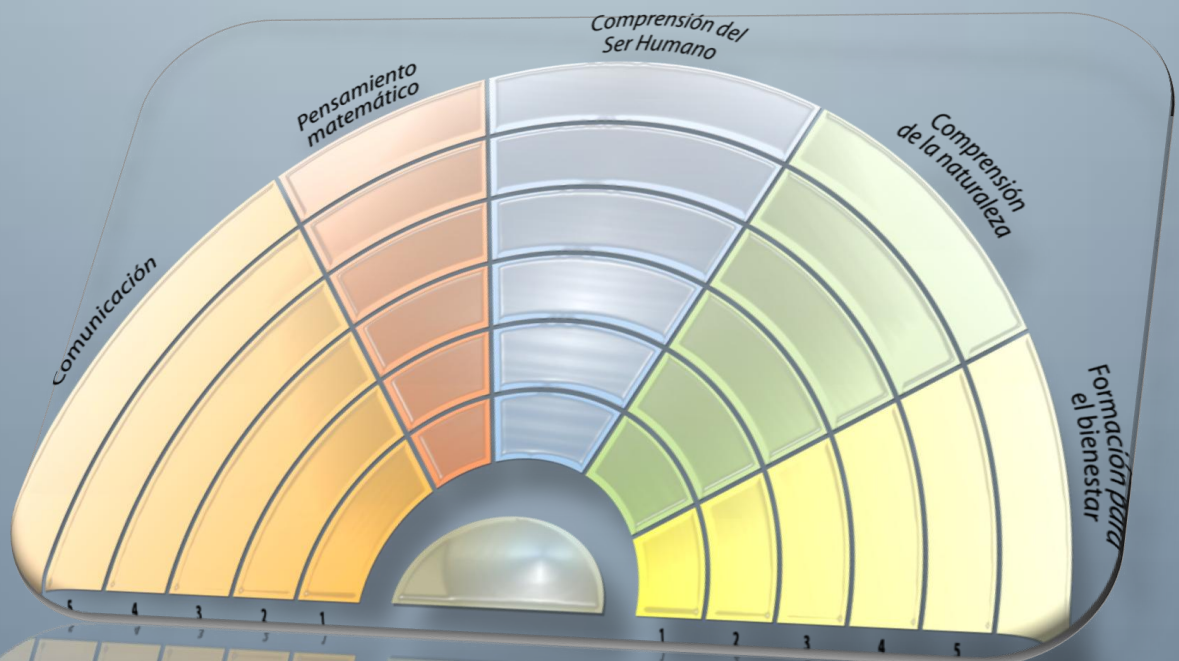




UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

SISTEMA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

## BACHILLERATO GENERAL POR COMPETENCIAS



TRAYECTORIA DE APRENDIZAJE  
ESPECIALIZANTE (TAE) DE:  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO



## BACHILLERATO GENERAL POR COMPETENCIAS

I.- Nombre de la Trayectoria: Asistente administrativo<sup>1</sup>

II.- Competencia Genérica: Comunicación

III.- Número de unidades de aprendizaje: 4

IV.- Total de horas: 228

V.- Valor de créditos: 20

VI. Fecha de aprobación Comisiones Conjuntas Educación y Hacienda CUEMS

05 de Noviembre de 2009

### VII. Justificación

El equipo de autores de la presente TAE realizó un muestreo durante la segunda quincena de mayo y la primera de junio, entre diferentes organizaciones para encontrar las competencias laborales que se requieren al desempeñar puestos administrativos simples como son: asistentes o auxiliares. Este estudio mostró las generalidades que en ésta área deben poseer los egresados del bachillerato para permitirles acceder a un trabajo de mayor carga intelectual y menor carga de fuerza física. El factor social demanda habilidades de comunicación verbal y escrita en el idioma materno; así como en el inglés, contar con un buen manejo de las Tics y de interacción interpersonal con la emisión de mensajes acordes a las necesidades de los demás.

Nuestra región por ser la segunda en importancia en nuestro país y contar con empresas de sociedades inversionistas con capital nacional y extranjero, buscando el apoyo y soporte tecnológico en la producción y la mejora continua para así optimizar sus ingresos y ganancias; solicita personal que le administre la elaboración de documentos mercantiles en el idioma materno y en un segundo idioma con habilidades en el manejo de programas computacionales y en la búsqueda de un acercamiento óptimo y efectivo con sus clientes.

Dentro del sector productivo mexicano, en su portal de Internet llamado portal del empleo muestra sus estadísticas dentro del sector productivo mexicano, el cual nos remite a la búsqueda de empleo acorde al perfil laboral o puesto; mismo que se clasifican en diversas áreas. En una de las áreas solicita personal con bachillerato y que demuestre competencias para el manejo de documentos mercantiles, conocimientos de computación, con dominio en el trato a personas; de ahí se desprende la carrera de secretariado la cual forma técnicos con conocimientos y habilidades prácticas para transcribir documentos, cartas, oficios, etc., en máquinas de escribir o computadoras; recibir, ordenar, archivar, clasificar documentos, expedientes, correspondencia, etcétera.

<sup>1</sup> Programa evaluado por el Consejo para la Evaluación de la Educación Tipo Media Superior A.C. (COPEEMS) mediante Dictamen de fecha 16 de febrero del 2011.



Se aplicó una encuesta en la primera quincena de junio dentro de la escuela preparatoria no. 6 a los alumnos que trabajan, para conocer cuales son las debilidades que poseen y la manera de abatir estas; para que cuenten con los medios que les permitan realizar una actividad laboral más efectiva y placentera. Esto es, brindarle los conocimientos, habilidades y actitudes para la vida a través de su tránsito por el bachillerato, dándoles la oportunidad de desarrollar cualidades específicas de un asistente o auxiliar dentro de las labores administrativas de una empresa, escuela, negocio o consultorio. Dicho diagnóstico estuvo basado en los primeros resultados obtenidos del muestreo en los ambientes laborales, los cuales demandan bachilleres con competencias para la elaboración de documentos mercantiles con un manejo aceptable del idioma inglés; así como del paquete Office y un buen trato hacia el cliente.

Con base en lo anterior descrito, se dio a la tarea de planear las unidades de aprendizaje que brindarían los saberes cognitivos, saberes prácticos y actitudinales para contribuir al desarrollo de competencias en el bachiller con miras a su inmersión laboral o mejora del mismo. Dichas unidades llevan por nombre: redacción administrativa-comercial, office secretarial, organización y clasificación de archivos y atención al cliente y su trayectoria iniciará a partir del tercer semestre.

Fuentes consultadas:

[http://www2.sepdf.gob.mx/info\\_dgest/index.jsp](http://www2.sepdf.gob.mx/info_dgest/index.jsp)

[http://www.empleo.gob.mx/wb/BANEM/BANE\\_inicio](http://www.empleo.gob.mx/wb/BANEM/BANE_inicio)

### VIII.- Objetivo general

**La TAE en Asistente administrativo** tiene como objetivo general que al término de la trayectoria el alumno sea capaz de realizar labores administrativas básicas de una empresa, escuela, negocio o consultorio para auxiliar en el manejo de diversos documentos mercantiles y la atención de primer contacto con el cliente.

### IX.- Competencia de la TAE

Elabora y organiza documentos administrativos-mercantiles y satisface las necesidades de primer contacto con el cliente.

### X.- Mapa curricular

Nombre de la TAE: <b>Asistente administrativo</b>									
Unidad de Aprendizaje	Tipo	AF	T	H/S	H total	T	P	CR	Semanas
<b>Redacción administrativa-comercial</b>	C	E	CT	3	57	18	39	5	19
<b>Office Secretarial</b>	C	E	CT	3	57	18	39	5	19
<b>Organización y clasificación de archivos</b>	C	E	CT	3	57	18	39	5	19
<b>Atención al cliente</b>	C	E	CT	3	57	18	39	5	19



**XI.- Matriz de correlación entre el perfil de egreso del alumno, competencias genéricas y competencias de la TAE.**

Rasgos del Perfil	Competencia Genérica	Rasgos de la Competencia para la TAE
Autonomía y liderazgo Razonamiento verbal Gestión de la información Estilos de aprendizaje y vocación	<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica recursos lingüísticos.</li> <li>• Socializa procesos comunicativos.</li> <li>• Establece empatía con terceros</li> <li>• Organiza y clasifica documentos administrativos-mercantiles.</li> </ul>

**XII.- Contenido Curricular**

Secuencia de las Unidades de Aprendizaje

	Nombre de la UA	Descripción sintética	Tipo de UA
3ro.	Redacción administrativa-comercial	<p><b>Presentación:</b> La unidad de aprendizaje “redacción administrativa-comercial” expone al alumno al desarrollo de material escrito para el manejo de información diversa útil en tareas administrativas para el buen funcionamiento de labores mercantiles.</p> <p><b>Contenidos temáticos:</b></p> <p><b>Módulo I. Estilo y redacción administrativa-comercial</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definición de correspondencia mercantil.</li> <li>2. Definición de documentación comercial.</li> <li>3. Diferencias entre correspondencia mercantil y documentación comercial</li> <li>4. Definición de estilo.</li> <li>5. Cualidades del estilo.</li> <li>6. Defectos del estilo.</li> <li>7. Redacción administrativa-comercial</li> <li>8.</li> </ol> <p><b>Módulo II. Correspondencia mercantil y documentación comercial</b></p>	I



		<ol style="list-style-type: none"><li>1. La carta</li><li>2. Curriculum</li><li>3. El oficio y orden del día</li><li>4. La circular</li><li>5. La constancia</li><li>6. El acta</li><li>7. Cheque</li><li>8. Cotizaciones</li><li>9. Pedidos</li><li>10. Facturas</li><li>11. Recibos y contrarrecibos</li><li>12. Pagaré</li><li>13. Letra de cambio</li></ol> <p><b>Módulo III. Elaboración de Informes y presupuestos</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Definición y clasificación de informes.</li><li>2. Definición y clasificación de presupuestos.</li><li>3. Formatos de informe.</li><li>4. Formatos de presupuestos y cotizaciones.</li><li>5. Inventarios.</li></ol>	
4to.	Office Secretarial	<p><b>Presentación:</b> La unidad de aprendizaje “Office Secretarial” expone al alumno a las ventajas de un procesador de texto y de una hoja de cálculo para tareas secretariales; así como de una agenda ofimática y una base de datos integrando el uso de las TIC’s a un fin laboral específico.</p> <p><b>Contenidos temáticos:</b></p> <p><b>Módulo I. Word en la oficina.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plantillas de Word.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Que es plantilla</li><li>○ Manejo de plantillas administrativas y comerciales.</li><li>○ Creación de plantillas administrativas y comerciales.</li></ul></li><li>• Combinar correspondencia.</li><li>• Elaboración de etiquetas y sobres.</li><li>• Elaboración de informes.</li><li>• Configuración e Impresión de documentos comerciales y correspondencia mercantil.</li></ul> <p><b>Módulo II. Excel secretarial.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plantillas de Excel.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Manejo de plantillas administrativas y comerciales.</li><li>○ Creación de plantillas administrativas y comerciales.</li></ul></li><li>• Cálculos matemáticos y elaboración de fórmulas en documentos mercantiles.</li><li>• Edición, configuración e impresión de</li></ul>	S

		<p>documentación comercial.</p> <p><b>Módulo III. Access secretarial.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicaciones de bases de datos.</li> <li>• Creación de bases de datos utilizando los asistentes. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tablas</li> <li>○ Consultas</li> <li>○ Formularios</li> <li>○ Informes</li> </ul> </li> <li>• Imprimir objetos de una base de datos.</li> </ul> <p><b>Módulo IV. Outlook en la oficina.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Crear notar.</li> <li>○ Cómo organizar y administrar notas.</li> <li>○ Cómo crear una cita, una tarea, y un mensaje de correo desde una nota.</li> </ul> </li> <li>• Tareas <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aceptar o rechazar tareas.</li> <li>○ Seguimiento de las tareas.</li> <li>○ Cambiar el orden de las tareas.</li> <li>○ Marcar tareas.</li> <li>○ Registrar tareas</li> </ul> </li> <li>• Diario <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Guardar elementos o archivos en el diario.</li> <li>○ Ver las entradas del diario para un contacto.</li> <li>○ Cambiar aspecto de una escala de tiempo.</li> </ul> </li> <li>• Organizar y administrar elementos <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Agrupar elementos.</li> <li>○ Creación de categorías.</li> <li>○ Manejo de carpetas.</li> <li>○ Realizar copias de seguridad.</li> <li>○ Filtrar elementos.</li> </ul> </li> </ul>	
5to.	Organización y clasificación de archivos	<p><b>Presentación:</b> La unidad de aprendizaje “Organización y clasificación de archivos” expone al alumno a la administración de documentos en la recepción, organización, conservación, localización, uso y destino final de los documentos de archivo para el almacenamiento y manejo de los mismos.</p> <p><b>Contenidos temáticos:</b></p> <p><b>Módulo I. Administración y codificación de archivos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manejo de documentos.</li> <li>▪ Tipos de documentos.</li> </ul>	S



		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Catalogación</li></ul> <p><b>Módulo II. Elaboración de expedientes.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Expedientación.</li><li>▪ Control de expedientes.</li><li>▪ Depuración de archivos.</li></ul> <p><b>Módulo III. Distribución de documentos y correspondencia.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Circulación de la información</li></ul> <p><b>Módulo IV. Elaboración de inventarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Control de salidas.</li><li>▪ Control de entradas.</li><li>▪ Control de consumo interno.</li></ul>	
6to.	Atención al cliente	<p><b>Presentación:</b> La unidad de aprendizaje “Atención al cliente” expone al alumno a la comunicación efectiva con terceros; una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación.</p> <p><b>Contenidos temáticos:</b></p> <p><b>Módulo I. Técnicas para atender al cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar al cliente</li><li>• Orientar al cliente</li><li>• Canalizar al cliente</li></ul> <p><b>Módulo II. Sincronía interaccional.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestos y pautas de comportamiento</li><li>• Saludo y despedida.</li><li>• La sonrisa.</li><li>• La mirada.</li><li>• Las manos.</li><li>• Proxémica.</li><li>• Postura.</li></ul> <p><b>Módulo III. La comunicación interpersonal en la oficina</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cómo darle la bienvenida al cliente.</li><li>• Comunicación eficaz.</li><li>• Educación y respeto al utilizar el teléfono.</li><li>• Establece empatía en cada encuentro con el cliente</li><li>• Opciones para la solución de problemas del cliente.</li></ul> <p><b>Módulo IV. Manejo de situaciones difíciles</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cómo actuar ante quejas y hostilidades</li></ul>	I



		del cliente. <ul style="list-style-type: none"><li>• Conciliación de conflictos.</li><li>• Recomendaciones para una mejor atención al cliente</li></ul>	
--	--	---	--

**XIII. Modalidades de operación del programa:**

Presencial	X	Semipresenciales	
------------	---	------------------	--

**XIV. Perfil del docente**

*A) Conocimientos*

- Manejo de documentos administrativos.
- Manejo del español para redactar.
- Manejo de los programas del paquete office.
- Manejo de documentos administrativos en cuanto a la organización de archivos y conservación de los documentos y/o expedientes.
- Manejo intermedio del idioma inglés.
- Manejo de la comunicación oral.

*B) Habilidades*

- Identificar la diversidad de documentos mercantiles, sus usos y aplicaciones; así como el llenado o elaboración de los mismos.
- Manipular las diferentes herramientas del paquete Office vinculadas a las labores mercantiles.
- Organizar y clasificar documentación administrativa.
- Distribuir, facilitar y controlar el uso de documentación administrativa.
- Almacenar documentación administrativa para la conservación de la misma.
- Manejar sus emociones.
- Manejar su lenguaje corporal
- Analizar mensajes administrativos-mercantiles escritos en inglés.
- Dominar el argot administrativo-mercantil en el idioma inglés.





C) *Valores*

En todas las unidades de aprendizaje de la TAE, el profesor debe mostrar los siguientes valores:

**Respeto:** A la opinión de los estudiantes tanto en creatividad como en aportaciones cuando evalúan proyectos.

**Honestidad:** Brinda una calificación apropiada a las competencias desarrolladas por cada alumno.

**Solidaridad:** Apoya a los alumnos para fomentar el aprendizaje colaborativo.

**Responsabilidad:** Elabora su material de trabajo y entrega en tiempo y forma las evaluaciones sumativas de cada actividad de aprendizaje.

**Tolerancia:** Maneja una escala de conducta acorde al contexto en el cual enseña.

**Espíritu crítico:** Evalúa la propia vida y el ambiente, para anunciar la verdad y denunciar lo que se aleja de ella.

D) *Competencias profesionales*

- Licenciados en administración de empresas.
- Licenciados en contaduría pública.
- Licenciados en negocios internacionales o comercio internacional.
- Licenciados en letras.
- Licenciados en informática.
- Licenciados en bibliotecología.
- Licenciados en ciencias de la comunicación.
- Licenciados en desarrollo humano

**XV. Bibliografía, documentos y materiales necesarios y aconsejables;**

- Aguilera, R. Nacif, J. (2002). *Valoración de archivos*. Mexico: AGN.
- Cacho, J., Barcaci, C. (2008). *Correspondencia mercantil y oficial*. (34ª ed.). México: ECA.
- Domínguez, T. (2001) *Archivonomía*. (2ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Domínguez, T. (2000) *Documentación. teoría y práctica*. ( 4ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Friedrichsen, L. (2007) *Office 2007*. España. Anaya.
- González, C. (2007). *La Comunicación efectiva*. México: Ediciones Fiscales ISEF.
- González, L. (2008). *Archivonomía. El registro de la información*. México. EDC ECA
- Hernández, L. Moro, M. (2002). *Procedimientos de valoración documental*. España. Asociación de Archiveros de Castilla y León. ALCAL.
- Hollett, V. & Sydes, J. (2008). *Techtalk. Elementary*. Inglaterra: Oxford University Press.
- Hughes, J., & Naunton J. (2008). *Business Result. Elementary*. Inglaterra: Oxford University Press.
- Pascual, F. (2007). *Domine Office 2007*. México: AlfaOmega.



- Richards, J., Bycina, D., Wisniewska, I. (2008). *Person to Person*. Inglaterra: Oxford University Press.

#### XVI. Infraestructura

- Aula amplia de clase
- Laboratorio con computadoras

#### XVII. Recursos materiales y presupuestales

##### A) Materiales

- a. Pintarrón.
- b. Pinta gises.
- c. Conexión a Internet.
- d. Bocinas.
- e. Cañón.
- f. Butacas ergonómicas de fácil manejo.
- g. Una computadora por alumno.
- h. Toda la bibliografía sugerida ya que es el material de apoyo del profesor.
- i. Paquete Office 2007.
- j. Fotocopias para material de trabajo con los alumnos.
- k. Una Laptop para los profesores que impartan la TAE.

##### B) Presupuestales

- a. Toda la bibliografía sugerida ya que es el material de apoyo del profesor.  
\$ 5,000



**XVIII. Docentes que elaboraron el proyecto:**

Nombre	Lugar de inscripción	Correo
Chávez Alatorre Angélica María	Escuela preparatoria No.6	<a href="mailto:anngie_gely@hotmail.com">anngie_gely@hotmail.com</a>
Chávez Alatorre María de Lourdes	Escuela preparatoria No.6	<a href="mailto:lulu_p6_udg@yahoo.com.mx">lulu_p6_udg@yahoo.com.mx</a>
Montes de Oca García Francisco Javier	Escuela preparatoria No.6	<a href="mailto:javier_montes_333@yahoo.com.mx">javier_montes_333@yahoo.com.mx</a>
Vázquez Saldaña Rogelio	Escuela preparatoria No.6	<a href="mailto:rogelio_vazquezs@yahoo.com.mx">rogelio_vazquezs@yahoo.com.mx</a>
Zayas Rodríguez Eduardo	Escuela preparatoria No. 6	<a href="mailto:ezaro_68@yahoo.com.mx">ezaro_68@yahoo.com.mx</a>

**Coordinación y revisión general**

Nombre	Correo electrónico
Mtra. María de Jesús Haro del Real	DEP@sems.udg.mx

