo sostenible.
- Practica relaciones armoniosas consigo mismo, con los demás, y los otros seres vivos por medio de actitudes y aptitudes responsables, reconociendo la necesidad de interdependencia con el ambiente.



### **Educación Integral de la Sexualidad**

A partir de las “Políticas de Educación Integral de la Expresión de la Sexualidad Humana” (2001), una vivencia madura de la sexualidad humana requiere de una educación integral, por lo que deben atenderse los aspectos físicos, biológicos, psicológicos, socioculturales, éticos y espirituales. No puede reducirse a los aspectos biológicos reproductivos, ni realizarse en un contexto desprovisto de valores y principios éticos y morales sobre la vida, el amor, la familia y la convivencia.

La educación de la sexualidad humana inicia desde la primera infancia y se prolonga a lo largo de la vida. Es un derecho y un deber, en primera instancia, de las madres y los padres de familia. Le corresponde al Estado una acción subsidiaria y potenciar la acción de las familias en el campo de la educación y la información, como lo expresa el Código de la Niñez y la Adolescencia.

El sistema educativo debe garantizar vivencias y estrategias pedagógicas que respondan a las potencialidades de la población estudiantil, en concordancia con su etapa de desarrollo y con los contextos socioculturales en los cuales se desenvuelven.

### **Competencias por desarrollar**

- Se relaciona con hombres y mujeres de manera equitativa, solidaria y respetuosa de la diversidad.
- Toma decisiones referentes a su sexualidad desde un proyecto de vida basado en el conocimiento crítico de sí mismo, su realidad sociocultural y en sus valores éticos y morales.



- Enfrenta situaciones de acoso, abuso y violencia, mediante la identificación de recursos internos y externos oportunos.
- Expresa su identidad de forma auténtica, responsable e integral, favoreciendo el desarrollo personal en un contexto de interrelación y manifestación permanente de sentimientos, actitudes, pensamientos, opiniones y derechos.
- Promueve procesos reflexivos y constructivos en su familia, dignificando su condición de ser humano, para identificar y proponer soluciones de acuerdo al contexto sociocultural en el cual se desenvuelve.

### **Educación para la Salud**

La educación para la salud es un derecho fundamental de todos los niños, niñas y adolescentes. El estado de salud, está relacionado con su rendimiento escolar y con su calidad de vida. De manera que, al trabajar en educación para la salud en los centros educativos, según las necesidades de la población estudiantil, en cada etapa de su desarrollo, se están forjando ciudadanos con estilos de vida saludables, y por ende, personas que construyen y buscan tener calidad de vida, para sí mismas y para quienes les rodean.

La educación para la salud debe ser un proceso social, organizado, dinámico y sistemático que motive y oriente a las personas a desarrollar, reforzar, modificar o sustituir prácticas por aquellas que son más saludables en lo individual, lo familiar y lo colectivo y en su relación con el medio ambiente.

De manera que, la educación para la salud en el escenario escolar no se limita únicamente a transmitir información, sino que busca desarrollar conocimientos, habilidades y destrezas que contribuyan a la producción



social de la salud, mediante procesos de enseñanza – aprendizajes dinámicos, donde se privilegia la comunicación de doble vía, así como la actitud crítica y participativa del estudiantado.

### **Competencias por desarrollar**

- Vivencia un estilo de vida que le permite, en forma crítica y reflexiva, mantener y mejorar la salud integral y la calidad de vida propia y la de los demás.
- Toma decisiones que favorecen su salud integral y la de quienes lo rodean, a partir del conocimiento de sí mismo y de los demás, así como del entorno en que se desenvuelve.
- Elige mediante un proceso de valoración crítica, los medios personales más adecuados para enfrentar las situaciones y factores protectores y de riesgo para la salud integral propia y la de los demás.
- Hace uso en forma responsable, crítica y participativa de los servicios disponibles en el sector salud, educación y en su comunidad, adquiriendo compromisos en beneficio de la calidad de los mismos.

### **Vivencia de los Derechos Humanos para la Democracia y la Paz**

Costa Rica es una democracia consolidada pero en permanente estado de revisión y retroalimentación, por lo cual la vigencia de los derechos humanos es inherente al compromiso de fortalecer una cultura de paz y de democracia.

En los escenarios educativos es oportuno gestionar mecanismos que promuevan una verdadera participación ciudadana en los ámbitos familiar, comunal, institucional y nacional. Para ello, la sociedad civil debe estar informada y educada en relación con el marco legal brindado por el país, de manera que, desarrolle una participación efectiva y no se reduzca a una participación periódica con carácter electoral.



Se debe propiciar un modelo de sistema democrático que permita hacer del ejercicio de la ciudadanía una actividad atractiva, interesante y cívica que conlleva responsabilidades y derechos.

### **Competencias por desarrollar**

- Practica en la vivencia cotidiana los derechos y responsabilidades que merece como ser humano y ser humana, partiendo de una convivencia democrática, ética, tolerante y pacífica.
- Asume su realidad como persona, sujeto de derechos y responsabilidades.
- Elige las alternativas personales, familiares y de convivencia social que propician la tolerancia, la justicia y la equidad entre géneros de acuerdo a los contextos donde se desenvuelve.
- Participa en acciones inclusivas para la vivencia de la equidad en todos los contextos socioculturales.
- Ejercita los derechos y responsabilidades para la convivencia democrática vinculada a la cultura de paz.
- Es tolerante para aceptar y entender las diferencias culturales, religiosas y étnicas que, propician posibilidades y potencialidades de y en la convivencia democrática y cultura de paz.
- Valora las diferencias culturales de los distintos modos de vida.
- Practica acciones, actitudes y conductas dirigidas a la no violencia en el ámbito escolar, en la convivencia con el grupo de pares, familia y comunidad ejercitando la resolución de conflictos de manera pacífica y la expresión del afecto, la ternura y el amor.
- Aplica estrategias para la solución pacífica de conflictos en diferentes contextos
- Respeta las diversidades individuales, culturales éticas, social y generacional.



## **Abordaje Metodológico de la Transversalidad desde los Programas de Estudio y en el Planeamiento Didáctico**

La transversalidad es un proceso que debe evidenciarse en las labores programáticas del Sistema Educativo Nacional; desde los presentes Programas de estudio hasta el Planeamiento didáctico que el ó la docente realizan en el aula.

Con respecto a los Programas de Estudio, en algunos Procedimientos y Valores se podrán visualizar procesos que promueven, explícitamente, la incorporación de los temas transversales. Sin embargo, las opciones para realizar convergencias no se limitan a las mencionadas en los programas, ya que el ó la docente puede identificar otras posibilidades para el desarrollo de los procesos de transversalidad.

En este caso, se presenta como tarea para las y los docentes identificar -a partir de una lectura exhaustiva de los conocimientos previos del estudiantado, del contexto sociocultural, de los acontecimientos relevantes y actuales de la sociedad-, cuáles de los objetivos de los programas representan oportunidades para abordar la transversalidad y para el desarrollo de las competencias.

Con respecto al planeamiento didáctico, la transversalidad debe visualizarse en las columnas de Actividades de mediación y de Valores y Actitudes, posterior a la identificación realizada desde los Programas de Estudio. El proceso de transversalidad en el aula debe considerar las características de la población estudiantil y las particularidades del entorno mediato e inmediato para el logro de aprendizajes más significativos.



Además del planeamiento didáctico, la transversalidad debe visualizarse y concretizarse en el plan Institucional, potenciando la participación activa, crítica y reflexiva de las madres, los padres y encargados, líderes comunales, instancias de acción comunal, docentes, personal administrativo y de toda la comunidad educativa.

En este sentido, el centro educativo debe tomar las decisiones respectivas para que exista una coherencia entre la práctica cotidiana institucional y los temas y principios de la transversalidad. Esto plantea, en definitiva, un reto importante para cada institución educativa hacia el desarrollo de postulados humanistas, críticos y ecológicos.

### **COMISIÓN TEMAS TRANSVERSALES**

M.Sc. Priscilla Arce León. DANEA.

M.Sc. Viviana Richmond. Departamento de Educación Integral de la Sexualidad Humana

M.Sc. Mario Segura Castillo. Departamento de Evaluación Educativa

M.Sc. Carlos Rojas Montoya. Departamento de Educación Ambiental.



## TABLA DE CONTENIDOS

	<b>Página</b>
Fundamentación	15
Oferta educativa III Exploratorio	17
Orientaciones generales para la Labor Docente	21
Orientaciones generales para la implementación de la Unidad de Orientación Vocacional	27
El Planeamiento Pedagógico de los y las Docentes	38
Sugerencias Generales para la Evaluación	42
Estructura Curricular	44
Unidades de estudio por Taller Exploratorio y por Nivel	45
Mapa Curricular	47
Talleres Exploratorios	59
<b>Técnicas y Diseño De Recursos Para La Oficina</b>	<b>60</b>
<b>Oficina Moderna</b>	<b>79</b>
<b>Archivar Para El Futuro</b>	<b>101</b>
<b>Digitación Computacional</b>	<b>123</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>148</b>
<b>Anexo</b>	<b>152</b>



## FUNDAMENTACIÓN

Los talleres exploratorios son propios del III Ciclo y se caracterizan por girar en torno a una actividad específica de la educación técnica y dan un valor agregado a la formación del educando.

Los grandes propósitos de este taller exploratorio, en concordancia con las recomendaciones de la UNESCO son:

- Determinar las aptitudes y actitudes que un estudiante posee, con la finalidad de orientarlo a escoger una especialidad.
- Orientar vocacionalmente a quienes sientan interés por la Educación Técnica como preparación para incorporarse a los procesos productivos.
- Ensanchar los horizontes educativos, brindando una formación para la vida, mediante experiencias prácticas.

Dado que los estudios en Educación Técnica Exploratoria tienen gran importancia para la orientación y la educación de la juventud, los programas de estudio deben contemplar un adecuado equilibrio entre el trabajo teórico y el práctico y deben inspirarse en:



- El principio experimental
- La intención de iniciar al educando en una variada gama de sectores tecnológicos
- Estrategias de mediación que fomenten cierto dominio de los conocimientos prácticos, que les permitan la adquisición de conocimientos básicos y genéricos.
- Fortalecer el compromiso con la productividad y la calidad
- Estar estrictamente relacionados con el medio local, regional y nacional, sin limitarse al entorno

En general los Talleres Exploratorios tienen como objetivo orientar a los y las jóvenes para que sean pensadores críticos, flexibles, creativos e independientes, capaces de construir y reconstruir su conocimiento



## **OFERTA EDUCATIVA EN EL III CICLO EXPLORATORIO**

La oferta de exploración vocacional se organizará en Talleres Exploratorios, con un total de dos talleres por cada nivel.

Esta oferta responde a lo establecido en la Ley Fundamental de Educación en su artículo 15, inciso b, que a la letra dice:

“Los estudios para la Educación Media durarán por lo menos cinco años y se realizarán siguiendo un plan coordinado que comprenderá:

- Plan de cultura general
- Planes variables y complementarios de carácter exploratorio, que atiendan de preferencia al descubrimiento de aptitudes y a la formación de intereses.”

Cada Taller Exploratorio se caracteriza por:

- Girar alrededor de diversas actividades de una misma especialidad y/o especialidades afines.
- Integrar la teoría y la práctica de manera que en el proceso de construcción del conocimiento se incluya el sustento teórico que se requiere para la ejecución de los trabajos.
- Brindar, además de exploración vocacional, derivada de cada especialidad, una preparación de carácter general que le sirvan a la persona independientemente de la actividad laboral o de estudio que desarrollará en el futuro.



Para impartir talleres con carácter exploratorio se debe tener presente que:

- Los y las jóvenes, sin distinción de género, pueden tener acceso a cualquier Taller Exploratorio.
- Todos los colegios técnicos que cuenten con III ciclo exploratorio, deben ofrecer Talleres Exploratorios que pertenezcan a las tres modalidades: Agropecuaria, Industrial y Comercial y de Servicios.
- Las lecciones de exploración vocacional son de 60 minutos.
- **Cada colegio deberá ofrecer los Talleres Exploratorios de acuerdo con las condiciones que presenta el centro educativo, en cuanto al equipo, materiales, herramientas, infraestructura, fincas y personal debidamente capacitado.**
- El Departamento de Educación Técnica revisará y ajustará, periódicamente la oferta de Talleres Exploratorios, de acuerdo con las especialidades que se ofrecen en Educación Diversificada de la Educación Técnica y de las tendencias de los sectores productivos en la zona en donde se ubica el colegio.



La evaluación en el Ciclo Exploratorio es formativa y continúa; requiere por lo tanto la asistencia constante de los y las estudiantes, implica la implementación de instrumentos de observación y pruebas de carácter teórico y práctico durante las etapas de ejecución, sobre lo cual se le dará al finalizar el taller una valoración vocacional de habilidades y aptitudes sobre los contenidos del taller.

**En aquellos casos que el o la estudiante requiera la certificación de los aprendizajes adquiridos en los Talleres Exploratorios recibidos, deberá solicitarla a la administración del colegio.**

Dado que la exploración que realice cada estudiante puede descubrir diferentes resultados de acuerdo con sus habilidades, destrezas y afinidades, el o la docente, debe llevar un registro permanente del progreso de los y las estudiantes, con el fin de realimentar su aprendizaje y de facilitarle el descubrimiento de sus habilidades, destrezas y fomentar el desarrollo de aquellas en que demuestre mayor aptitud y actitud, coordinando dicha labor con el Departamento de Orientación del colegio, con el propósito de orientar la selección de una especialidad.

En cada Taller Exploratorio, el número de estudiantes debe oscilar entre 12 y 20; sin embargo, de acuerdo con las características propias de cada opción, **el Departamento de Educación Técnica indicará a la División de Planeamiento, el número de estudiantes mínimo y máximo que se puede permitir.**



**Los Talleres Exploratorios se ofrecen de la siguiente manera;**

A- Se imparten dos Talleres Exploratorios anuales por nivel, (sétimo, octavo y noveno) con una duración de cuatro horas por semana cada uno, durante todo el curso lectivo.

Las secciones se dividen en al menos dos grupos; cada uno recibe ambos talleres en forma simultánea.

Adicionalmente a los Talleres Exploratorios, los estudiantes deben llevar en los tres años del tercer ciclo exploratorio, un Taller de Inglés orientado a la conversación y al manejo del inglés especializado.

Las secciones se dividen en dos grupos; cada uno recibe el taller en forma simultánea. En ambas alternativas se dedica un total de 8 horas por año a talleres exploratorios y 4 horas de inglés especializado.



## ORIENTACIONES GENERALES PARA LA LABOR DOCENTE

Este programa de estudio refleja la intencionalidad de aportar un valor agregado para la vida de cada estudiante, con una estructura programática que explica detalladamente los contenidos que se deben desarrollar en cada unidad de estudio, lo cual le permite al docente guiar en forma ordenada el proceso de construcción de conocimientos en el taller y en el entorno. El o la docente puede desarrollar otros contenidos además de los presentados aquí, pero no debe sustituirlos unos por otros; esto con la finalidad de que en todos los colegios se brinde igualdad de oportunidades.

**Los Objetivos** incluidos en el programa tienen un grado de generalidad para proporcionar al docente la oportunidad de elaborar objetivos específicos. Así, los objetivos redactados por el o la docente deben reflejar los cambios de conducta que los y las estudiantes deben alcanzar a corto plazo, diario o semanalmente; en el nivel de conocimiento, valores, actitudes, habilidades y destrezas.

**Los procedimientos** son sugerencias. El o la docente debe hacer uso de toda su creatividad y experiencia para emplear los procedimientos más adecuados en el logro de los objetivos específicos que el plantee. Los procedimientos aquí sugeridos, le servirán de orientación o de punto de partida para plantear, otros considerados como más apropiados, sin perder de vista, que los procedimientos deben propiciar el desarrollo del pensamiento de los y las estudiantes para construir su aprendizaje. Se debe fomentar la aplicación de estrategias cognitivas para contribuir a la formación de un estudiante crítico y analítico, tales como: comparación, clasificación, organización, interpretación, aplicación, experimentación, identificación, discusión, planteamiento de soluciones entre otras.



Los procedimientos son sugerencias para que a partir de ellos definan métodos y técnicas pedagógicas, además de las prácticas necesarias para el cumplimiento de lo establecido en la unidad de estudio.

**Los aprendizajes por evaluar** se refieren a objetivos evaluables; son productos que se pueden observar y medir. El logro de estos objetivos evaluables permitirá al docente dar seguimiento al progreso individual de los y las estudiantes y realimentar el proceso de aprendizaje, cuando así se requiera. Los aprendizajes por evaluar son la base para elaborar pruebas teóricas o de ejecución, ya que en ellos se refleja el producto final esperado en cada objetivo.

Al inicio de cada unidad de estudio, se plantea un tiempo estimado para su desarrollo. Esta asignación de tiempo es flexible; se puede ampliar o disminuir, prudencialmente, el número de horas, fundamentado en la experiencia docente y en el uso de procedimientos apropiados, sin detrimento de la profundidad con que se deben desarrollar los temas.

Los valores y actitudes que se especifican en cada unidad de estudio, deben ser tema de reflexión al inicio de la jornada diaria y deben recordarse en el transcurso de ella, en los momentos pertinentes y con la frecuencia que se considere necesario.



El colegio en donde se imparten cada uno de los Talleres Exploratorios, deben contar con equipo, infraestructura adecuada y material tales como:

- Talleres o laboratorios atinentes a las áreas de estudio de los Talleres Exploratorios en cuestión.
- Bibliografía técnica básica para cada unidad de estudio.
- El o la Docente de estos Talleres Exploratorios deben estar capacitados y con deseos de actualizarse, para que se pueda desempeñar eficientemente, debido a los vertiginosos cambios tecnológicos que se presentan en este campo.
- Para el desarrollo de las unidades se debe promover tanto procesos inductivos, como deductivos, con técnicas didácticas o dinámicas atractivas; entre las que se destacan la discusión informal, el trabajo individual y en equipo, la investigación (muy bien orientada y planificada por el o la Docente), para que el o la estudiante valore su importancia y logre los objetivos propuestos.
- Motivar a los y las estudiantes en la adquisición de bibliografía y herramienta que puede utilizar.
- En todas las unidades de estudio el o la Docente debe brindar las herramientas necesarias para la solución de problemas, con el objetivo de formar jóvenes creativos y críticos; donde los y las estudiantes sean capaces de brindar otras soluciones y alternativas.
- Es imprescindible hacer un buen uso de los avances tecnológicos como son los equipos audiovisuales.
- El o la docente debe velar por el mantenimiento preventivo de los equipos y herramientas, e informar periódicamente a la dirección de su estado, para que se realicen las gestiones pertinentes con los técnicos.
- **Se debe equilibrar el tiempo asignado tanto a la práctica como a la teoría, de acuerdo con los objetivos que se estén desarrollando, se recomienda una relación de 20% teoría y 80% práctica.**



En razón de que el Taller Exploratorio constituye una oportunidad para el desarrollo de habilidades y destrezas, que den un valor agregado al educando, así como la posibilidad de incursionar en actividades útiles para la orientación vocacional, éste debe reunir las condiciones en cuanto a la utilización de métodos y técnicas adecuadas para el proceso de descubrimiento de habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes de los y las estudiantes.

Por consiguiente, los y las docentes como mediadores de ese proceso han de crear los ambientes propicios para el aprendizaje de calidad, atractivo, dinámico, significativo que logre alcanzar los objetivos propuestos para el Taller Exploratorio.

Para lograr el desarrollo objetivo de los programas de estudio, los y las docentes deben considerar las siguientes orientaciones y enriquecerlas para asegurar el éxito del trabajo docente.

- 1- Tener mística para laborar.
- 2- Utilizar una metodología activa, participativa, promotora del gusto por el aprendizaje, mediante el uso de técnicas tales como los juegos didácticos, discusiones, comentarios y otras.
- 3- Buscar el equilibrio entre la teoría y la práctica en el quehacer pedagógico.
- 4- Han de descubrirse siempre nuevas formas de abordar los contenidos de manera que se estimule la creatividad.
- 5- Fortalecer la educación en valores, como vivencia cotidiana en el aula y como eje vertebrado del currículo.
- 6- Facilitar la participación de otros sujetos sean técnicos, profesionales u otros miembros de la comunidad, con el propósito de que haya puntos de vista diferentes que enriquezcan la labor.



- 7- Lograr ambientes educativos democráticos, dinámicos y participativos, para que el y la estudiante logren aprender a aprender, Reconocer, juzgar, criticar en sentido positivo, evaluar y reconocer la calidad de los trabajos elaborados.
- 8- Incentivar al máximo el desarrollo de las capacidades individuales para dar espacio al talento, la reflexión, la creatividad, la superación y satisfacción personal, mediante trabajos individuales o proyectos creativos
- 9- Fomentar la aplicación de las normas de Salud Ocupacional en el ámbito laboral y familiar, como necesidad básica en la vida del ser humano como generador del bienestar físico, mental y social.
- 10-Desarrollar, las unidades de estudio de cada Taller Exploratorio, en forma secuencial, no paralela y los contenidos en forma gradual y armoniosa.
- 11-Pueden elaborarse guías de trabajo que faciliten el desarrollo de la labor de los y las estudiantes
- 12-Deben realizarse acciones que permitan a los y las estudiantes desenvolverse como actor principal del proceso educativo.
- 13-Promover el uso de los medios audiovisuales y tecnológicos, existentes en cada institución educativa
- 14-Las actividades grupales han de propiciar la cooperación y la solidaridad; asimismo, las individuales deben fortalecer la autonomía y la autorrealización del individuo.
- 15-**Incluir actividades que lleven a los y las estudiantes a la experimentación y el redescubrimiento antes que centrarse en el excesivo uso de la pizarra, el lápiz y el papel.**
- 16-Propiciar el proceso de sensibilización de los y las estudiantes para la solución de problemas institucionales y comunales, relacionados con el Taller Exploratorio.



**17-Las actividades pedagógicas fuera de la institución, son fundamentales para del desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje y deben planearse de acuerdo con los contenidos del programa, siguiendo los lineamientos emanados por el Departamento de Educación Técnica, cuando el o la docente lo considere necesario para fomentar la relación con el ambiente laboral o según la recomendación del asesor o asesora nacional a cargo de la especialidad a la cual pertenece el Taller Exploratorio.**

Se recomienda utilizar una metodología activa, participativa y promotora del aprendizaje significativo y dinámico, por lo que debe hacerse una cuidadosa elección de las técnicas didácticas adecuadas para el logro efectivo de la formación de los y las estudiantes.



## ***ORIENTACIONES GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA UNIDAD DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL***

El presente documento es una Guía de Orientación Vocacional – Ocupacional, dirigida a los Orientadores /as, profesores y profesoras del área técnica, de Colegios Técnicos Profesionales III ciclo de la Educación General básica, con el propósito de ser utilizada como una herramienta de trabajo, mediante la cual se realicen ejercicios prácticos y se promuevan espacios de análisis y reflexión acerca de temáticas relacionadas con el conocimiento de sí mismo /a, conocimiento del medio, toma de decisiones, proyecto de Vida, proyecto Vocacional – Ocupacional entre otros.

Esta guía debe ser desarrollada en forma conjunta con los y las docentes del área técnica, con el objetivo de poder unificar criterios, en el campo de la Orientación, y en el campo de los conocimientos a nivel técnico de cada docente.

Para facilitar la labor de los y las docentes se proponen técnicas para cada nivel de estudio. Sin embargo esta propuesta puede ser adecuada en función de las características del grupo de estudiantes de la institución y de acuerdo a las necesidades de cada región educativa.

Se debe establecer una adecuada coordinación entre Orientadores y los Profesores de los talleres exploratorios, teniendo presente el Currículum de cada nivel, el cual se complementa con las guías didácticas propuestas.



En el III ciclo de la Educación Técnica, se presenta un plan de estudios con carácter Exploratorio (Talleres Exploratorios), los cuales propician (en los y las estudiantes), una iniciación en el mundo del trabajo y fundamentalmente una Orientación a nivel Vocacional (intereses, actitudes, aptitudes, habilidades).

Para el logro de estos objetivos se han diseñado los Talleres Exploratorios, según cada modalidad: Agropecuaria, Comercial y Servicios e Industrial.

Es en esta contextualización, donde surge la necesidad de trabajar con los y las estudiantes un **Proceso de Orientación Vocacional, paralelo a los Programas de Talleres Exploratorios** que han sido diseñados por el Departamento de Educación Técnica del Ministerio de Educación Pública.

En este proceso de Orientación, el concepto de **Formación Integral**, de los y las estudiantes, es básico, por cuanto abarca el ámbito humano y profesional, realizando un trabajo de prevención en diferentes áreas del desarrollo humano.

Mediante la Orientación Vocacional, se ayuda a los y las estudiantes en la elección de sus estudios, profesión y futuro campo ocupacional. En este sentido intervienen una serie de factores en los y las jóvenes como por ejemplo: motivaciones, intereses, capacidad, habilidades, expectativas, aspecto económico, nivel socio-cultural, entre otros.

Tomando en cuenta lo señalado anteriormente, se denota la importancia de trabajar estas temáticas en los Talleres Exploratorios, los cuales son previos a la elección de una determinada área de estudio de los y las estudiantes.

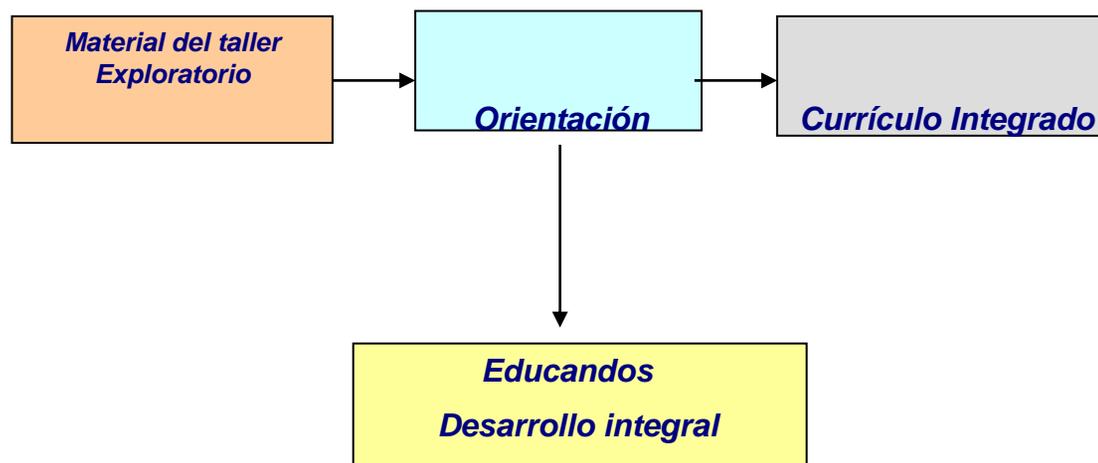


La materia impartida en los talleres exploratorios, se complementa con algunos procedimientos de Orientación, como parte del currículo de cada asignatura impartida en los Talleres Exploratorios.

De esta forma se lleva a la práctica dos propósitos fundamentales de la disciplina de la Orientación:

- Promover el desarrollo vocacional de los y las estudiantes.
- Coadyuvar, en coordinación con las diferentes asignaturas del currículum académico, para el desarrollo integral de la población estudiantil.

A continuación se presenta la forma como se concretan dichas ideas:





Es importante tener en cuenta que el proceso de enseñanza-aprendizaje no debe concretarse en una instrucción, el profesor /a, no solo debe enseñar conocimientos, sino que debe contribuir hacia una educación integral, está llamado a instruir y a educar, es decir, guiar y orientar sin descuidar su función específica encomendada.

De acuerdo con Lago y otros (2003) se educa a la persona entera y no solo una parte de la misma. Por esta razón el logro de los objetivos y la practica educativa deberá estar incorporada e integrada en el ejercicio de la función docente y autenticada en el proyecto curricular de la educación técnica.

### ***ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL TALLER DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL***

A continuación se presenta la propuesta metodológica, para incorporar elementos de la disciplina de Orientación, (contenidos, técnicas, otros aportes), a los programas de los Talleres Exploratorios, de la Educación Técnica III ciclo, del Ministerio de Educación Pública, mediante el desarrollo de talleres de Orientación Vocacional-Ocupacional.

De esta forma se brinda un aporte para que la practica de los Talleres Exploratorios propicie en los y las estudiantes un verdadero conocimiento de sí mismo/a, del medio, toma de decisiones, y el desarrollo de habilidades sociales.

Como parte de esta metodología se propone para el trabajo con los y las estudiantes, la construcción paulatina de ***Proyectos Personales de Formación y Empleo.***



Es decir los Talleres Exploratorios constituyen una etapa previa, a una elección vocacional que los y las estudiantes realizan. Esta elección debe de ser planificada como un proyecto a futuro desde sétimo año.

Este tipo de proyecto, dirige a los y las estudiantes a elaborar, organizar y diseñar estrategias, las cuales les permitan aclarar dudas con respecto a ¿Qué?, ¿Para qué?, ¿Cómo?, y el ¿Por qué?, de determinado ámbito profesional, de esta manera cada quien se responsabiliza de su propio plan de acción.

El **Proyecto Ocupacional** es una herramienta metodológica, que permite a los y las estudiantes reflexionar acerca de sus capacidades, habilidades, aptitudes, recursos, intereses y ser crítico de las posibilidades del entorno. La construcción del mismo supone acciones de orientación concebidas como procesos de aprendizaje . (El Proyecto Ocupacional. Documento Preliminar. Programa FORMUJER, 2001).

Concebido como plan a nivel personal, se lleva a cabo en diferentes fases:

1. **Autodiagnóstico:** Exploración Vocacional (revisión de expectativas, intereses, aptitudes, actitudes, habilidades, experiencias, competencias), para lo cual se brindan una serie de pautas que facilitan esta reflexión y análisis, ¿Qué es lo que quiero estudiar?, ¿En qué me gustaría trabajar Metas, Conocimiento de la Oferta Formativa.



2. **Definición de Metas y Estrategias para su viabilidad:** Definición de objetivos y metas en términos de formación y trabajo, planificación de actividades para llevar a cabo el proyecto, en función de la situación personal y del contexto productivo.
3. **Definición de Actividades:** Para la definición de estas actividades se debe de tomar en cuenta tiempo, recursos requeridos, modalidad de seguimiento y su organización. En esta etapa al igual que en las anteriores se estimulan una serie de competencias como por ejemplo: la planificación, el diseño de actividades a realizar en la consecución de estas metas y el empezar a gestionar recursos y actividades para llevar a cabo este plan.

El concepto de **competencias**, es muy importante. Existen muchas definiciones conceptuales acerca de este término, sin embargo en este documento se utiliza la definición elaborada por Guzmán 1999, en la cual señala lo siguiente: *“No se trata de algo que una persona aprende para repetirlo después en el tiempo dentro de las mismas coordenadas. Es un aprendizaje que constituye un capital que la persona, con todo lo que es y tiene, pone en juego adaptativamente según las circunstancias en que se encuentre”*.

Por lo tanto se plantea un trabajo de Orientación con los y las estudiantes, mediante el cual se estimulen en los y las jóvenes una serie de competencias que les permitan, no sólo a futuro incorporarse satisfactoriamente al Mercado Laboral, sino desarrollar una serie de **habilidades sociales y actitudes positivas**, para ponerlas en practica, como lo señala la autora citada, adaptativamente en diferentes etapas de la vida.



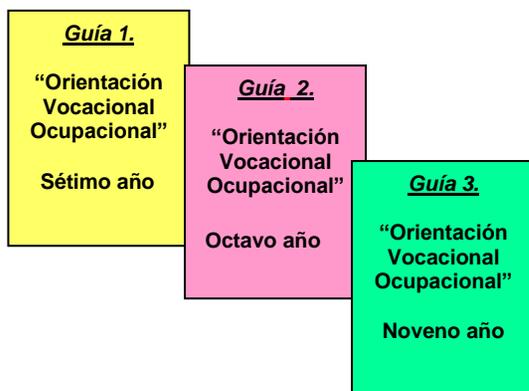
Se incorporan tres Guías de Orientación Vocacional-Ocupacional, con contenidos específicos para cada año de estudios, en las cuales se pretende que los y las estudiantes formulen sus proyectos de vida, dirigidos hacia la elección de un ámbito profesional, y futuro campo laboral.

Es decir una Guía de trabajo para estudiantes de séptimo año, otra para estudiantes de octavo y otra para estudiantes de noveno año.

***El desarrollo de estas Guías se lleva a cabo mediante Talleres de Orientación, en el horario de los talleres, pero por sección (grupos completos), con la participación de los profesores y profesoras responsables de cada taller exploratorio, uno al inicio de cada trimestre.***

Estas Guías se llevarán a la práctica mediante la Metodología de Taller, en la cual se proporcionan espacios para el análisis y la autorreflexión.

Además es importante destacar que al trabajar estas Guías de Orientación cada año, se estará brindando un adecuado seguimiento, un proceso de exploración Vocacional por parte de la población estudiantil, de tal forma que cuando los y las jóvenes estén en noveno año estén preparados /as para realizar una toma de decisiones.





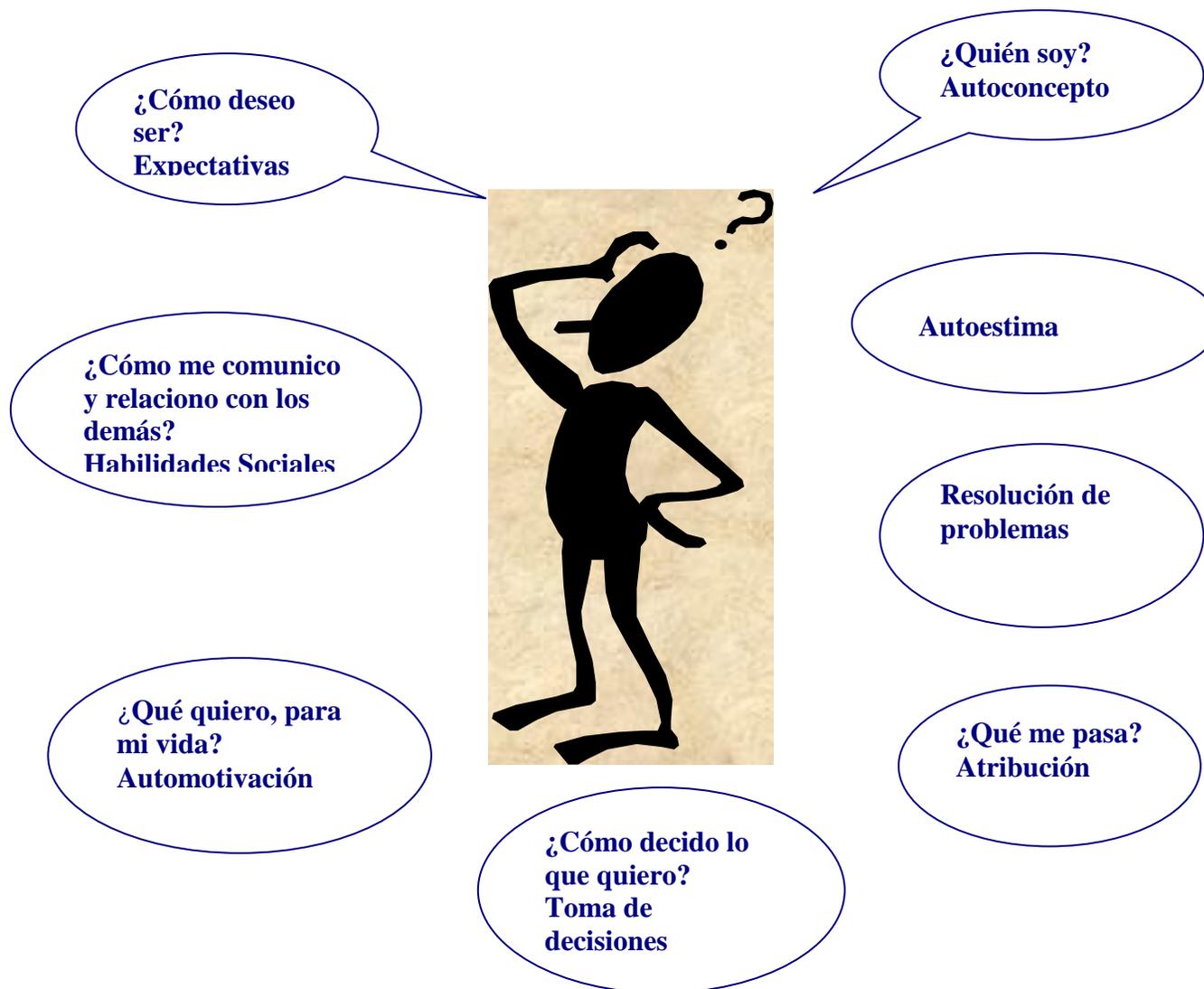
## **OBJETIVOS**

*Para que se cuente con una herramienta metodológica que apoye el quehacer profesional de los Orientadores /as, profesores /as, brindando la oportunidad a las personas participantes, se plantean los siguientes objetivos:*

- Facilitar un proceso de Orientación Vocacional en los y las estudiantes, el cual contribuya en el desarrollo personal y en la toma de decisiones a nivel personal y profesional.
- Brindar a los y las estudiantes herramientas, que contribuyan en la definición y construcción de un Proyecto Vocacional – Ocupacional.
- Acompañar a los y las estudiantes, en su proceso de enseñanza y aprendizaje, retos del estudio y capacitación técnica.
- Contribuir hacia una integración del currículo de los talleres exploratorios, en el cual se tome en cuenta aspectos formativos, de índole socio afectiva.



## ASPECTOS A CONTEMPLAR EN LAS GUIAS DE ORIENTACIÓN





### ***Cronograma.***

A continuación se presenta un cronograma para el desarrollo de los Talleres de Orientación, en un Colegio Técnico Profesional, modalidad “Talleres Exploratorios”

<i>Talleres de Orientación</i>	<b><i>Temas propuestos Primer Trimestre</i></b>	<b><i>Temas propuestos Segundo Trimestre</i></b>	<b><i>Temas propuestos Tercer Trimestre</i></b>
<b><i>1.Sétimo año</i></b>	Taller N0.1 de Orientación Autoconcepto, Autoestima, Intereses y Actitudes.	Taller N0. 2 de Orientación Habilidades Sociales, Resolución de conflictos, Metas (corto, mediano y largo plazo).	Taller N0. 3 de Orientación Trabajo y Áreas Ocupacionales
<b><i>2.Octavo año</i></b>	Taller N0. 1 de Orientación Autoconcepto, Autoestima, Intereses, Actitudes, Aptitudes.	Taller N0. 2 de Orientación Habilidades Sociales, Resolución de Conflictos, Toma de Decisiones, Proyecto Ocupacional.	Taller N0. 3 de Orientación Trabajo y Áreas Ocupacionales.
<b><i>3.Noveno año</i></b>	Taller N0. 1 de Orientación Autoestima, actitudes e Intereses.	Taller N0. 2 de Orientación Toma de Decisiones, Resolución de Conflictos, Proyecto Ocupacional.	Taller N0. 3 de Orientación Opciones Educativas y Ocupacionales, Metas.



### ***Matriz de Responsabilidades.***

El trabajo es en equipo: Departamento de Orientación, profesores y profesoras del área técnica, alumnos y alumnas y Dirección.

<b>No</b>	<b>Nombre de la Tarea</b>	<b>Responsables</b>
1	Coordinación del Proyecto a nivel Institucional.	Departamento de Orientación.
2	Asesoramiento a los Profesores /as del área técnica.	Departamento de Orientación.
3	Aplicación de las Guías de Orientación.	Profesores /as, Orientadores y Orientadoras
4	Seguimiento y acompañamiento a los y las estudiantes	Dirección, Coordinador con la Empresa, Coordinador área Técnica, Departamento de Orientación, Profesores/ Profesoras.



## PLANEAMIENTO PEDAGÓGICO DE LOS Y LAS DOCENTES

### 1. PLAN ANUAL POR SUB-AREA

Es un cronograma que consiste en un detalle del tiempo, distribuido entre los meses y semanas que componen el curso lectivo, que se invertirán en el desarrollo de las diferentes unidades de estudio que integran cada uno de los talleres exploratorios, así como sus respectivos objetivos. Para su confección se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

- ◆ Destacar los valores y actitudes que se fomentarán en la unidad de estudio durante el desarrollo de la misma.
- ◆ Mostrar las horas que se destinarán a cada unidad de estudio que conforman el taller exploratorio y la secuencia lógica de las mismas.
- ◆ Mostrar las horas que se le destinaron a cada objetivo que conforman la unidad de estudio y la secuencia lógica de los mismos.
- ◆ Contemplar la lista de materiales y / o equipo que debe aportar la institución para el desarrollo del programa.

**“Este plan se le debe entregar al Director o Directora al inicio del curso lectivo”.**





## 2. PLAN DE PRÁCTICA PEDAGÓGICA POR SUB-AREA.

Este plan debe ser preparado por unidad de estudio. Es de uso diario y **debe** ser entregado al director o Directora, en el momento que este juzgue oportuno, para comprobar que el desarrollo del mismo sea congruente con lo planificado en el plan anual que se preparó al inicio del curso lectivo. Se debe usar el siguiente esquema:

### Plan de Práctica Pedagógica

Colegio:			
Modalidad:		Taller Exploratorio :	
Unidad de Estudio:		Año:	Nivel:
		Tiempo Estimado:	
Objetivo General:			

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR	TIEMPO ESTIMADO EN HORAS



**Los Objetivos** deben especificarse de acuerdo **con los contenidos** señalados en el programa de estudio y guardar concordancia horizontal con los contenidos, los procedimientos y los aprendizajes por evaluar.

**Se deben incluir los procedimientos** del o la docente, especificando los métodos y técnicas didácticas, así como las prácticas a desarrollar. En este apartado debe incluirse además el o los temas transversales de acuerdo con el objetivo de estudio en la oportunidad detectada por el o la docente.

**Además de incluir el valor y actitud** que está asociado con los objetivos generales, en el programa de estudio, se debe indicar, en la columna de procedimientos, las acciones que se van a desarrollar para su fortalecimiento.

**Los aprendizajes por evaluar** se refieren a objetivos evaluables; son productos que se pueden observar y medir. El logro de estos objetivos evaluables permitirá a los y las docentes dar seguimiento al progreso individual de los y las estudiantes y realimentar el proceso de aprendizaje, cuando así se requiera. **Los aprendizajes por evaluar** son la base para elaborar pruebas teóricas o de ejecución, ya que en ellos se refleja el producto final esperado en cada objetivo.



## **SUGERENCIAS GENERALES PARA LA EVALUACION**

La evaluación es un elemento constitutivo de todo proceso educativo. El Taller Exploratorio, provee a los y las estudiantes de conocimientos prácticos, concretos y aplicables a la vida diaria, como un valor agregado, por lo tanto, requiere de que las actividades evaluativas permitan, reorientar, realimentar y fortalecer el proceso de aprendizaje.

Por consiguiente, la evaluación del Taller Exploratorio ha de convertirse en una experiencia más de aprendizaje, de manera que culmine el proceso vivido.

A continuación, se ofrecen algunas consideraciones y sugerencias respecto de esta importante tarea:

- La evaluación debe ser diagnóstica y formativa. Es decir, al inicio del proceso ha de ubicarse a los y las estudiantes, según su condición en cuanto a ciertos conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes, así como ha de darse seguimiento al proceso de aprendizaje para rectificar el quehacer, fortalecer los logros y señalar el progreso, para estimular la adquisición de nuevos conocimientos.
- La evaluación del Taller Exploratorio, por ser dinámico y continua, ha de permitir la valoración cualitativa de los aprendizajes, por lo cual requiere de acciones participativas, innovadoras, variadas que superen las prácticas tradicionales repetitivas y rutinarias.



- Para que se cumpla con la realimentación del proceso de aprendizaje en este caso particular, han de utilizarse instrumentos y técnicas adecuadas, que permitan la materialización de lo propuesto y no cambiar el rumbo del Taller Exploratorio.
- Pueden utilizarse instrumentos tales como listas de cotejo, escalas de calificación, registro anecdótico, pruebas de ejecución entre otras, que permitan la evaluación cuantitativa del logro de los objetivos. Con ellos han de registrarse también las virtudes, limitaciones, inclinaciones y la vocación del discente para una especialidad a fin, de manera que sirva de indicador posterior.
- Esta debe armonizar con un proceso de enseñanza y aprendizaje formador, activo, continuo, dinámico y participativo, para el logro de los objetivos propuestos.



**ESTRUCTURA CURRICULAR**  
**TALLERES EXPLORATORIOS**  
**ESPECIALIDAD SECRETARIADO**

<b>NOMBRE DEL TALLER</b>	<b>VII NIVEL</b>	<b>VIII NIVEL</b>	<b>IX NIVEL</b>
<b>Técnicas y Diseño de Recursos para la Oficina</b>	<b>4 *</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Oficina Moderna</b>	<b>4 *</b>		
<b>Archivar para el Futuro</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>
<b>Digitación Computacional</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>
<b>TOTAL HORAS</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

\* En sétimo se debe impartir uno de los talleres, por ninguna razón se deben dar los dos al mismo tiempo en el mismo año



**UNIDADES DE ESTUDIO POR TALLER EXPLORATORIO  
ESPECIALIDAD: SECRETARIADO**

NOMBRE DEL TALLER	UNIDADES DE ESTUDIO POR TALLER Y NIVEL		
	SETIMO	OCTAVO	NOVENO
<b>Técnicas y Diseño de Recursos para la Oficina</b>	Orientación Vocacional * 12 H Cultura de la Calidad 16 H Recursos No Proyectables 44 H Prevención Laboral 20 H Recursos Proyectables 68 H		
<b>Oficina Moderna</b>	Orientación Vocacional * 12 H Cultura de la Calidad 16 H Creación de Documentos 36 H Escritura Creativa 36 H Organización de la Oficina 40 H Prevención Laboral 20 H		
<b>Archivar para el Futuro</b>		Orientación Vocacional * 12 H Administración de Documentos Empresariales 36 H Sistemas para el Manejo de Documentos 36 H Cultura de la Calidad 16 H Documentos y Formularios Comerciales 40 H Prevención Laboral 20 H	

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



**UNIDADES DE ESTUDIO POR TALLER EXPLORATORIO  
ESPECIALIDAD: SECRETARIADO**

UNIDADES DE ESTUDIO POR TALLER Y NIVEL			
NOMBRE DEL TALLER	SETIMO	OCTAVO	NOVENO
Digitación computacional			Orientación Vocacional * 12 H
			Evolución del Equipo 12 H
			Técnicas Computacionales 50 H
			Cultura de la Calidad 16 H
			Digitación 50 H
			Prevención Laboral 20 H

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

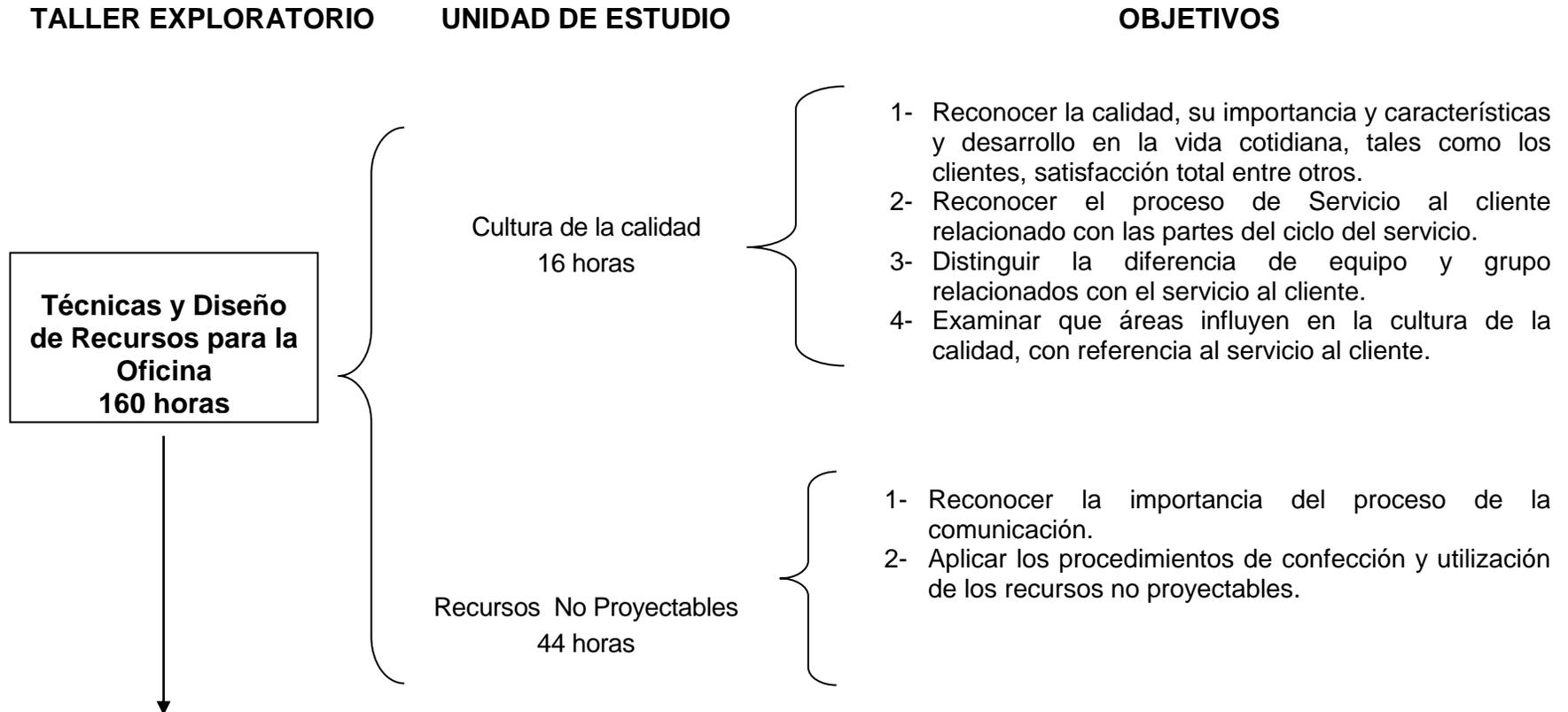


**MAPA CURRICULAR**  
**TALLERES EXPLORATORIOS**  
**ESPECIALIDAD: SECRETARIADO**



## MAPA CURRICULAR

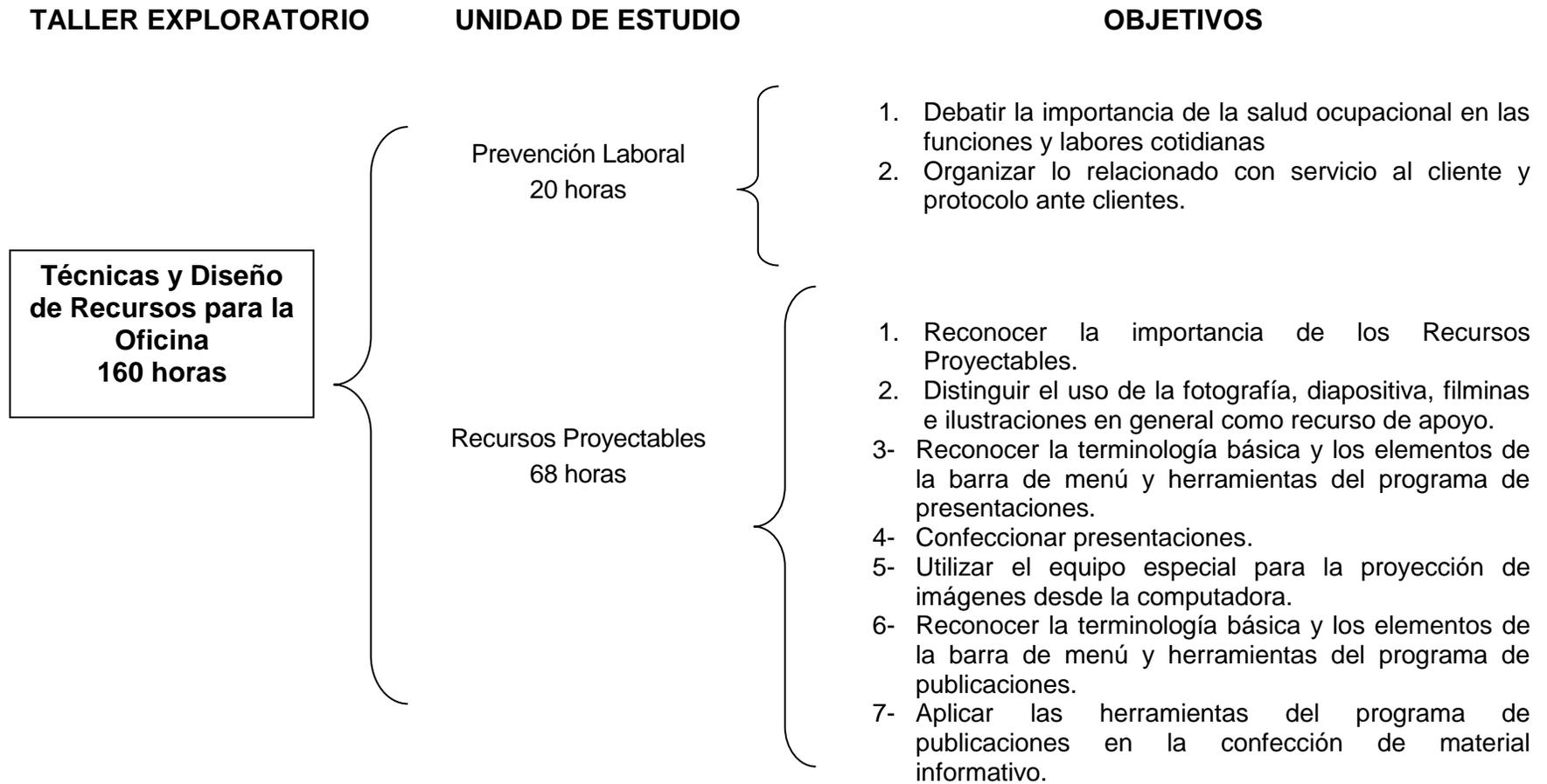
### SETIMO AÑO





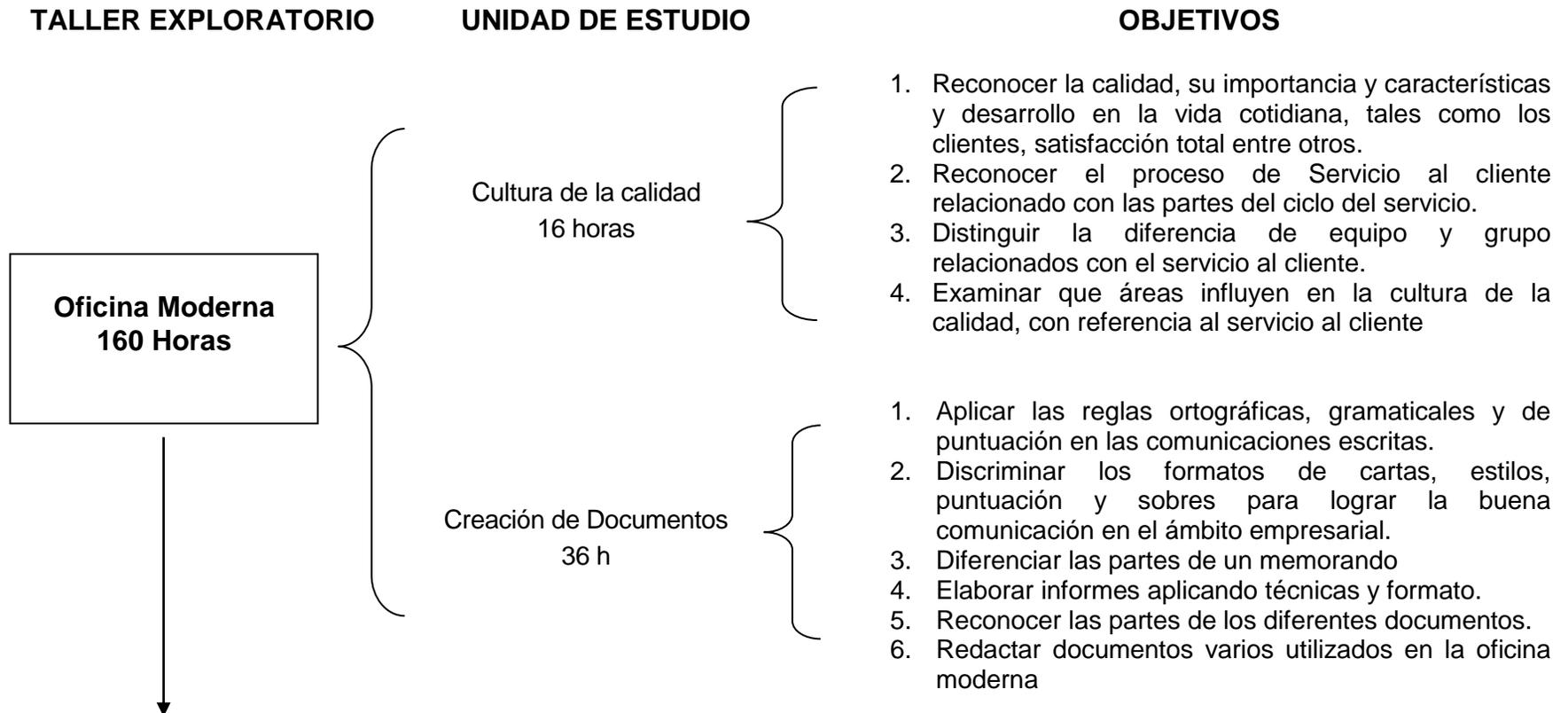
## MAPA CURRICULAR

### SETIMO AÑO



## MAPA CURRICULAR

### SETIMO AÑO





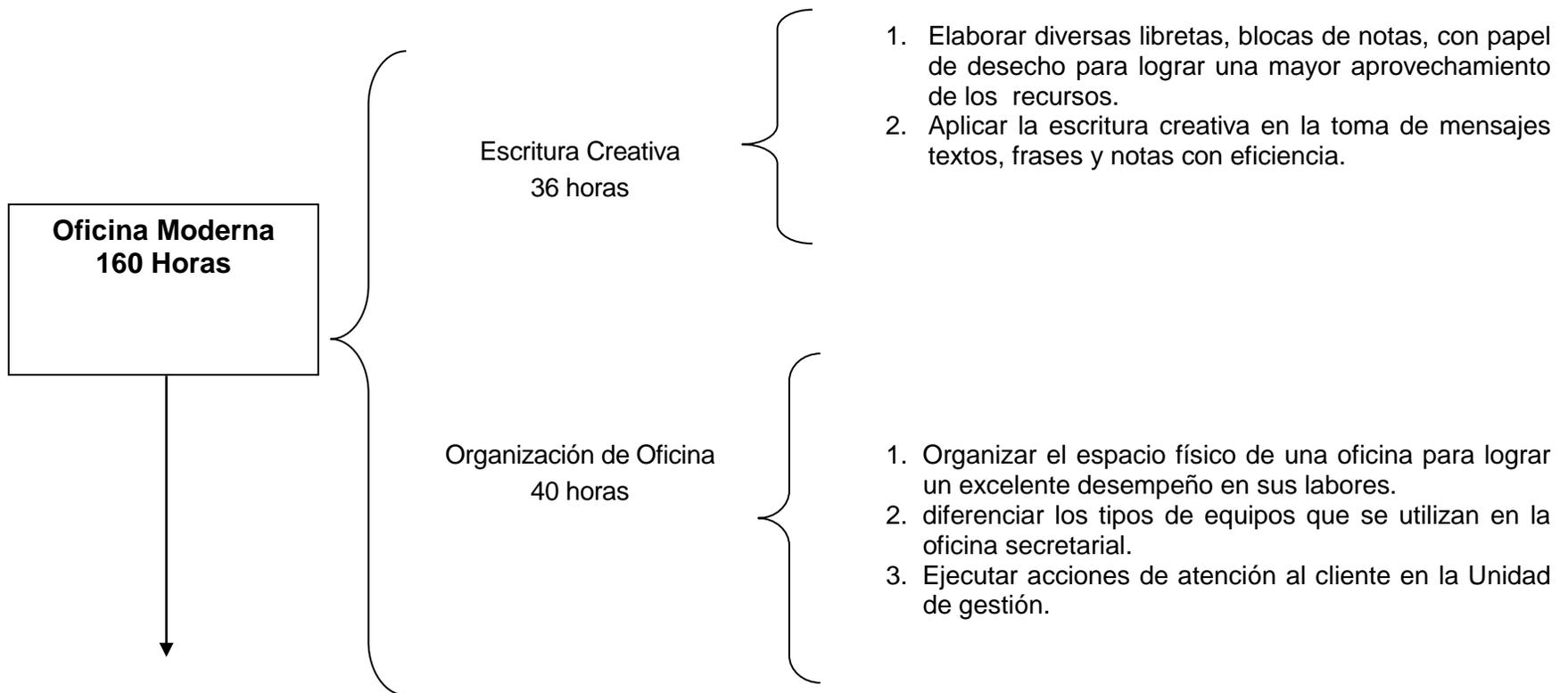
## MAPA CURRICULAR

### SETIMO AÑO

#### TALLER EXPLORATORIO

#### UNIDAD DE ESTUDIO

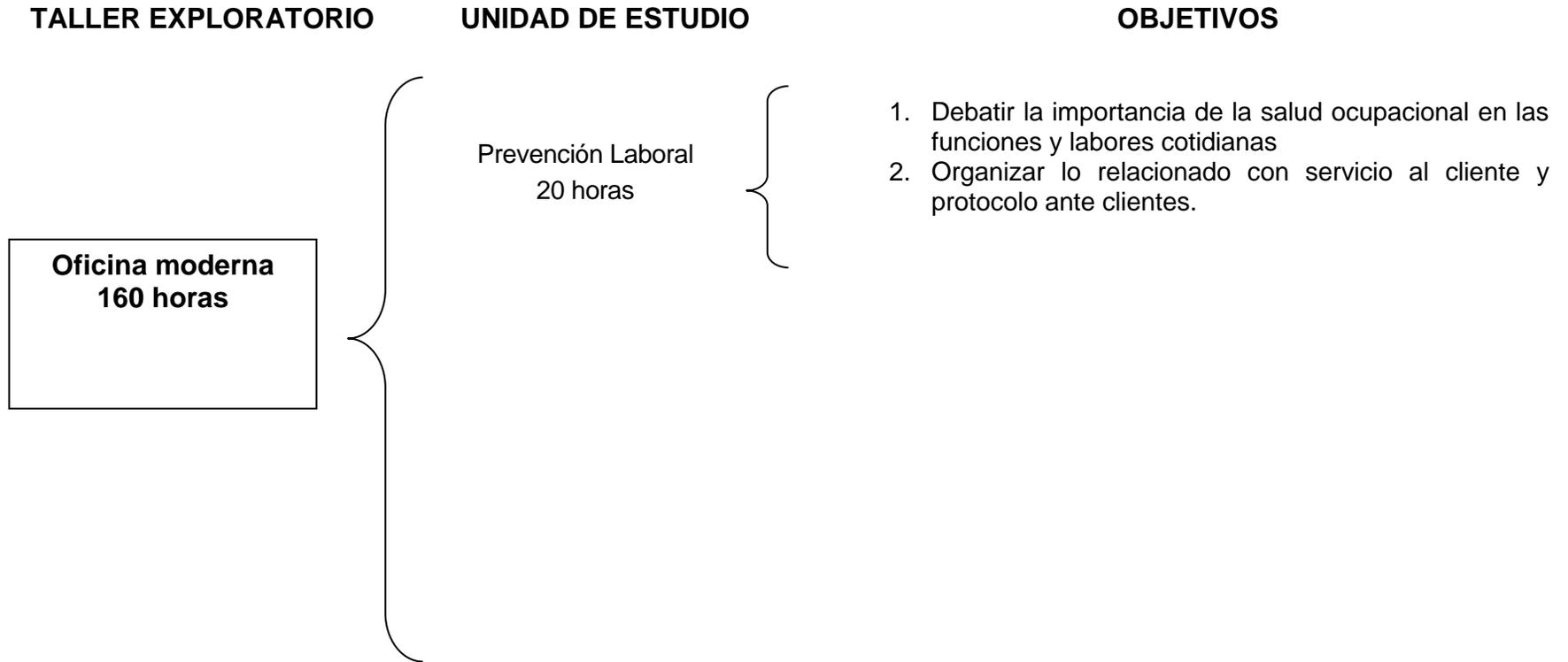
#### OBJETIVOS





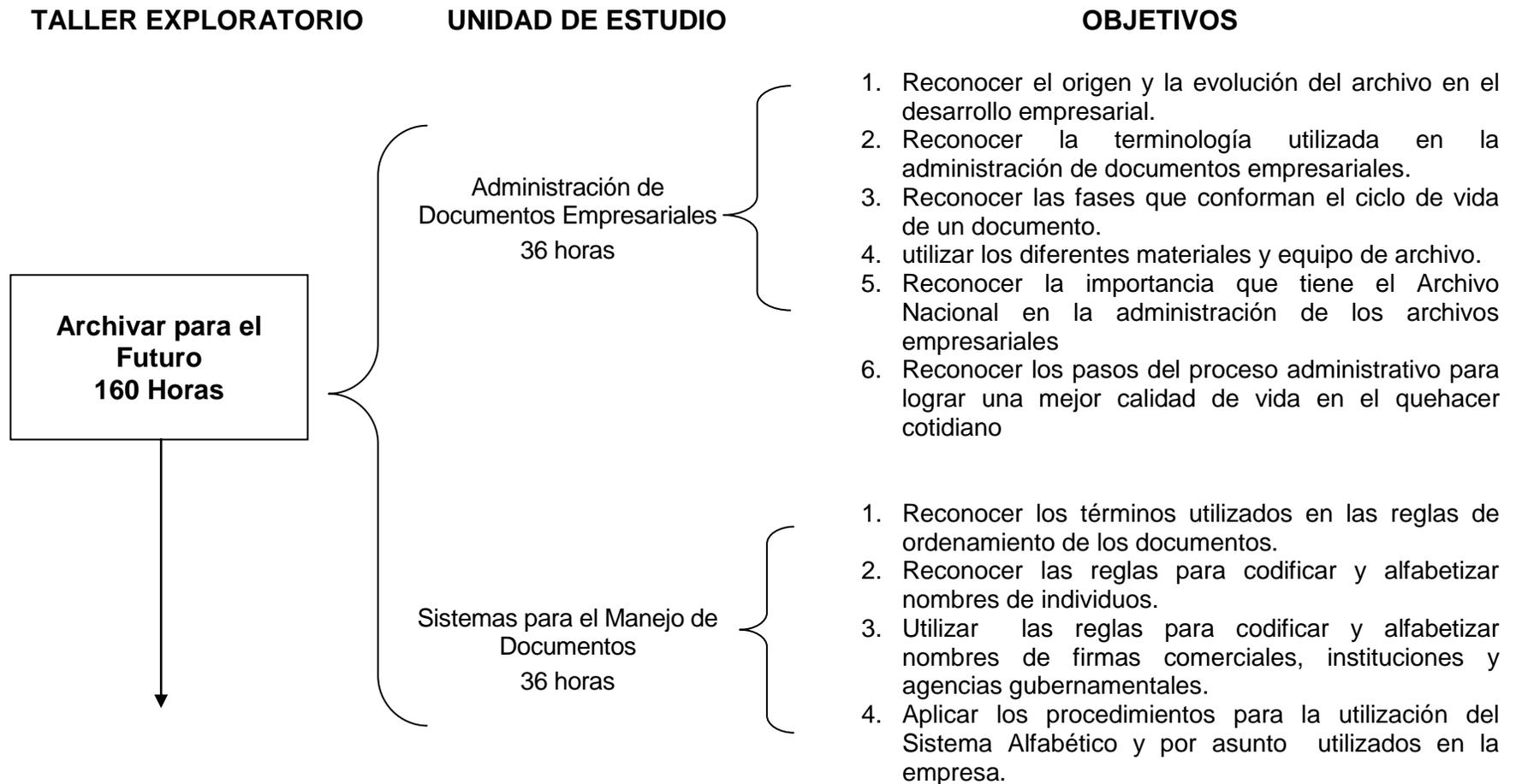
## MAPA CURRICULAR

### SETIMO AÑO



## MAPA CURRICULAR

### OCTAVO AÑO

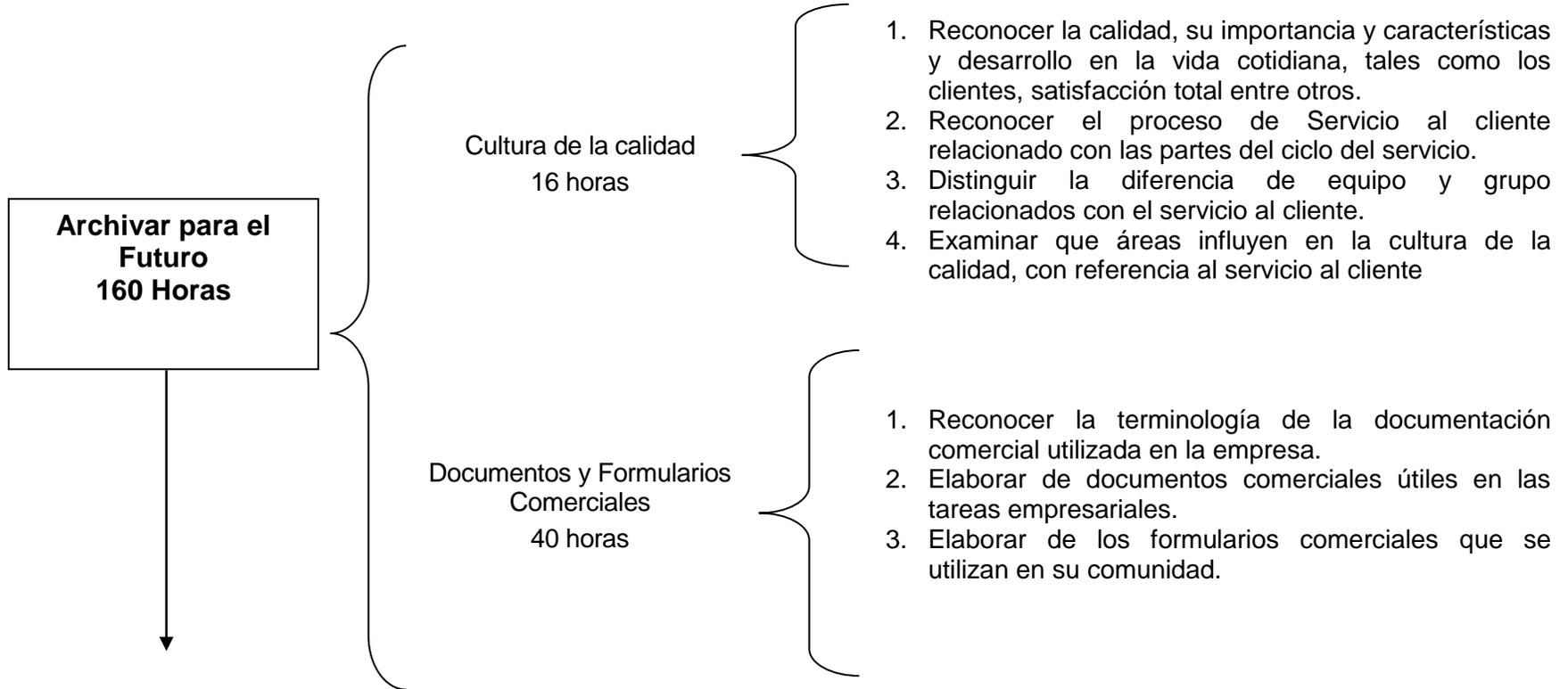


## MAPA CURRICULAR OCTAVO AÑO

### TALLER EXPLORATORIO

### UNIDAD DE ESTUDIO

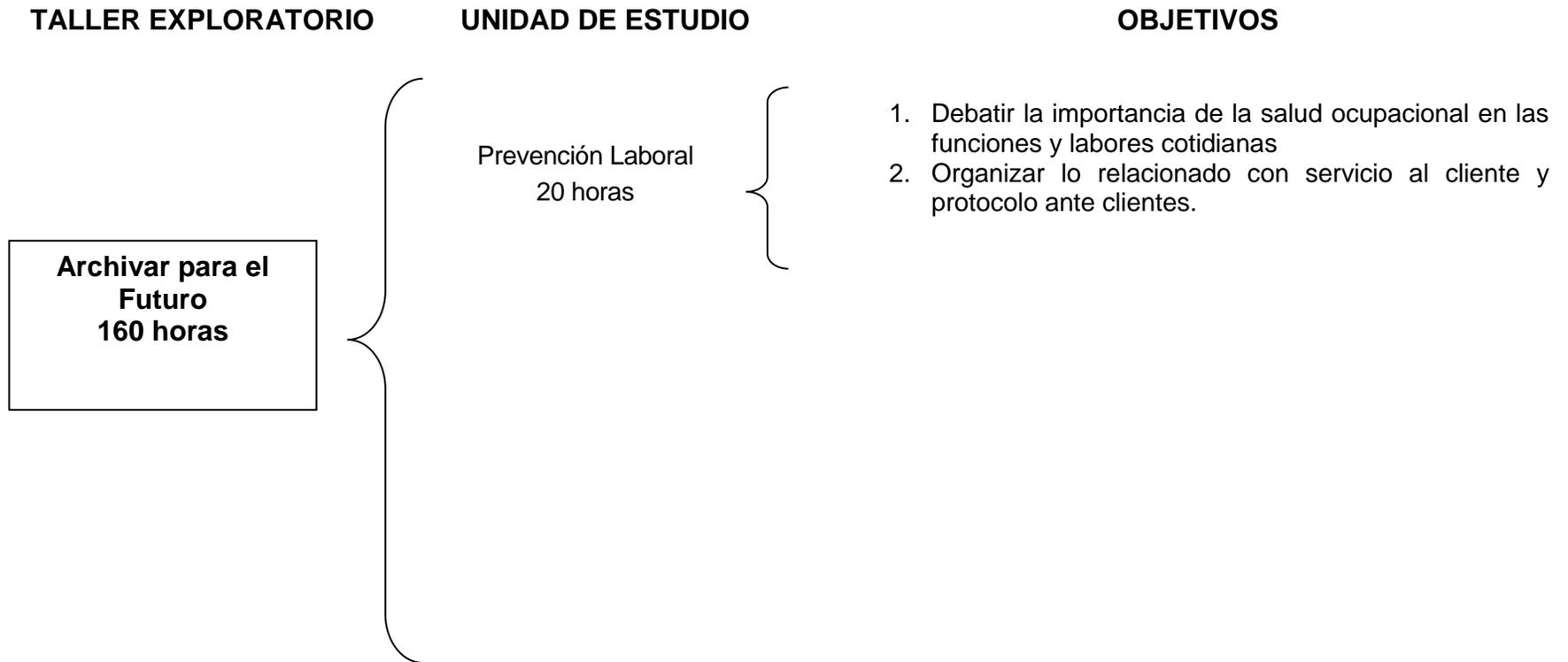
### OBJETIVOS





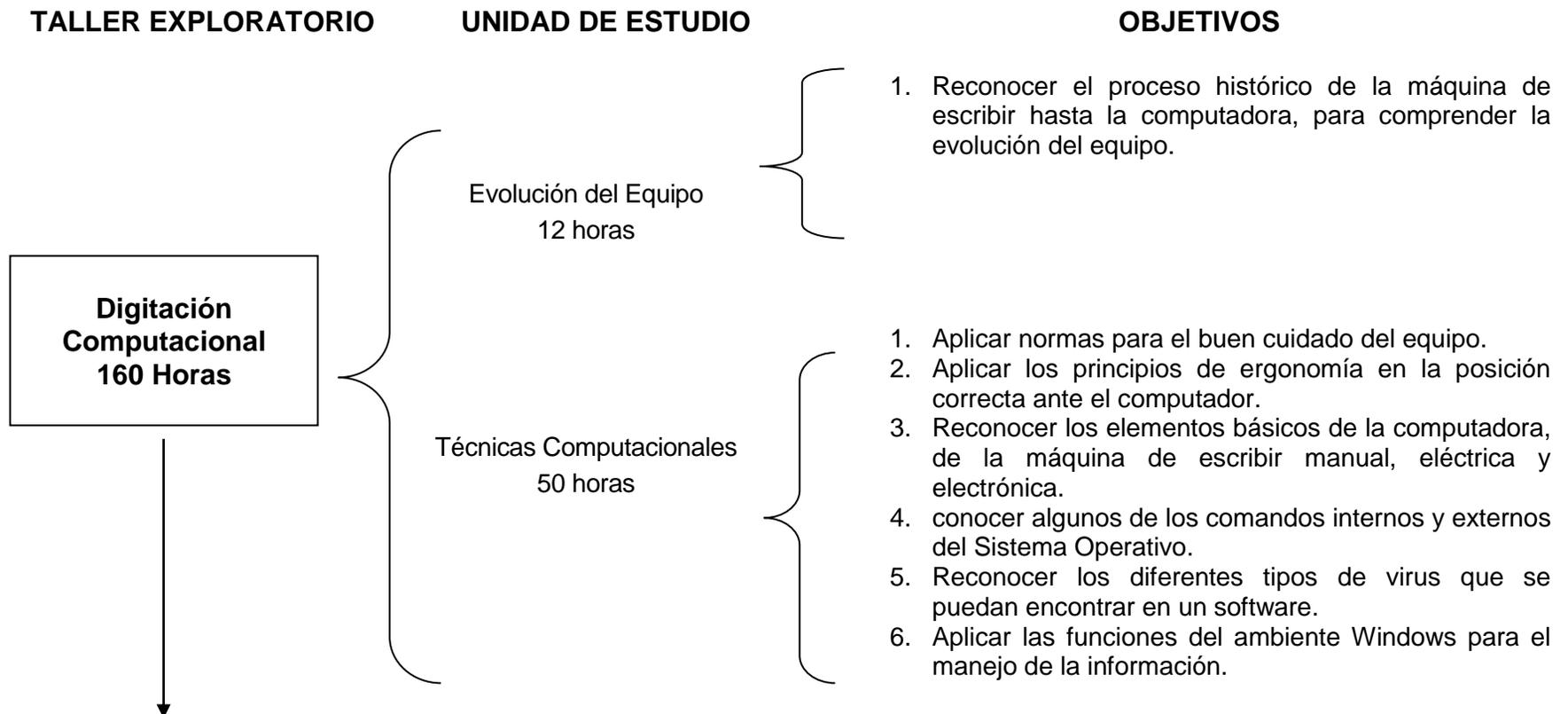
## MAPA CURRICULAR

### OCTAVO AÑO



## MAPA CURRICULAR

### NOVENO AÑO





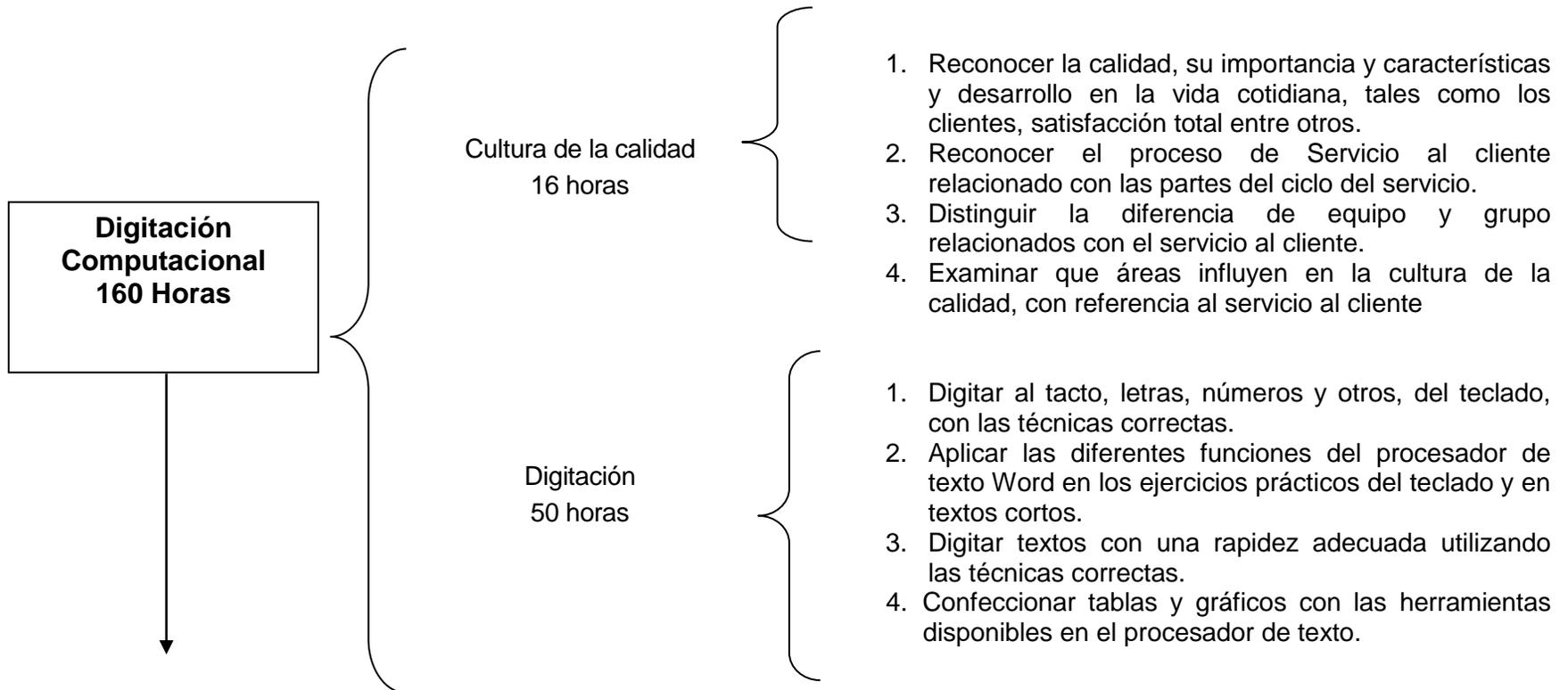
## MAPA CURRICULAR

### NOVENO AÑO

#### TALLER EXPLORATORIO

#### UNIDAD DE ESTUDIO

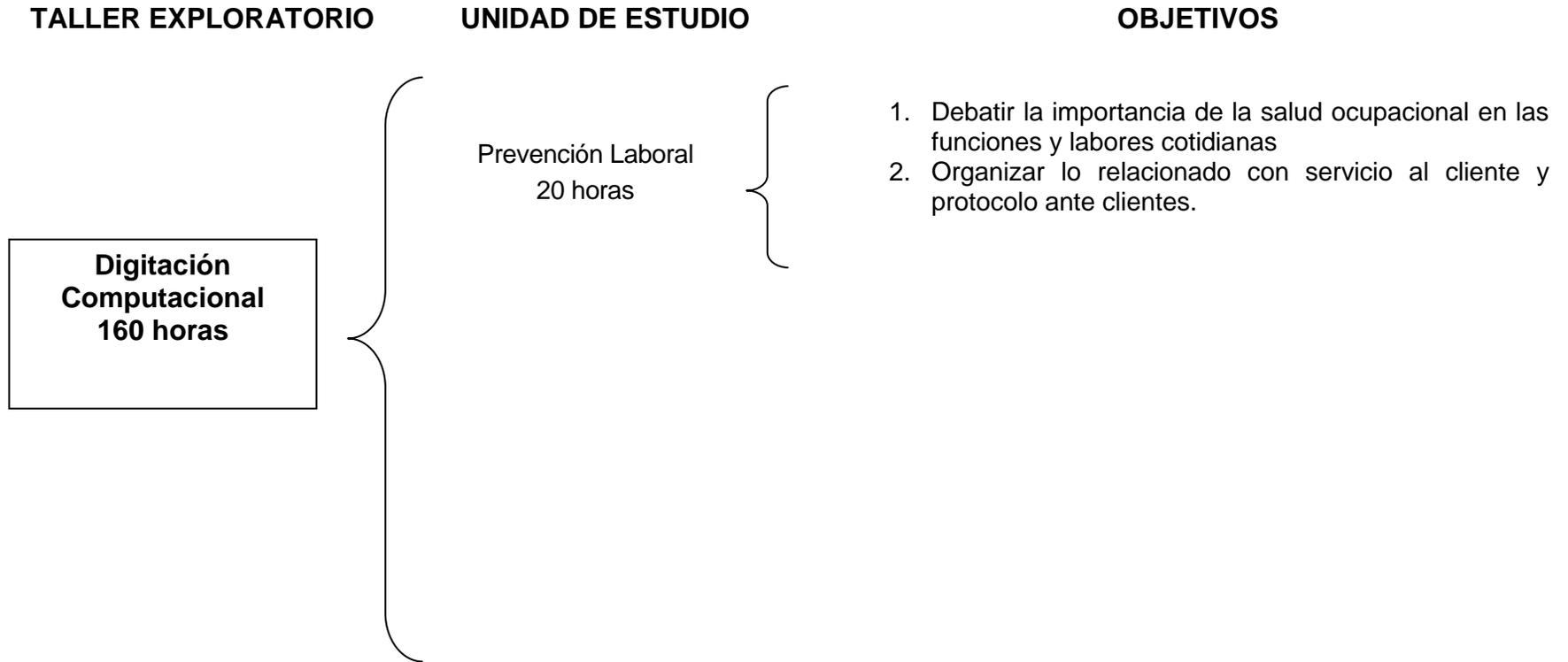
#### OBJETIVOS





## MAPA CURRICULAR

### NOVENO AÑO



# TALLER EXPLORATORIO

## TECNICAS Y DISEÑO DE RECURSOS PARA LA OFICINA MODERNA



### NIVEL SETIMO AÑO

San José, Costa Rica  
Junio, 2006



Ministerio de Educación Pública  
Departamento de Educación Técnica  
Modalidad Comercial y Servicios

## **TALLER EXPLORATORIO**

### **TECNICAS Y DISEÑO DE RECURSOS PARA LA OFICINA MODERNA**

# Programa de Séptimo Año

## **Especialidad de Secretariado**

**Elaborado por:**

**Licda. Damaris Foster Lewis  
Asesora Nacional de Secretariado**

*San José, Costa Rica*  
**2006**



***CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS***

***TALLER EXPLORATORIO***

***SÉTIMO AÑO***

***TÉCNICAS Y DISEÑO DE RECURSOS PARA LA OFICINA***

## DESCRIPCIÓN

### TALLER EXPLORATORIO

#### TÉCNICAS Y DISEÑO DE RECURSOS PARA LA OFICINA

El programa de estudio Técnicas y Diseño de Recursos para la Oficina , busca que los estudiantes identifiquen, manipulen, elaboren, presenten, organicen y realicen funciones variadas de oficina.

Con este tipo de taller se logra que los estudiantes amplíen sus conocimientos y capacidades en la elaboración de insumos que lo ayuden a realizar presentaciones creativas y organizar los recursos de acuerdo a la actividad que se presenta en la oficina desempeñándose a cabalidad con tareas propias de un ámbito empresarial.

Es importante que el docente incorpore actividades dinámicas, donde los estudiantes elaboren productos con materiales de desecho y naturaleza muerta, para concretizar los procesos productivos. Con este tipo de modelos 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 a la Cultura de la Calidad, y Servicio al Cliente como elemento necesario para romper paradigmas y cambio de mentalidad con el fin del mejoramiento integral del discente.

Además el estudiante, luego de haber logrado las experiencias necesarias, con los objetivos aprendidos podrá desempeñarse en cualquier oficina realizando tareas propias de esta.

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



## **OBJETIVOS GENERALES DEL TALLER**

1. Propiciar espacios para analizar desde un punto de vista teórico-práctico cada una de las técnicas y recursos proyectables y no proyectables que se puedan utilizar en la oficina.
2. Confeccionar los diferentes recursos que se puedan utilizar en la oficina para una conferencia, reunión u otros.
3. Organizar una exposición utilizando las herramientas necesarias dentro de una oficina.
4. Propiciar el conocimiento sobre la diversidad de técnicas y materiales que se utilizan en la oficina moderna.
5. Fomentar la aplicación de la técnica correcta en diversas situaciones laborales.
6. Propiciar el Servicio al Cliente en el desarrollo de las actividades cotidianas de todo individuo en la identificación de sus logros.
7. 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.
8. Fomentar la calidad del ser humano mediante el rescate de valores

## 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	CULTURA DE LA CALIDAD	16 HORAS	4 SEMANAS
III	RECURSOS NO PROYECTABLES	44 HORAS	11 SEMANAS
IV	PREVENCIÓN LABORAL	20 HORAS	5 SEMANAS
V	RECURSOS PROYECTABLES	68 HORAS	17 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.

**PROGRAMA DE ESTUDIO  
 TERCER CICLO**

**Modalidad: Comercial y Servicios**

**Especialidad: Secretariado**

**TALLER EXPLORATORIO : TÉCNICAS Y DISEÑO DE RECURSOS PARA LA OFICINA**

**UNIDAD DE ESTUDIO: CULTURA DE LA CALIDAD**

**Tiempo estimado: 16 horas**

**4 semanas**

**Nivel: SETIMO 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"> <li>❖ Características de la Calidad.</li> <li>❖ Importancia de la Calidad</li> <li>❖ Beneficios de la Calidad.</li> <li>❖ Definición de cliente</li> <li>❖ Clasificación del cliente</li> <li>❖ Consecuencias de no satisfacer al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explicación de la importancia de la Calidad, sus características y desarrollo en la vida cotidiana, tales como los clientes, satisfacción total entre otros.</li> <li>❖ Análisis de la Calidad, su importancia, características y desarrollo en la vida cotidiana, tales como los clientes, satisfacción total entre otros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Desarrollo del sentido de Calidad y belleza: utilidad y disfrute estético.</li> <li>❖ Apreciación de la Calidad y la belleza como medios y como fines</li> <li>❖ Capacidad de crear belleza y la cultura de calidad</li> <li>❖ Capacidad en el desarrollo de Calidad y satisfacción de necesidades</li> </ul>	<u>El estudiante y la estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explica la importancia de la Calidad, sus características y desarrollo en la vida cotidiana, tales como los clientes, satisfacción total entre otros.</li> </ul>





OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	ACTITUDES Y VALORES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
<p>4. 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"><li>❖ Área Humana – Social</li><li>❖ Área Administrativa</li><li>❖ Área Técnica</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Reconocimiento de las áreas que influyen en el trabajo en equipo.</li><li>❖ Examen de las áreas que influyen en la cultura de la calidad, con referencia al servicio al cliente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Capacidad para fomentar los valores necesarios para el trabajo en equipo: respeto, responsabilidad, cooperación, solidaridad, tolerancia, generosidad, comunicación, lealtad, compromiso, interdependencia.</li></ul>	<p><u>El estudiante y la estudiante</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Examina las áreas que influyen en la cultura de la calidad, con referencia al servicio al cliente.</li></ul>

**PROGRAMA DE ESTUDIO  
 TERCER CICLO**

**Modalidad: Comercia I y Servicios**

**Especialidad: Secretariado**

**TALLER EXPLORATORIO: TÉCNICAS Y DISEÑO DE RECURSOS PARA LA OFICINA**

**UNIDAD DE ESTUDIO: Recursos No Proyectables**

**Tiempo estimado: 44 horas  
 11 semanas**

**Nivel: SETIMO AÑO**

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
1. Reconocer la importancia del proceso de la comunicación.	1.1 El hombre se comunica por medio de signos. <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Definir el concepto de signo</li> <li>❖ Enumerar y diferenciar tres tipos de signos</li> </ul> 1.2 Elementos que intervienen en la comunicación 1.3 Barreras de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Investigación bibliográfica sobre el proceso de comunicación.</li> <li>❖ Identificación de los tipos de signos que se dan el proceso de comunicación</li> <li>❖ Identificación de los elementos que intervienen en la comunicación</li> <li>❖ Explicación sobre las barreras de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Búsqueda de la previsión y Prudencia: Planificación y orden</li> <li>❖ Estimulación a la Empatía y la actitud de Ganar –ganar</li> </ul>	<u>El estudiante y la estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Identifica los problemas que se presentan en la comunicación.</li> </ul>



<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>VALORES Y ACTITUDES</b>	<b>APRENDIZAJES POR EVALUAR</b>
2. Aplicar los procedimientos de confección y utilización de los recursos no proyectables	<p>2.1 Importancia del normógrafo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Confección de letras</li><li>❖ Rotulación de letras</li><li>❖ A mano</li><li>❖ Por medición</li></ul> <p>2.2 Como hacer letras y dibujar con:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Uso de plantillas</li><li>❖ Diseño y copia de figuras</li><li>❖ Uso de cuadrícula</li><li>❖ Con el pantógrafo</li></ul> <p>2.3 Confección de diferentes recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Títeres</li><li>❖ Carteles</li><li>❖ Colache</li><li>❖ Desplegable</li><li>❖ Afiches</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Explicación de la importancia de los recursos no proyectables</li><li>❖ Demostración de técnicas y procedimientos de confección de diferentes recursos no proyectables.</li><li>❖ Discusión grupal dirigida sobre la importancia del uso de los recursos no proyectables</li><li>❖ Confección de recursos no proyectables en parejas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Interés por Incentivar la Integridad.</li><li>❖ Solidaridad en el trabajo grupal.</li><li>❖ Respeto por la libertad de expresión</li></ul>	<p>El estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Utiliza adecuadamente los recursos no proyectables.</li></ul>



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
	<p>2.4 Definición del pizarrón</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Importancia del pizarrón</li><li>❖ Usos</li><li>❖ Elaboración del pizarrón</li></ul> <p>2.5 Definición del franelógrafo</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Importancia del franelógrafo</li><li>❖ Usos</li><li>❖ Construcción del franelógrafo</li></ul> <p>2.6 Definición del portafolio</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Importancia del portafolio</li><li>❖ Usos</li><li>❖ Construcción del portafolio</li><li>❖ Construcción del cabellete</li><li>❖ Construcción del Rotafolio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Investigación acerca de la importancia del uso del pizaron</li><li>❖ Indagación bibliográfica sobre el franelógrafo, portafolio y rotafolio.</li><li>❖ Demostración de la atención del espectador, mediante el uso de los recursos no proyectables.</li><li>❖ Confección de los recursos no proyectables en grupos de cuatro estudiantes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Capacidad de auto análisis en la disciplina.</li><li>❖ Búsqueda de equidad en el trato con los compañeros y profesores</li><li>❖ Moderación al ajustarse a los recursos disponibles del entorno social</li></ul>	



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIO DE EVALUACION
	<p>2.7 Concepto de <b>periódico mural</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Importancia del periódico mural</li><li>❖ Usos</li><li>❖ Confección del periódico mural</li></ul> <p>2.8 Definición del <b>dibujo-relato</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Importancia del dibujo –relato</li><li>❖ Usos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Simulación de diferentes actividades utilizando varios recursos no proyectables</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Interés por el valor de la honestidad</li> <li>❖ Interés por el valor del respeto</li></ul>	

**PROGRAMA DE ESTUDIO  
 TERCER CICLO**

**Modalidad: Comercial y Servicios**

**Especialidad: Secretariado**

**TALLER EXPLORATORIO: TÉCNICAS Y DISEÑO DE RECURSOS PARA OFICINA**

**UNIDAD DE ESTUDIO: PREVENCIÓN LABORAL**

Tiempo probable: **20 HORAS**  
**5 semanas**

**Nivel: SÉTIMO AÑO**

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



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	ACTITUDES Y VALORES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2 Organizar lo relacionado con servicio al cliente y protocolo ante clientes.	2.1 Servicio al cliente. 2.2 Etiqueta y protocolo. 2.3 Giras educativas (visitas a empresas).	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Aplicación de las técnicas de etiqueta y protocolo relacionadas con el servicio al cliente.</li><li>❖ Organización de lo relacionado con servicio al cliente y protocolo ante clientes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Coherencia entre Salud personal y salud empresarial.</li><li>❖ Capacidad para fomentar los valores necesarios para conservar la salud: respeto, responsabilidad, cooperación, solidaridad, tolerancia, generosidad, comunicación, lealtad, compromiso, interdependencia.</li><li>❖ Respeto por las normas de urbanidad.</li><li>❖ Seguridad al ejecutar diversas acciones relativas al protocolo y servicio al cliente.</li><li>❖ Responsabilidad de sus actos en las giras educativas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Organiza lo relacionado con servicio al cliente y protocolo ante clientes.</li></ul>

**PROGRAMA DE ESTUDIO**  
**TERCER CICLO**

**Modalidad: Comercial y Servicios**

**Especialidad: Secretariado**

**TALLER EXPLORATORIO: TÉCNICAS Y DISEÑO DE RECURSOS PARA LA OFICINA**

**UNIDAD DE ESTUDIO: Recursos Projectables**

**Tiempo estimado: 68 horas**

**Nivel: SETIMO AÑO**

**17 semanas**

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
1. Reconocer la importancia de los Recursos Projectables  2. Distinguir el uso de la fotografía, diapositivas, filminas e ilustraciones en general como recurso de apoyo.	1.1 Importancia de los <b>recursos projectables</b>  2.1 Definir el concepto de <b>fotografía</b> ❖ Importancia de la fotografía  2.2 Definición de <b>diapositivas</b> ❖ Importancia de diapositivas  2.3 Concepto de <b>filminas</b> ❖ Importancia de las filminas	❖ Análisis de la importancia de la aplicación de los recursos projectables  ❖ Definición de los conceptos de los recursos projectables  ❖ Identificación de los elementos que forman parte de los recursos projectables	❖ Disposición respetuosa de los materiales que se le brindan para su trabajo.  ❖ Respeto por la libertad de expresión	<u>El estudiante:</u>  ❖ Define la importancia de los recursos projectables  ❖ Utiliza adecuadamente los recursos projectables.



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
	<p>2.4 Definir el concepto de <b>transparencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Importancia de las transparencias</li></ul> <p>2.5 Concepto de emisiones <b>radiofónicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Importancia de las emisiones radiofónicas</li></ul> <p><b>2.6</b> Definición de <b>discos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Importancia de los discos</li></ul> <p>2.7 Concepto de <b>grabaciones en cinta magnetofónicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Importancia de grabaciones en cinta magnetofónicas</li></ul> <p><b>2.8</b> Definición de <b>videograbadoras</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Importancia de las videograbadoras</li></ul> <p>2.9 Quemador de CD</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Importancia del uso del mismo.</li></ul> <p>2.10 Uso del retroproyector</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Explicación del uso y función de los recursos proyectables en pequeños grupos</li><li>❖ Explicación del uso de los recursos de sonido en pequeños grupos</li><li>❖ Demostración de los procedimientos en la confección del material de apoyo al utilizar los recursos proyectables</li><li>❖ Ejecución de practicas dirigidas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Respeto por la libertad de expresión</li></ul>	



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJE POR EVALUAR
3. Reconocer la terminología básica y los elementos de la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones.	3.1 Terminología: <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Transparencia</li><li>❖ Notas del orador</li><li>❖ Copias para el auditorio</li><li>❖ Archivos de presentación.</li></ul> 3.2 Barra de menú.  3.3 Barras de herramientas	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Explicación de la terminología básica.</li><li>❖ Selección de los posibles documentos a generar</li><li>❖ Identificación de los diferentes elementos que componen la barra de menú y herramientas.</li><li>❖ Ejemplificación de las funciones asociadas a cada una de ellas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Solidaridad en el trabajo grupal.</li></ul>	<u>El estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Reconoce elementos que componen la barra de menú y herramientas.</li></ul>
4. Confeccionar presentaciones	4.1 Creación de presentaciones: <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Selección de estilo, fondo y formato</li><li>❖ Manejo de texto</li><li>❖ Fuentes</li><li>❖ Tamaños</li><li>❖ Estilos</li><li>❖ Alineación</li><li>❖ Efectos especiales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Demostración del procedimiento a seguir para la confección de presentaciones</li><li>❖ Utilización de las diferentes funciones disponibles</li><li>❖ Elaboración de presentaciones</li><li>❖ Aplicación de las diferentes funciones disponibles</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Elabora presentaciones, ilustraciones utilizando el equipo adecuado.</li></ul>

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJE POR EVALUAR
<p>5. Utilizar el equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora.</p>	<p>5.1 Equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Video beam</li> <li>❖ Proyector de multimedia</li> <li>❖ Otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Descripción de los procedimientos adecuados para la proyección de imágenes desde la computadora.</li> <li>❖ Investigación bibliográfica y de campo en instituciones públicas y privadas acerca de los diversos equipos para proyección de imágenes.</li> <li>❖ Presentación de diversos equipos de proyección de imágenes utilizados en el medio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖</li> <li>❖</li> </ul>	<p><u>El estudiante y la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explica los procedimientos adecuados para la proyección de imágenes desde la computadora.</li> </ul>
<p>6. Reconocer la terminología básica y los elementos de la barra de menú y herramientas del programa de publicaciones.</p>	<p>6.1. Terminología</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Barras del menú</li> <li>❖ Barras de herramientas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explicación de la terminología básica.</li> <li>❖ Selección de los posibles documentos a generar tarjetas, boletines, invitaciones, y otros</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Reconoce los diferentes elementos que componen la barra de menú y herramientas.</li> </ul>

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
<p>7. Aplicar las herramientas del programa de publicaciones en la confección de material informativo.</p>	<p><b>7.1 Material informativo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Desplegables.</li> <li>❖ Boletines.</li> <li>❖ Rótulos.</li> <li>❖ Otros documentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Identificación de los diferentes elementos que componen la barra de menú y herramientas.</li> <li>❖ Ejemplificación de las funciones asociadas a cada una de ellas.</li> <li>❖ Demostración del procedimiento a seguir para la confección de material informativo.</li> <li>❖ Elaboración de diferente material informativo.</li> <li>❖ Aplicación de las diferentes funciones disponibles.</li> </ul>		<p><u>El estudiante y la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Elabora diversos materiales informativos.</li> </ul>

# TALLER EXPLORATORIO

## OFICINA MODERNA

***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:***

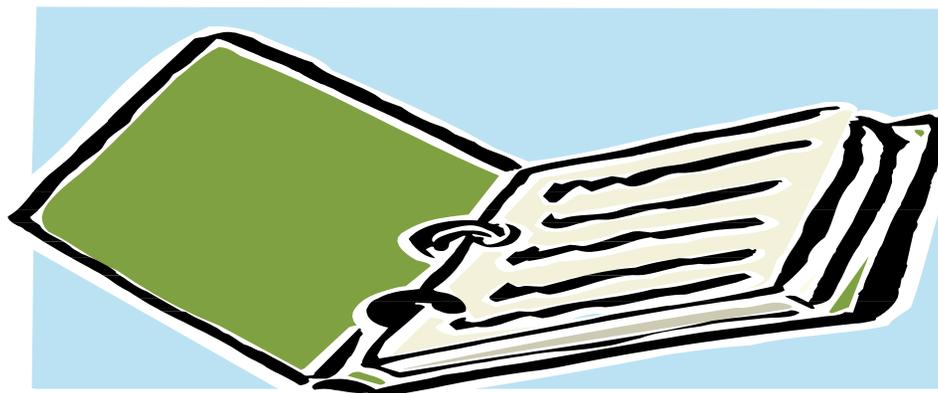
**Licda. Damaris Foster Lewis**  
**ASESORA NACIONAL DE SECRETARIADO**

**San José, Costa Rica**

**2006**

## TALLER EXPLORATORIO

### OFICINA MODERNA



Programa de Séptimo Año

**Especialidad de Secretariado**



***CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS***

***TALLER EXPLORATORIO***

***SÉTIMO AÑO***

***OFICINA MODERNA***

## DESCRIPCIÓN

### TALLER EXPLORATORIO

#### OFICINA MODERNA

El programa de estudio Oficina Moderna, busca que los estudiantes identifiquen, manipulen, elaboren, redacten, organicen y trabajen en funciones propias de una empresa.

Con este tipo de taller se logra que los estudiantes amplíen su conocimiento y capacidad en la redacción de cartas, escritura creativa y la organización de la oficina moderna desempeñándose a cabalidad con tareas propias de un ámbito empresarial.

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 modelos 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 a la Cultura de la Calidad, Etiqueta y Protocolo y Servicio al Cliente como elemento necesario para romper paradigmas y cambio de mentalidad con el fin del mejoramiento integral del discente.

Además el estudiante, luego de haber logrado las experiencias necesarias, con los objetivos aprendidos podrá desempeñarse en cualquier oficina con labores propias de la misma.

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	CULTURA DE LA CALIDAD	16 HORAS	4 SEMANAS
III	CREACIÓN DE DOCUMENTOS	36 HORAS	9 SEMANAS
IV	ESCRITURA CREATIVA	36 HORAS	9 SEMANAS
V	ORGANIZACIÓN DE LA OFICINA	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 que forman parte de la Redacción Comercial.
2. Redactar documentos comerciales utilizados en las tareas empresariales.
3. Organizar el espacio físico de una oficina.
4. Propiciar el conocimiento sobre la diversidad de equipos y materiales que se utilizan en la oficina moderna.
5. Fomentar la aplicación de la etiqueta y protocolo en diversas situaciones cotidianas y laborales.
6. Propiciar el Servicio al Cliente en el desarrollo de las actividades cotidianas de todo individuo en la identificación de sus logros.
7. 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.
8. Fomentar la calidad del ser humano mediante el rescate de valores.

**PROGRAMA DE ESTUDIO  
 TERCER CICLO**

**Modalidad: Comercial y Servicios**

**Especialidad: Secretariado**

**TALLER EXPLORATORIO: OFICINA MODERNA**

**UNIDAD DE ESTUDIO: CULTURA DE LA CALIDAD**

**Tiempo estimado: 16 horas**

**4 semanas**

**Nivel: SETIMO AÑO**

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



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



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

## PROGRAMA DE ESTUDIO TERCER CICLO

**Modalidad: Comercial y Servicios**

**Especialidad: Secretariado**

**TALLER EXPLORATORIO: OFICINA MODERNA**

**UNIDAD DE ESTUDIO: CREACIÓN DE DOCUMENTOS**

**Tiempo estimado: 36 horas**

**9 semanas**

**Nivel: SETIMO AÑO**

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
1. Aplicar las reglas ortográficas, gramaticales y de puntuación en las comunicaciones escritas	1.1. Redacción comercial. <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conceptos</li> <li>❖ Vocabulario</li> </ul> 1.2. Normativa idiomática: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ortografía</li> <li>❖ Puntuación</li> </ul> 1.3. Características del mensaje comercial: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Características vitales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Claridad</li> <li>❖ Integridad</li> <li>❖ Brevedad</li> <li>❖ Cordialidad</li> <li>❖ Coherencia</li> <li>❖ Características complementarias</li> <li>❖ Corrección</li> <li>❖ Motivación</li> <li>❖ Positivismo</li> <li>❖ Modernismo</li> <li>❖ Naturalidad,</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Análisis de la importancia del concepto de Redacción Comercial.</li> <li>❖ Definición de las normas idiomáticas.</li> <li>❖ Explicación de las características vitales y complementarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Búsqueda de la previsión y Prudencia: Planificación y orden</li> <li>❖ Estimulación a la Empatía y la actitud de Ganar –ganar</li> </ul>	El estudiante: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Aplica las reglas ortográficas, gramaticales y de puntuación en las comunicaciones escritas.</li> </ul>



sencillez

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
2. Discriminar los formatos de cartas, estilos, puntuación y sobres para lograr la buena comunicación en el ámbito empresarial.	<b>2.1. Carta Comercial</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Definición</li><li>❖ Propósito</li><li>❖ Partes<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Membrete</li><li>❖ Fecha</li><li>❖ Dirección del destinatario</li><li>❖ Saludo</li><li>❖ Texto</li><li>❖ Despedida o formula final de cortesía</li></ul></li><li>❖ Firma mecanografiada</li><li>❖ Iniciales de identificación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Explicación de las partes de la carta.</li>          <li>❖ Identificación de las partes de la carta.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Interés por la Integridad</li></ul>	El estudiante: <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Identifica en forma correcta las partes que componen la carta.</li></ul>



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIO DE EVALUACION
	<p><b>2.2. Partes especiales</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Anotaciones postales</li><li>❖ Anotaciones especiales</li><li>❖ Línea de atención</li><li>❖ Línea de asunto</li><li>❖ Línea de referencia</li><li>❖ Antefirma</li><li>❖ Anotaciones de anexo</li><li>❖ Anotaciones de copias al carbón</li><li>❖ Visto bueno</li></ul> <p><b>2.3. Estilos y Puntuación</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Estilos</li><li>❖ Bloque extremo</li><li>❖ Bloque</li><li>❖ Semi-bloque<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Concepto</li><li>❖ Características</li></ul></li><li>❖ Puntuación<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Abierta</li><li>❖ Estándar o mixta</li><li>❖ Concepto</li><li>❖ características</li></ul></li><li>❖ Márgenes de carta</li><li>❖ Espacios e interlineado de cartas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Explicación de las partes especiales de la carta.</li><li>❖ Redacción de cartas utilizando las partes especiales de cartas.</li><li>❖ Explicación de los estilos y puntuación de las cartas.</li><li>❖ Aplicación de los estilos y puntuación en cartas</li><li>❖ Confección de estilos de cartas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Capacidad de auto análisis en la disciplina.</li><li>❖ Búsqueda de equidad en el trato con los compañeros y profesores</li></ul>	



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
	<p><b>2.4. Tamaño y forma de sobres.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Tipos :pequeño<ul style="list-style-type: none"><li>❖ grande</li><li>❖ americano</li></ul></li><li>❖ Partes y Ubicación<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Dirección del remitente</li><li>❖ Dirección del destinatario</li><li>❖ Anotaciones postales</li><li>❖ Por avión</li><li>❖ Entrega especial</li><li>❖ Certificada</li><li>❖ Registrada</li><li>❖ Anotaciones personales</li><li>❖ Línea de atención</li><li>❖ Doblado de las cartas según tamaño y forma de sobre</li><li>❖ Sobre corto</li><li>❖ Sobre largo</li><li>❖ Sobre de ventanilla</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Explicación de los tipos y tamaños de sobres.</li><li>❖ Identificación de las partes del sobre.</li><li>❖ Elaboración de un álbum en donde se utilicen los tipos de sobre.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Interés por el valor de la honestidad</li><li>❖ Interés por el valor del respeto</li></ul>	



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
<p>3. Diferenciar las partes de un Memorando</p>	<p><b>2.5. Tipos de cartas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Cartas de dos páginas<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Organización vertical</li><li>❖ Organización horizontal</li></ul></li><li>❖ Definición</li><li>❖ Recomendaciones</li><li>❖ Con párrafo en despliegue</li><li>❖ Con tablas</li></ul> <p><b>3.1. Memorando:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Definición</li><li>❖ Presentación</li><li>❖ Partes</li><li>❖ Membrete</li><li>❖ Título</li><li>❖ Encabezamiento</li><li>❖ Texto</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Explicación de los tipos de cartas.</li><li>❖ Identificación de los tipos de cartas.</li><li>❖ Realización de diferentes tipos de cartas</li><li>❖ Definición del concepto memorando.</li><li>❖ Identificación de las partes de memorando.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Solidaridad en el trabajo grupal.</li><li>❖ Respeto por la libertad de expresión.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Identifica las partes del memorando.</li></ul>





<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>VALORES Y ACTITUDES</b>	<b>APRENDIZAJES POR EVALUAR</b>
7. Redactar documentos varios utilizados en la oficina moderna.	<b>7.1 Documentos varios</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Informes</li><li>❖ Solicitud de empleo</li><li>❖ Carta de recomendación</li><li>❖ Currículo Vitae</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Redacción de documentos varios.</li><li>❖ Confección de un álbum.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Respeto por la libertad de expresión</li></ul>	<u>El estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Redacta los documentos varios y confecciona un álbum.</li></ul>

**PROGRAMA DE ESTUDIO  
 TERCER CICLO**

**Modalidad: Comercial y Servicios**

**Especialidad: Secretariado**

**TALLER EXPLORATORIO: OFICINA MODERNA**

**UNIDAD DE ESTUDIO: ESCRITURA CREATIVA**

**Tiempo estimado: 36 horas  
 9 semanas**

**Nivel: SETIMO AÑO**

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
<p>1. Elaborar diversas libretas, blocks de notas , con papel de desecho para lograr una mayor aprovechamiento de los recursos.</p> <p>2 .Aplicar la escritura creativa en la toma de mensajes textos, frases y notas con eficiencia.</p>	<p>1.1. Material de desecho, formas de aprovechamiento.</p> <p>2.1. Importancia de la escritura rápida.</p> <p>2.2. Escritura rápida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Confección con material de desecho de libretas, blocks, y otros a creatividad del docente.</li> <li>❖ Utilización de los materiales confeccionados.</li> <li>❖ Explicación de la importancia relacionada con la escritura rápida.</li> <li>❖ Realización de prácticas en donde se aplique la escritura creativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Disposición respetuosa de los materiales que se le brindan para su trabajo.</li> <li>❖ Respeto por la libertad de expresión</li> </ul>	<p><u>El estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Elabora diversas libretas utilizando en forma correcta material de desecho.</li> <li>❖ Realiza prácticas donde aplique la escritura creativa.</li> </ul>

**PROGRAMA DE ESTUDIO**  
**TERCER CICLO**

**Modalidad: Comercial y Servicios**

**Especialidad: Secretariado**

**TALLER EXPLORATORIO: OFICINA MODERNA**

**UNIDAD DE ESTUDIO: ORGANIZACIÓN DE OFICINA**

**Tiempo estimado: 40 horas**

**10 semanas**

**Nivel: SETIMO AÑO**

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
1. Organizar el espacio físico de una oficina para lograr un excelente desempeño en sus labores.	<b>1.1 La Oficina</b> ❖ <b>Disposición</b> Los muebles Ambiente de la Oficina ❖ <b>Suministros</b> Pedidos Recepción Cuidado de los suministros ❖ <b>Registro, Recordatorios,</b> Tipos y usos de Agendas Libros de citas Recordatorio permanente Registro de personal ❖ <b>Libro de Recortes</b> Uso Clases Organización del material Inserción de los recortes Inserción de folletos y otro Material. El índice en el libro de recortes	❖ Explicación de cómo organizar el espacio física de una oficina ❖ Análisis de las necesidades y aprovechar el espacio de una oficina ❖ Simulación de una oficina en donde se utilice y aplique las distribuciones de la misma. ❖ Diferenciación entre tipos y usos de materiales utilizados en la oficina moderna.	❖ Respeto por la libertad de expresión	❖ Organiza en forma correcta el espacio de una oficina.



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ <b>Manejo del equipo telefónico</b> y del material de consulta</li><li>❖ <b>Uso y manejo del equipo telefónico</b> Los tipos de llamada a larga distancia Los libros de consulta en materia telefónica.</li><li>❖ <b>Decoración de la oficina</b> Oficina del jefe Oficina de la secretaria</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Explicación del uso de las guía telefónicas.</li><li>❖ Identificación de los tipos de equipos.</li><li>❖ Realización de prácticas en donde se atiende en forma correcta el teléfono.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Solidaridad en el trabajo grupal.</li></ul>	<u>El estudiante:</u>
2. Diferenciar los tipos de equipos que se utilizan en la oficina secretarial	2.1 Equipo de oficina <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Fotocopiadora</li><li>❖ Máquina de escribir: manuales, eléctricas y electrónicas.</li><li>❖ Calculadoras</li><li>❖ Facsímil</li><li>❖ Intercomunicadores</li><li>❖ Centrales telefónicas</li><li>❖ Computadoras</li><li>❖ Otros</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Identificación de cada uno de los equipos utilizados en la oficina moderna.</li><li>❖ Investigación del equipo moderno en las oficinas por medio de bibliografía o visitas a empresas locales.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Identifica los equipos de oficina.</li></ul>

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
3. Ejecutar acciones de atención al cliente en la Unidad de Gestión.	3.1. <b>Atención a clientes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Internos</li> <li>❖ Externos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explicación de los diferentes tipos de clientes.</li> <li>❖ Realización de prácticas dirigidas en la atención al cliente.</li> <li>❖ Ejecución de acciones en la atención al cliente en la Unidad de Gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Disposición respetuosa de los materiales que se le brindan para su trabajo.</li> </ul>	<u>El estudiante y la estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ejecuta acciones de atención en la Unidad de Gestión.</li> </ul>

**PROGRAMA DE ESTUDIO  
 TERCER CICLO**

**Modalidad: Comercial y Servicios**

**Especialidad: Secretariado**

**TALLER EXPLORATORIO: OFICINA MODERNA**

**UNIDAD DE ESTUDIO: PREVENCIÓN LABORAL**

Tiempo probable: **20 HORAS**  
**5 semanas**

**Nivel: SETIMO AÑO**

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

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	ACTITUDES Y VALORES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2. Organizar lo relacionado con servicio al cliente y protocolo ante clientes.	2.1 Servicio al cliente. 2.2 Etiqueta y protocolo. 2.3 Giras educativas (visitas a empresas).	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖</li> <li>❖ Aplicación de las técnicas de etiqueta y protocolo relacionadas con el servicio al cliente.</li> <li>❖ Organización de lo relacionado con servicio al cliente y protocolo ante clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Capacidad para fomentar los valores necesarios para conservar la salud: respeto, responsabilidad, cooperación, solidaridad, tolerancia, generosidad, comunicación, lealtad, compromiso, interdependencia.</li> <li>❖ Respeto por las normas de urbanidad.</li> <li>❖ Seguridad al ejecutar diversas acciones relativas al protocolo y servicio al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Aplica las técnicas de etiqueta y protocolo relacionadas con el servicio al cliente organizando un pequeño.</li> </ul>

# 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**

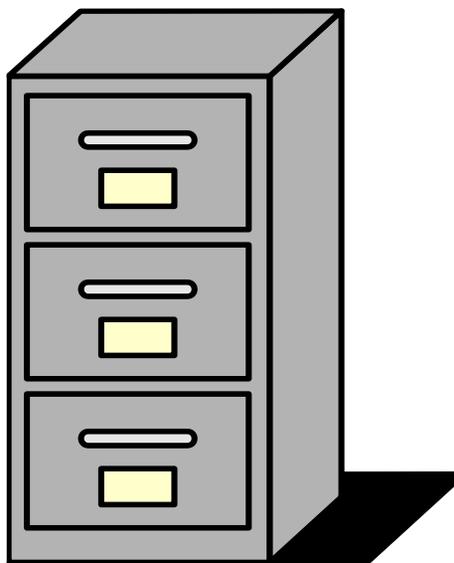
**San José, Costa Rica**

**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**

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



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



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



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

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"> <li>❖ Análisis de la importancia del archivo nacional.</li> <li>❖ Análisis mediante una visita a los Archivos Nacionales la importancia del mismo.</li> <li>❖ Análisis de la Ley 7202 y su reglamento en trabajos grupales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Respeto por la libertad de expresión.</li> <li>❖ Orgullo por el trabajo cooperativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Analiza la importancia del Archivos Nacionales.</li> </ul>



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"><li>❖ <b>Administración</b><ul style="list-style-type: none"><li>❖ Definición</li></ul></li><li>❖ <b>Planeación</b><ul style="list-style-type: none"><li>❖ Concepto</li></ul></li><li>❖ <b>Organización</b><ul style="list-style-type: none"><li>❖ Concepto</li><li>❖ Organización formal e informal.</li></ul></li><li>❖ <b>Dirección</b><ul style="list-style-type: none"><li>❖ Concepto</li><li>❖ Motivación y motivadores</li><li>❖ Otras técnicas de motivación</li><li>❖ Comunicación y relación humanas</li></ul></li><li>❖ <b>Control</b><ul style="list-style-type: none"><li>❖ Concepto</li><li>❖ Tipos de control</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Explicación de los conceptos del proceso administrativo.</li><li>❖ Aplicación en la comunidad sobre el proceso administrativo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Disposición respetuosa de los materiales que se le brindan para su trabajo.</li></ul>	<p><u>El estudiante y la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Explica los conceptos del proceso administrativo</li></ul>

**PROGRAMA DE ESTUDIO**  
**TERCER CICLO**

**Modalidad: Comercial y Servicios**

**Especialidad: Secretariado**

**TALLER EXPLORATORIO: ARCHIVAR PARA EL FUTURO**

**Nivel: OCTAVO AÑO**

**UNIDAD DE ESTUDIO: SISTEMAS PARA EL MANEJO DE DOCUMENTOS**

**Tiempo probable: 36 horas**  
**9 SEMANAS**

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



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"><li>❖ Ordenación de las unidades de archivo en nombres de firmas comerciales e instituciones.</li><li>❖ Artículos, preposiciones y conjunciones en nombres de firmas comerciales o instituciones.</li><li>❖ Números en nombres de organizaciones o firmas comerciales</li><li>❖ Símbolos y signos de puntuación</li><li>❖ Letras aisladas, abreviaturas, siglas, acrónimos, palabras compuestas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Aplicación de las reglas mediante el uso de la guía telefónica.</li><li>❖ Elaboración de fichas utilizando cada una de las reglas vistas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Capacidad de auto análisis en la disciplina.</li></ul>	<p><u>El estudiante y la estudiante</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Elabora fichas aplicando las reglas para ordenar alfabéticamente.</li></ul>



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

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



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



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	ACTITUDES Y VALORES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
<p>4. 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"><li>❖ Área Humana – Social</li><li>❖ Área Administrativa</li><li>❖ Área Técnica</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Reconocimiento de las áreas que influyen en el trabajo en equipo.</li><li>❖ Examen de las áreas que influyen en la cultura de la calidad, con referencia al servicio al cliente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Capacidad para fomentar los valores necesarios para trabajar en equipo: respeto, responsabilidad, cooperación, solidaridad, tolerancia, generosidad, comunicación, lealtad, compromiso, interdependencia.</li></ul>	<p><u>El estudiante y la estudiante</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Examina las áreas que influyen en la cultura de la calidad, con referencia al servicio al cliente.</li></ul>

**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"> <li>❖ Definición</li> <li>❖ Clasificación               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Simples</li> <li>❖ Compuestos</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explicación de conceptos de documentos comerciales.</li> <li>❖ Diferenciación de documentos comerciales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Búsqueda de la previsión y Prudencia: Planificación y orden</li> </ul>	<u>El estudiante y la estudiante</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explica los conceptos de documentos comerciales.</li> </ul>
2. Elaborar de los documentos comerciales útiles en las tareas empresariales	2.1. Documentos sencillos: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ vale</li> <li>❖ recibo</li> <li>❖ factura</li> <li>❖ orden de pedido</li> <li>❖ orden de compra</li> <li>❖ nota de crédito</li> <li>❖ nota de debito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Identificación de las partes de los diferentes documentos.</li> <li>❖ Realización de prácticas relacionadas con la confección de los diferentes documentos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Realiza prácticas de confección de los documentos</li> </ul>



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
3. Elaborar de los formularios comerciales que se utilizan en su comunidad.	2.2 Documentos complejos ❖ pagaré ❖ letra de cambio ❖ cheque ❖ certificado de prenda ❖ deposito y retiro de dinero ❖ tarjeta de crédito ❖ tarjeta de débito  3.1 Formularios comerciales ❖ conceptos ❖ tipos de formularios utilizados en la comunidad	❖ Explicación de conceptos de los diferentes formularios comerciales.  ❖ Indagación sobre los diferentes formularios comerciales utilizados en su comunidad.	❖ Interés por Incentivar la Integridad  ❖ Búsqueda de equidad en el trato con los compañeros y profesores.  ❖	<u>El estudiante y la estudiante</u>  ❖ 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
1. Debater la importancia de la salud ocupacional en las funciones y labores cotidianas.	1.1 Salud ocupacional: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Riesgos de trabajo</li> <li>❖ Accidentes de trabajo</li> <li>❖ Enfermedades del trabajo: laboral y ocupacional.</li> <li>❖ Factores de riesgos físicos en el trabajo: el ruido, la iluminación, el calor, el frío, entre otros.</li> <li>❖ Factores de riesgos químicos en el trabajo: polvo, neblinas, humos, gases, vapores, entre otros.</li> <li>❖ La carga de trabajo</li> <li>❖ Manejo de herramientas</li> <li>❖ Póliza de riesgos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Discusión de los orígenes, causas y consecuencias de los riesgos, accidentes y enfermedades del trabajo.</li> <li>❖ Debate acerca de la importancia de la salud ocupacional en las funciones y labores cotidianas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Amplitud de pensamiento sobre la importancia de la salud</li> <li>❖ Apreciación de la salud como beneficio de desarrollo personal</li> <li>❖ Capacidad de conservar la salud</li> <li>❖ Capacidad de tomar actitud de vida saludable</li> <li>❖ Capacidad de hábito para promover la</li> </ul>	<u>El estudiante y la estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Debate acerca de la importancia de la salud ocupacional en las funciones y labores cotidianas</li> </ul>



			salud como rutina profesional	
--	--	--	-------------------------------	--

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



--	--	--	--	--

# TALLER EXPLORATORIO

## DIGITACION COMPUTACIONAL

***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

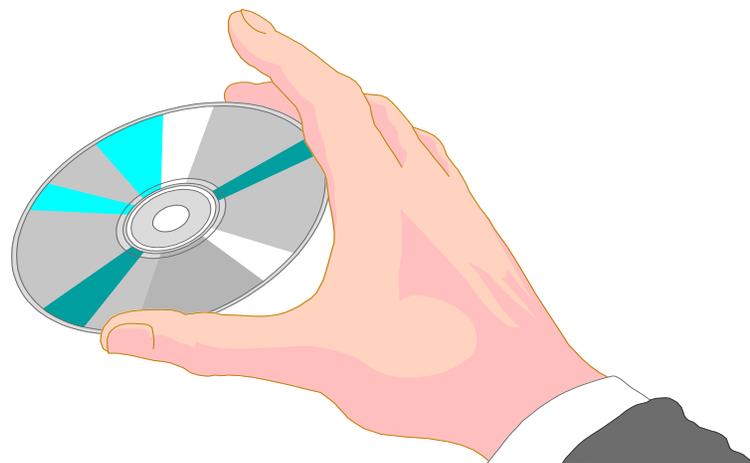
**Coordinado por:**

***Licda. Damaris Foster Lewis***  
**ASESORA NACIONAL DE SECRETARIADO**

**San José, Costa Rica**

**2006**

**TALLER EXPLORATORIO**  
**ARCHIVAR PARA EL FUTURO**  
**Especialidad de Secretariado**



**Programa de Noveno Año**



***CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS***

***TALLER EXPLORATORIO***

***NOVENO Año***

***DIGITACION COMPUTACIONAL***



## DESCRIPCIÓN

### TALLER EXPLORATORIO

### DIGITACIÓN COMPUTACIONAL

El programa de estudio Digitación Computacional, busca que los estudiantes identifiquen, manipulen, y trabajen con los paquetes computacionales actualizados en el laboratorio de cómputo.

Con este tipo de taller se logra que los estudiantes amplíen su conocimiento y capacidad en la digitación y presentación de diversos documentos mediante el uso de la computadora.

Es importante que el docente incorpore actividades dinámicas, donde los estudiantes elaboren productos con materiales de desecho, para concretizar los procesos productivos. Con este tipo de modelos 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.

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 con el fin del mejoramiento integral del discente.

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

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
I	EVOLUCION DEL EQUIPO	12 HORAS	3 SEMANAS
II	TÉCNICAS COMPUTACIONALES	50 HORAS	12 SEMANAS
III	CULTURA DE LA CALIDAD	16 HORAS	4 SEMANAS
IV	DIGITACIÓN	50 HORAS	13 SEMANAS
V	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. Valorar la importancia del avance tecnológico, como apoyo a la calidad de vida personal y social.
2. Propiciar el desarrollo creativo y crítico en el desempeño de la digitación en cuanto a técnicas y procedimientos en el desempeño laboral.
3. Fomentar la aplicación de la etiqueta y protocolo en diversas situaciones cotidianas y laborales.
4. 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.
5. Propiciar el Servicio al Cliente en el desarrollo de las actividades cotidianas de todo individuo en la identificación de sus logros.
6. Desarrollar la integridad del individuo en la formación de valores fortaleciendo las costumbres y creencias del ser costarricense.

**PROGRAMA DE ESTUDIO  
 TERCER CICLO**

**Modalidad: Comercial y Servicios**

**Especialidad: Secretariado**

**TALLER EXPLORATORIO: DIGITACION COMPUTACIONAL**

**Nivel: NOVENO AÑO**

**UNIDAD DE ESTUDIO: EVOLUCION DEL EQUIPO**

**Tiempo probable: 12 horas  
3 semanas**

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
1. Reconocer el proceso histórico de la máquina de escribir hasta la computadora, para comprender la evolución del equipo.	1.1 Breve reseña histórica de: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Máquinas manuales</li> <li>❖ Máquinas eléctricas</li> <li>❖ Máquinas electrónicas</li> <li>❖ Computadoras ( generaciones de la computadora)</li> <li>❖ Ventajas y desventajas de todos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explicación del proceso evolutivo de la máquina de escribir hasta la computadora.</li> <li>❖ Análisis del proceso histórico de la máquina de escribir hasta la computadora sus ventajas y desventajas.</li> <li>❖ Investigación sobre el equipo utilizado en su comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Búsqueda de la previsión y Prudencia: Planificación y orden</li> <li>❖ Estimulación a la Empatía y la actitud de Ganar –ganar</li> <li>❖ Interés por Incentivar la Integridad</li> </ul>	<u>El estudiante y la estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explica las características de la máquina de escribir y la computadora en su proceso evolutivo y presenta un informe escrito sobre la investigación de las maquinas utilizadas en su comunidad.</li> </ul>

**PROGRAMA DE ESTUDIO  
 TERCER CICLO**

**Modalidad: comercial y Servicios**

**Especialidad: Secretariado**

**TALLER EXPLORATORIO: DIGITACION COMPUTACIONAL**

**UNIDAD DE ESTUDIO: TÉCNICAS COMPUTACIONALES**

**Tiempo probable: 50 horas**

**Nivel: NOVENO AÑO**

**12 semanas**

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
1 Aplicar normas para el buen cuidado del equipo	1.1 Cuidados del equipo: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Limpieza y cuidado del equipo</li> <li>❖ Orden del escritorio</li>   <li>❖ Cuidado de materiales: uso de porta disquetes, protección de los disquetes contra líquidos.</li>   <li>❖ Organización del lugar de trabajo.</li>   <li>❖ Ventajas y desventajas de l cuidado de los equipos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Análisis de las normas y principios básicos para el cuidado, limpieza y uso de los materiales y equipos</li>   <li>❖ Organización del lugar de trabajo, tomando en cuenta aspectos como espacio físico y otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Capacidad de auto análisis en la disciplina.</li>   <li>❖ Búsqueda de equidad en el trato con los compañeros y profesores.</li>   <li>❖ Interés por el valor de la honestidad.</li> </ul>	<u>El estudiante y la estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Organiza el lugar de trabajo, considerando aspectos como el espacio físico y otros.</li> </ul>



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
2. Aplicar los principios de ergonomía en la posición correcta ante el computador.	2.1 Posición correcta frente al computador. 2.2. Mobiliario ergonómico. 2.3. Gimnasia para manos y hombros. 2.4. Uso de protectores de pantalla. 2.5 Uso de lentes especiales.	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Explicación sobre la importancia de la posición correcta y uso del mobiliario ergonómico que eviten riesgos, en el desarrollo de las diversas actividades que realizar en el laboratorio de cómputo.</li><li>❖ Análisis sobre las normas y principios de salud ocupacional en el laboratorio de cómputo.</li><li>❖ Aplicación de las normas y principios de Salud Ocupacional en el laboratorio de cómputo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Búsqueda de la previsión y Prudencia: Planificación y orden</li></ul>	<p><u>El estudiante y la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Demuestra en el laboratorio de cómputo los principios ergonómicos sobre la posición correcta ante el computador.</li></ul>



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
3. Reconocer los elementos básicos de la computadora, de la máquina de escribir manual, eléctrica y electrónica.	<p>3.1 Partes de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Máquina manual</li><li>❖ Máquina eléctrica</li><li>❖ Maquina electrónica</li></ul> <p>3.2 Conceptos de computador:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ <b>Elementos:</b></li><li>❖ Hardware<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Monitores</li><li>❖ Unidad central de procesos</li><li>❖ Teclado</li><li>❖ Periféricos</li></ul></li><li>❖ Software<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Concepto</li><li>❖ tipos</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Definición del concepto de máquina de escribir</li><li>❖ Identificación de las partes básicas de la maquina de escribir manual, eléctrica y electrónica.</li><li>❖ Descripción de las partes de una maquina de escribir manual, eléctrica y electrónica.</li><li>❖ Definición del concepto de computador.</li><li>❖ Identificación de los elementos básicos de un computador.</li><li>❖ Descripción de los elementos básicos de un computador.</li><li>❖ Clasificación de los elementos que integran la computadora</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Respeto por la libertad de expresión.</li></ul>	<p><u>El estudiante y la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Identifica los elementos básicos de un computador en el laboratorio de cómputo.</li></ul>



<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>VALORES Y ACTITUDES</b>	<b>APRENDIZAJES POR EVALUAR</b>
4. Conocer algunos de los comandos internos y externos del Sistema Operativo.	4.1. Sistema Operativo, DOS <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Concepto</li><li>❖ Funciones</li><li>❖ Comandos:<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Internos</li><li>❖ Externos</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Reconocimiento de los comandos internos y externos.</li><li>❖ Demostración sobre el empleo de los comandos internos y externos.</li><li>❖ Aplicación de los comandos internos y externos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Solidaridad en el trabajo grupal.</li></ul>	El estudiante y la estudiante: <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Identifica los diferentes comandos del sistema operativo.</li></ul>
5. Reconocer los diferentes tipos de virus que se puedan encontrar en un software.	5.1. Aspectos generales de los virus. <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Concepto</li><li>❖ Tipos de virus</li><li>❖ Características</li><li>❖ Aplicaciones</li><li>❖ Protección del Software</li><li>❖ Instalación y actualización</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Reconocimiento de las características y él porque existen.</li><li>❖ Demostración de los procedimientos para la protección del software</li><li>❖ Aplicación de los procedimientos para la instalación y actualización del software.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Orgullo por el trabajo cooperativo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Identifica el concepto y características de los virus.</li></ul>



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
6. Aplicar las funciones del ambiente Windows para el manejo de la información.	6.1. Herramientas del escritorio: <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Botones (izq – der)</li><li>❖ Trabajo con iconos</li><li>❖ Selección de opciones</li><li>❖ Menús primarios y emergentes</li><li>❖ Cuadros de diálogo</li><li>❖ Ventanas</li></ul> 6.2. Iniciación y utilización de programas. <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Explorador</li><li>❖ Cambio de unidades</li><li>❖ Carpetas.</li><li>❖ Barra de tareas</li><li>❖ Ayuda</li></ul> 6.3. Personalización: <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Menús inicio y programas</li><li>❖ Uso de accesos directos.</li><li>❖ Iconos:</li><li>❖ Cambio de nombres</li><li>❖ Organización</li><li>❖ Borrado</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Descripción de las funciones básicas del Ambiente Gráfico.</li><li>❖ Explicación del uso y función de las diferentes herramientas.</li><li>❖ Utilización de las diferentes herramientas que ofrece el ambiente.</li><li>❖ Ejecución de prácticas dirigidas.</li><li>❖ Ejecución de prácticas variadas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Moderación al ajustarse a los recursos disponibles del entorno social y laboral.</li></ul>	<u>El estudiante y la estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Aplica las diferentes funciones del sistema operativo Ambiente Gráfico.</li></ul>



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
	<p>6.4. Escritorio</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Calculadora</li><li>❖ Mapa de caracteres</li><li>❖ Visor del portapapeles</li><li>❖ Block de notas</li></ul> <p>6.5. Multimedia</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Reproducción de CD</li><li>❖ Grabadora</li><li>❖ Control de volumen</li></ul> <p>6.6. Sistema de archivo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Configuración</li><li>❖ Archivos</li><li>❖ Visualización</li><li>❖ Organización de archivos en carpetas.</li></ul> <p>6.7. Archivos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Renombrar, copiar, borrar.</li><li>❖ Restauración de archivos borrados</li><li>❖ Vaciado de la papelera de reciclaje</li><li>❖ Localización de archivos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Descripción de las herramientas generales del escritorio en el Ambiente Grafico.</li><li>❖ Demostración de las funciones básicas de la Multimedia.</li><li>❖ Explicación de los conceptos del Sistema de Archivo.</li><li>❖ Ejecución de practicas dirigidas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Disposición respetuosa de los materiales que se le brindan para su trabajo.</li></ul>	

**PROGRAMA DE ESTUDIO**  
**TERCER CICLO**

**Modalidad: comercial y Servicios**

**Especialidad: Secretariado**

**TALLER EXPLORATORIO: DIGITACIÓN COMPUTACIONAL**

**UNIDAD DE ESTUDIO: CULTURA DE LA CALIDAD**

**Tiempo probable: 16 horas**  
**4 semanas**

**Nivel: NOVENO 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Concepto de Calidad.</li> <li>❖ Características de la Calidad.</li> <li>❖ Importancia de la Calidad</li> <li>❖ Beneficios de la Calidad.</li> <li>❖ Definición de cliente</li> <li>❖ Clasificación del cliente</li> <li>❖ Consecuencias de no satisfacer al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explicación de la importancia de la Calidad, sus características y desarrollo en la vida cotidiana, tales como los clientes, satisfacción total entre otros.</li> <li>❖ Análisis de la Calidad, su importancia, características y desarrollo en la vida cotidiana, tales como los clientes, satisfacción total entre otros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Desarrollo del sentido de Calidad y belleza: utilidad y disfrute estético.</li> <li>❖ Apreciación de la Calidad y la belleza como medios y como fines</li> <li>❖ Capacidad de crear belleza y la cultura de calidad</li> <li>❖ Capacidad en el desarrollo de Calidad y satisfacción de necesidades</li> </ul>	<p><u>El estudiante y la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Analiza la Calidad, su importancia, características y desarrollo en la vida cotidiana, tales como los clientes, satisfacción total entre otros.</li> </ul>



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



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	ACTITUDES Y VALORES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
4. Examinar que áreas influyen en la cultura de la calidad, con referencia al servicio al cliente.	4.2 Áreas que influyen en el trabajo en equipo: <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Área Humana – Social</li><li>❖ Área Administrativa</li><li>❖ Área Técnica</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Reconocimiento de las áreas que influyen en el trabajo en equipo.</li><li>❖ Examen de las áreas que influyen en la cultura de la calidad, con referencia al servicio al cliente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Capacidad para fomentar los valores necesarios para trabajo en equipo: respeto, responsabilidad, cooperación, solidaridad, tolerancia, generosidad, comunicación, lealtad, compromiso, interdependencia.</li></ul>	<u>El estudiante y la estudiante</u> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Examina las áreas que influyen en la cultura de la calidad, con referencia al servicio al cliente.</li></ul>



**PROGRAMA DE ESTUDIO  
TERCER CICLO**

**Modalidad: comercial y Servicios**

**Especialidad: Secretariado**

**TALLER EXPLORATORIO: DIGITACION COMPUTACIONAL**

**UNIDAD DE ESTUDIO: DIGITACION**

**Tiempo probable: 50 HORAS  
13 semanas**

**Nivel: NOVENO AÑO**

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
1. Digitar al tacto, letras, números y otros, del teclado, con las técnicas correctas.	1.1 Teclado de la computadora. <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Distribución del teclado en la computadora.</li> <li>❖ Teclas guías y nombre de los dedos.</li> <li>❖ Barra espaciadora, tecla de retorno, tecla tabuladora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conocimiento del teclado de la computadora, por medio del diagrama del mismo, realizando los ejercicios de cada una de las teclas, letras y números.</li> <li>❖ Digitación, con las técnicas de golpeo correctas, ejercicios de prácticas que contienen letras, números y párrafos que aparecen en el libro de texto, para el lograr el dominio del teclado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Solidaridad en el trabajo grupal.</li> <li>❖ Respeto por la libertad de expresión.</li> <li>❖ Orgullo por el trabajo cooperativo</li> </ul>	<u>El estudiante y la estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Digita correctamente, ejercicios de práctica y de refuerzo que contiene letras, números y párrafos.</li> </ul>



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Teclas: h, e, o, r; i, n, t, u; mayúscula derecha, c, acento, m; w, punto, g, mayúscula izquierda; q, y, b, coma; z, p, v, punto y coma; x, -, dos puntos; tecla mayúscula Cap Lock, tecla insert, tecla de retroceso o backspace Tecla suprimir o DEL</li><li>❖ Teclas direccionales</li><li>❖ Funciones rápidas sin uso del mouse (tildes, subrayados, otros)</li><li>❖ Teclado de funciones especiales:</li><li>❖ Negrilla, subrayar, sangrado en bloque.</li><li>❖ Teclado numérico; 4, 7, 3, 8; 2, 9, 1, 0; 5, 6</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Manipulación del teclado con exactitud y velocidad, aplicando las reglas de escritura de los signos de puntuación.</li><li>❖ Análisis de la importancia de mantener la posición correcta al digitar.</li><li>❖ Aplicación de normas de Salud Ocupacional al digitar.</li></ul>		<p><u>El estudiante y la estudiante</u></p>



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Teclado de símbolos: Paréntesis ( ), porcentaje %, comillas, apóstrofe ', interrogación ¿ ?; admiración ! ¡, dólares \$, colones ₡, *, +, @, &amp;, #, 0, &lt;, [ ], &gt;, /, cierre de mayúscula</li><li>❖ Teclas de función: F1, F2, otras.</li><li>❖ Teclado especial: Alt, ctrl., Shift</li> <li>❖ Técnicas de cotejo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Utilización de un tutor mecanográfico para fortalecer la destreza de la exactitud.</li><li>❖ Aplicación de técnicas de cotejo para determinar los errores y realizar el refuerzo correspondiente.</li></ul>		<p><u>El estudiante y la estudiante:</u></p>



<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>VALORES Y ACTITUDES</b>	<b>APRENDIZAJES POR EVALUAR</b>
2. Aplicar las diferentes funciones del procesador de texto Word en los ejercicios prácticos del teclado y en textos cortos.	<p>2.1. Concepto y aplicaciones.</p> <p>2.2. Ventana de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Barra de menú</li><li>❖ Barras de herramientas</li><li>❖ Dibujo</li><li>❖ Formato</li><li>❖ Bordes</li></ul> <p>2.3. Texto (bloques)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Copiar</li><li>❖ Borrar</li><li>❖ Mover</li><li>❖ Insertar</li></ul> <p>2.4. Documentos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Creación</li><li>❖ Guardado</li><li>❖ Recuperación</li><li>❖ Impresión</li><li>❖ Diseño</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Definición de menús, funciones y herramientas disponibles.</li><li>❖ Ejemplificación del uso de menús, funciones y herramientas.</li><li>❖ Realización de prácticas dirigidas.</li><li>❖ Identificación de las funciones para el trabajo con texto.</li><li>❖ Ejemplificación de las diferentes funciones.</li><li>❖ Elaboración de pequeños textos de revistas, pensamientos, utilizando todas las herramientas aprendidas.</li><li>❖ Elaboración de documentos sencillos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Solidaridad en el trabajo grupal.</li></ul>	<p>El estudiante y la estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Aplica las diferentes funciones para el manejo de texto y documentos.</li></ul>



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
3. Digitar textos con una rapidez adecuada utilizando las técnicas correctas	3.1. Textos en español e inglés <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Textos corridos</li><li>❖ Textos medidos</li><li>❖ Párrafos</li><li>❖ Párrafos para velocidad de 1, 2 y 3 minutos</li></ul> Comprobación de progreso	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Corrección de los trabajos aplicando las técnicas de cotejo</li><li>❖ Selección de los mejores documentos para el portafolio de trabajos.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Demostración de buenos hábitos de trabajo, al digitar textos, tanto en español como en inglés.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Determinación de la velocidad promedio del grupo, para establecer las metas a alcanzar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Solidaridad en el trabajo grupal.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Orgullo por el trabajo cooperativo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Digita textos con una rapidez adecuada utilizando las técnicas correctas.</li></ul>



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
	<p>3.2. Ejercicios de refuerzo.</p> <p>3.3. Técnicas de cotejo.</p> <p>3.4. Reproducción de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Artículos</li><li>❖ Trozos pequeños y grandes</li><li>❖ Pensamientos</li><li>❖ Poemas</li><li>❖ Versos y</li><li>❖ Poesías</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Aplicación de diferentes planes para desarrollar velocidad.</li><li>❖ Aplicación de técnicas para mejorar la precisión.</li><li>❖ Aplicación de Técnicas de cotejo en las velocidades realizadas..</li><li>❖ Refuerzo de las destrezas del manejo del teclado en la computadora, al realizar prácticas continuas.</li><li>❖ Elaboración de pequeños textos de revistas, pensamientos, artículos y otros utilizando las herramientas aprendidas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Respeto por la libertad de expresión.</li></ul>	<p><u>El estudiante y la estudiante:</u></p>



<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>VALORES Y ACTITUDES</b>	<b>APRENDIZAJES POR EVALUAR</b>
4. Confeccionar tablas y gráficos con las herramientas disponibles en el procesador de texto	4.1. Tablas y gráficos <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Creación</li><li>❖ Modificación</li><li>❖ Formato</li><li>❖ visualización</li></ul> Textos con formato de: <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Tablas</li><li>❖ Gráficos</li><li>❖ Cuadros financieros y estadísticos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Identificación de los componentes tablas y gráficos.</li><li>❖ Ejemplificación de las diferentes funciones.</li><li>❖ Elaboración de tablas y gráficos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Moderación al ajustarse a los recursos disponibles del entorno social y laboral.</li></ul>	<u>El estudiante y la estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Elabora tablas y gráficos utilizando el procesador de texto</li></ul>

**PROGRAMA DE ESTUDIO**  
**TERCER CICLO**

**Modalidad: Comercial y Servicios**

**Especialidad: Secretariado**

**TALLER EXPLORATORIO: DIGITACION COMPUTACIONAL**

**UNIDAD DE ESTUDIO: PREVENCIÓN LABORAL**

**Tiempo probable: 20 HORAS**  
**5 semanas**

**Nivel: NOVENO AÑO**

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



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	ACTITUDES Y VALORES	APRENDIZAJES POR EVALUAR
2. Organizar lo relacionado con servicio al cliente y protocolo ante clientes.	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Servicio al cliente.</li><li>❖ Etiqueta y protocolo.</li><li>❖ Giras educativas (visitas a empresas).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Aplicación de las técnicas de etiqueta y protocolo relacionadas con el servicio al cliente.</li><li>❖ Organización de lo relacionado con servicio al cliente y protocolo ante clientes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Coherencia entre Salud personal y salud empresarial.</li><li>❖ Respeto por las normas de urbanidad.</li><li>❖ Seguridad al ejecutar diversas acciones relativas al protocolo y servicio al cliente.</li><li>❖ Responsabilidad de sus actos en las giras educativas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Aplica las técnicas de etiqueta y protocolo relacionadas con el servicio al cliente.</li></ul>

## **BIBLIOGRAFIA**

### ***TÉCNICAS Y DISEÑO DE RECURSO PARA LA OFICINA***

- 👉 Ministerio de Educación Pública. **Folleto de Cultura de la Calidad.** 1998.
- 👉 Mora G., Guillermo E. **Valores Humanos y Actitudes Positivas.** Colombia: McGraw-Hill, 1995.
- 👉 Solé, Montse. **El protocolo y la empresa.** España: Editorial Planetaria, 2001.
- 👉 Stoyan Vladich-María Bonilla. **Recursos Audiovisuales.** San José, Costa Rica, Editorial Universidad Estatal a Distancia 2000
- 👉 Twing, Joyce. **Percepción y atención al público.** Colombia: McGraw
- 👉 Rojas, Demóstenes. **Técnicas de comunicación ejecutiva.** Colombia, Bogotá: McGraw-Hill Interamerica S.A, 1994

### 👉 **BIBLIOGRAFIA ACTUALIZADA CON LOS CONTENIDOS DEL PROGRAMA**

👉 **Bibliografía actualizada en INTERNET.**

### ***OFICINA MODERNA***

- 👉 Ministerio de Educación Pública. **Folleto de Cultura de la Calidad.** 1998.
- 👉 Mora G., Guillermo E. **Valores Humanos y Actitudes Positivas.** Colombia: McGraw-Hill, 1995.
- 👉 Rosado, Mary. **Escritura Rápida. Diccionario de abreviaturas.** Editorial McGraw-Hill. Segunda edición, 2000.

- 👉 Rosado, Mary. **Escritura Rápida.** Editorial McGraw-Hill. Segunda edición, 2000.
- 👉 Zúñiga-Mora. **Gestión Secretarial.** Colombia: Editorial McGraw-Hill . 1999
- 👉 Rojas, Demóstenes. **Redacción Comercial Estructurada.** Colombia: Editorial McGraw-Hill. Cuarta edición, 1999
- 👉 Solé, Montse. **El protocolo y la empresa.** España: Editorial Planetaria, 2001.
- 👉 Twing, Joyce. **Percepción y atención al público.** Colombia: McGraw
- 👉 Rojas, Demóstenes. **Técnicas de comunicación ejecutiva.** Colombia, Bogotá: McGraw-Hill Interamerica S.A, 1994
- 👉 **Bibliografía actualizada en INTERNET.**
- 👉 **Bibliografía actualizada sobre el contenido de los programas.**

### **ARCHIVAR PARA EL FUTURO**

- 👉 Calvo Leiva, Alberto y Quesada Monge Gerardo. **Documentación comercial. Teoría y Práctica.** Editorial DECASA. San José, Costa Rica, 1991
- 👉 Hernández Jiménez, Digna y Segura Badilla, Lilliam. **Los encargados de los Archivos de Gestión y sus funciones archivísticos.** San José, Costa Rica. 1999.
- 👉 **Ley 7202 del Archivo Nacional y su Reglamento.** Costa Rica, Leyes 24 de octubre de 1990.
- 👉 Ministerio de Educación Pública. **Folleto de Cultura de la Calidad.** 1998.
- 👉 Mora G., Guillermo E. **Valores Humanos y Actitudes Positivas.** Colombia: McGraw-Hill, 1995.

- 👉 Salgado, Lilia. **Curso Básico de Administración de Archivo.** Editorial McGraw-Hill. 1995.
- 👉 Sánchez Alfaro, Jorge. **Principios de Gestión y Administración de Documentos.** San José, Costa Rica: Editorial Susaeta, 1991
- 👉 **Bibliografía actualizada en INTERNET.**
- 👉 **Bibliografía actualizada sobre los contenidos del programa.**

### ***DIGITACION COMPUTACIONAL***

- 👉 Chavarría Arce, Teresita. **Tutor mecanográfico de TECAPRO COSTA RICA,** 1996.
- 👉 Consejo de Salud Ocupacional. **Antología Salud Ocupacional.**, Costa Rica: Editorial CAPET, 1993.
- 👉 Costa Rica. Decreto Ejecutivo No. 1 y 2 **Reglamento General de Seguridad e higiene de trabajo.** Costa Rica: CSO, 1993
- 👉 Dooley, Brian. **El camino fácil a Windows.** México: McGraw-Hill, 1995
- 👉 Fee, Hugo **Competitividad es calidad total.** España Editorial Alfaomega, 1993.
- 👉 Gorbea, Josefina y otros. **Técnicas Mecanográficas Modernas.** IV Edición. México: McGraw-Hill 1988
- 👉 Levine, Guillermo. **Elementos de computación.** México McGraw-Hill, 1992
- 👉 Martínez de Cortés, Antonia y Bonilla de Romeo María. **Manejo del teclado del Computador (Keybording).** Colombia. Editorial Mc Graw –Hill Interamericana, S.A., 1997



- 👉 Ministerio de Educación Pública (1998) **Folleto. Cultura de la Calidad.**
- 👉 Mora G., Guillermo. **Valores humanos y Actitudes Positivas.** Colombia: McGraw-Hill, 1995
- 👉 Popy K, Boyce. **La oficina automatizada y la secretaria.** México: McGraw-Hill, 1993.
- 👉 Real Academia Española. **Diccionario de la Lengua Española.** 1992
- 👉 Salas Soto, Carmen Ivannia. **Técnicas mecanográficas de computación.** EUNED. San José, Costa Rica, 1998.
- 👉 Tiznado Santana, Marco Antonio. **El camino fácil a DOS versión 6.22** México: Editorial McGraw –Hill, 1995
- 👉 Tiznado Santana, Marco Antonio. **El camino fácil a WORD** México: Editorial McGraw –  
👉 Hill, 1995
- 👉 **Libros actualizados de Computación ( Windows, Word, etc.)**
- 👉 **Bibliografía actualizada en INTERNET**

**Construyamos una Educación Integral**



## ANEXO # 1

### NORMATIVA PARA EL USO DEL LABORATORIO DE CÓMPUTO

El profesor o profesora, que le corresponda horario en el laboratorio deberá velar por:

- La existencia de medidas de seguridad, tales como verjas, llavines, portones, sistema de alarma, reforzamiento del cielo raso, de las paredes, para proteger el equipo, materiales, mobiliario e instalaciones del laboratorio, para evitar la sustracción parcial o total del equipo, si no existe solicitarlo a las autoridades correspondientes. En caso de robo del equipo o parte del equipo se tomarán las medidas con las autoridades respectivas.
- El cumplimiento de las disposiciones del reglamento por utilizar.
- La colocación de los bultos, salveques y otros en los casilleros previamente construidos para mantener la seguridad y el orden en el laboratorio.
- El recibimiento del equipo en buen estado y el laboratorio ordenado y limpio, previo reporte de la situación de cada una de las computadoras o máquinas de escribir, según corresponda y si existiese algún daño, anomalías o dar recomendaciones o información deberá comunicarlo ya sea, a la dirección, coordinación u otro, según lo maneje cada institución.
- El cumplimiento puntual del horario de las lecciones de cómputo, desarrollar los contenidos del programa y las personas que deseen ingresar fuera de horario deben obtener la autorización del personal a cargo del laboratorio. No deben realizarse trabajos en el centro de cómputo sin la permanencia del profesor o profesora. No se debe utilizar teléfono celular cuando se está impartiendo lecciones.
- El buen uso que se dé al laboratorio de cómputo: no consultar información pornográfica o violenta, tampoco realizar cambios en la configuración de la computadora y en las propiedades como protector de pantallas y otros, sin autorización de la persona que está a cargo, que se manejen los disquetes o CD que los alumnos y las alumnas entregan en el laboratorio, rotulados con el nombre, apellido y sección. Cuando haya permiso para meter los disquetes personales, será con previa revisión del antivirus. El estudiante no tiene autorización para ingresar otros paquetes que no sean los



asignados por el profesor o profesora, por ejemplo los de juegos. No usar dentro del centro de cómputo, audífonos y discman. Cerrar cada uno de los paquetes utilizados antes de apagar el equipo correctamente.

- Debe mantenerse la puerta debe mantenerse cerrada para evitar deterioros al equipo de aire acondicionado.
- La asignación de las computadoras a cada persona, sin los cambios autorizados por el profesional a cargo. (Se debe establecer una bitácora con la información de cada puesto de trabajo)
- La prevención y mantenimiento del equipo. En caso de existir red, el servidor debe manejarlo solamente el encargado. Utilizar la máquina de escribir con doble hoja. Digitar con suavidad en el teclado de las computadoras. No recargar los tomacorrientes. Aceitar los rodines de las sillas ergonómicas. Mantener ordenado el área de trabajo. Realizar la limpieza de las máquinas de escribir una vez al mes. Cuidar con esmero el equipo, material y mobiliario del centro de cómputo. Si se permite música, se debe dar volumen moderado. No puede cambiar el equipo de lugar o quitar cintas a las impresoras sin la autorización de su profesor o profesora.
- El laboratorio se utilice siempre bajo responsabilidad del personal a cargo.
- Se utilice Internet, según normativa.
- Se utilice apropiadamente, los basureros de reciclaje para hojas des echadas.
- La disciplina del grupo a su cargo, durante el desarrollo de las lecciones. (El alumno no debe jugar con los mouses, ni golpearlos, ni abrirlos, no rayar las mesas, monitores, ni CPU, no poner claves a las máquinas, no utilizar el equipo de multimedia sin previa autorización. No comer ninguna clase de alimentos o golosinas dentro del laboratorio, bebidas, goma de mascar, tampoco se debe peinar, cortarse uñas, limarse uñas o maquillarse, tampoco fumar (amparada a la Regulación del fumado Ley N7501 del 5 de mayo de 1995), ya que cualquier producto o suciedad daña el equipo. No jugar dentro del recinto. Mantener las uñas cortas para evitar accidentes laborales. Se debe utilizar un vocabulario adecuado).



- Contar en todo momento con la orientación del profesional a cargo, o sea, si en cualquier momento el o la encargada debe ausentarse, debe dejar a otro profesional encargado para que supervise, nunca dejar a los alumnos y alumnas trabajar solos, para evitar desorganización del mismo. No realizar trabajos personales, dentro del centro de cómputo, cuando se están atendiendo a los estudiantes y las estudiantes, solo se permite la permanencia de otros docentes o alumnas, siempre y cuando hayan computadoras libres y con previo permiso del profesor o profesora que en ese instante tenga asignado el laboratorio.
- Se apliquen las normas de Seguridad e Higiene Ocupacional. Trabajar con organización, orden y responsabilidad y concienciar para el cuidado del equipo, material y mobiliario, no debe mover, desconectar, o desarmar, maltratar o dañar los equipos.
- El alumno y la alumna apliquen las técnicas de apagado de las computadoras, asegurándose que la computadora esté bien apagada, colocar los cobertores y entregar los disquetes de trabajo a la profesora, si es final del día cerrar el centro de cómputo, cerrar celosías y cortinas y dejar la electricidad desconectada.
- Que exista debida organización, ya sea en grupo o comité de aseo, para revisar que el equipo, material y mobiliario queden en buen estado, verificando que las computadoras queden debidamente apagadas. Realizar el aseo del lugar, ordenar el equipo y material correspondiente, antes de salir del aula y dejar reportes de las anomalías. Recordar que el aseo se realiza con el equipo de aire acondicionado apagado.



**“EL CONOCIMIENTO ES EL CAMINO AL ÉXITO DE TODO SER HUMANO”**