

# GUIA DIDÁCTICA DEL ALUMNO

## TECNICAS DE SECRETARIADO DE DIRECCION



## INDICE

|   |    |
|---|----|
| 1. Bienvenida.....                        | 2  |
| 2. La Formación Continua.....             | 2  |
| 3. Material Didáctico.....                | 3  |
| 4. Objetivos y Contenidos.....            | 4  |
| 5. Metodología.....                       | 5  |
| 6. Técnicas Orientativas de Estudio.....  | 7  |
| 7. Acción Tutorial y Apoyo al Alumno..... | 8  |
| 8 Evaluación.....                         | 10 |

### 1. BIENVENIDA.

Te damos la bienvenida al curso de **Técnicas de Secretariado de Dirección**, que forma parte de la oferta de formación continua promovida por Comisiones Obreras (CC.OO.) y que la Federación de Servicios de CC.OO (CCOO-SERVICIOS) imparte en la modalidad de formación online.

Esta formación está financiada por la contribución mensual a través de la cuota de formación profesional que tanto los trabajadores como las empresas cotizan cada mes por la financiación del Fondo Social Europeo (FSE).

### 2. LA FORMACION CONTINUA.

Desde el año 1993, la formación y el reciclaje profesional de los trabajadores ocupados se viene regulando a través de los Acuerdos Nacionales de Formación Continua, suscritos entre las organizaciones empresariales y sindicales más representativas, y entre éstas y el Gobierno.

Hasta la fecha se han firmado tres acuerdos de formación continua, que ha dado lugar a un sistema de formación continua que ha permitido, por una parte, dotar al sistema de unos recursos financieros para las empresas y sus trabajadores y, por otra, desarrollar un modelo de gestión basado en la concertación social y en el desarrollo de instituciones paritarias sectoriales y territoriales, que han contribuido a mejorar las relaciones de los agentes sociales entre sí y de éstos con el Gobierno.

Con la Resolución del 19 de Agosto del 2014, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones públicas para la ejecución de planes de formación mediante convenios, de ámbito estatal, dirigidos prioritariamente a los trabajadores ocupados. (Publicado en el BOE n. 208, del Miércoles 27 de Agosto de 2014), se pone en marcha la Convocatoria Estatal de Planes de Formación 2014 (Formación de Oferta).

La Formación Profesional Continua tiene como finalidad proporcionar a los trabajadores ocupados la formación que puedan necesitar a lo largo de su vida laboral, con el fin de que obtengan los conocimientos y prácticas más adecuados a los requerimientos que en cada momento precisen las empresas, y permita compatibilizar su mayor competitividad con la mejora de la capacitación profesional y promoción individual del trabajador.

### 3. MATERIAL DIDACTICO.

El material completo para el seguimiento de este curso lo recibirás individualmente y en una sola entrega y consta de los siguientes elementos:

- Mochila.
- Kit de Material, compuesto por carpeta, cuaderno y bolígrafo serigrafiados.

Junto a esto, y para atender las exigencias pedagógicas de la formación a distancia, se entregará lo siguiente:

- Guía didáctica del alumno para el aprendizaje del curso (la que estás leyendo en este momento).

A través de la Plataforma ira cumplimentado las diferentes pruebas de evaluación que se le irán proponiendo, y posteriormente a la finalización del curso deberá cumplimentar un cuestionario de calidad / satisfacción de la acción formativa que publicaremos en la Plataforma.

## 4. OBJETIVOS Y CONTENIDOS.

### 4.1 OBJETIVOS

Adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar las funciones propias del Asistente de Dirección, optimizando la relación con el Directivo y potenciando habilidades de comunicación interpersonal.

### 4.2 CONTENIDOS

UNIDAD DIDACTICA 1. (8 Horas) La empresa y su organización La empresa. Las funciones de la empresa. Clasificación de las empresas. El organigrama empresarial. La imagen de la oficina. El material de oficina. E-Office.

UNIDAD DIDACTICA 2. (8 Horas) Funciones del servicio de secretariado Funciones de los directivos. Personalidad y comportamiento de un directivo. El secretariado en la empresa. La secretaria de dirección. Relaciones de una secretaria dentro de la empresa. Ética y secreto profesional de la secretaria.

UNIDAD DIDACTICA 3. (8 Horas) La organización del trabajo La planificación. Organización del puesto de trabajo. Ergonomía del puesto de trabajo. Gestión y análisis del tiempo. El estrés. Organización de la agenda de la secretaria. El archivo. Interrupciones en el trabajo. Trabajar con calidad.

UNIDAD DIDACTICA 4. (8 Horas) La comunicación en la empresa Sistemas de información en la empresa. El proceso de comunicación. Tipos de comunicación. Barreras en el proceso de la comunicación. La comunicación verbal y no verbal. La comunicación telefónica.

UNIDAD DIDACTICA 5. (8 Horas) La comunicación escrita (I) Concepto y características de la comunicación escrita. Redactar un documento escrito.

Abreviaturas, puntuación, siglas y acrónimos. El informe: tipos y partes. El aviso o anuncio. El saludo. Circulares: características y ejemplos.

UNIDAD DIDACTICA 6. (7 Horas) La comunicación escrita (II) La correspondencia comercial. El certificado. La instancia. El acta.

UNIDAD DIDACTICA 7. (8 Horas) Los documentos mercantiles El pedido. Albaranes de entrega. La factura. Modalidades de pago. El recibo. El cheque. La letra de cambio. El pagaré.

UNIDAD DIDACTICA 8. (8 Horas) La organización de actos Las reuniones. Preparación y organización de las reuniones. Documentación. El día de la reunión. Organizar un congreso. Después del Congreso.

UNIDAD DIDACTICA 9. (8 Horas) La organización de viajes La función del secretariado en la gestión de viajes. Planificar el viaje. Aspectos a considerar. Los viajes de negocios y su organización. Documentación necesaria. Derechos de los viajeros.

UNIDAD DIDACTICA 10. (8 Horas) El protocolo empresarial Introducción al protocolo. El protocolo oficial en España. Normas básicas de presentación y saludos. Un factor psicosocial importante: la puntualidad. Invitaciones en España y en el extranjero. Invitado/anfitrión. Tratamientos honoríficos utilizados en las comunicaciones protocolarias. La asertividad. La imagen personal. La vestimenta adecuada.

UNIDAD DIDACTICA 11. (6 Horas) Los medios electrónicos La ofimática. Internet y sus servicios. La videoconferencia. La firma electrónica.

## 5. METODOLOGIA.

La metodología de trabajo está basada en el sistema de formación online o Teleformación; es decir, el desarrollo de la actividad formativa se realiza con el apoyo de la Plataforma de Teleformación, del material didáctico que estará publicado en la misma y de la atención tutorial individualizada que tendrá

disponible en cualquier momento, lo que exige conocer las indicaciones prácticas necesarias para un mejor aprovechamiento del tiempo.

Esta metodología de trabajo esta muy centrada en la atención al alumnado, que interactúa con las unidades didácticas del curso, realiza los ejercicios prácticos propuestos y mantiene un contacto permanente con los servicios de tutoría.

Es importante, por tanto, que adoptes cuando antes una metodología de estudio organizada y autónoma, que te permita seguir un ritmo con regularidad y no perder el contacto con la tutoría en ningún momento.

El ritmo de trabajo que debes seguir se estructura del siguiente modo:

1. Se recomienda comenzar por la **lectura de esta guía** para familiarizarte con todos los elementos que forman parte del mismo y la dinámica de trabajo que se plantea.

2. Puedes ponerte en contacto con el tutor o tutora para manifestarle tus consultas o dudas; si es el caso, formular alguna consulta técnica sobre el curso o la metodología que debe seguirse. Para contactar siempre tienes que indicar la referencia:

Acción Formativa: TECNICAS DE SECRETARIADO DE DIRECCION

Nº Acción: 063

Nº Grupo: 001

3. Una vez hecho esto podrás comenzar con las unidades didácticas. Este curso esta compuesto de 4 Unidades Didácticas y 11 lecciones.

También te recomendamos anotar las dudas que te surjan para plantearlas al tutor o tutora a través de los medios disponibles para ello (ver apartado “*Atención tutorial*”).

4. Una vez que hayas realizado el estudio de las lecciones que comprenden cada unidad didáctica, podrás realizar la prueba de evaluación, y así con cada una de las cuatro unidades didácticas que comprenden este curso.

5. Ya por último, cumplimentar el cuestionario de calidad/satisfacción de la acción formativa que publicaremos en la Plataforma.

## 6. TECNICAS ORIENTATIVAS DE ESTUDIO.

Estudiar a distancia es muy distinto a estudiar de una forma convencional o presencial. Se trata de diferentes opciones para seguir aprendiendo. En muchas ocasiones el aprendizaje a distancia es la única opción posible para las personas que están trabajando, y por lo tanto, no pueden asistir a las clases presenciales.

Tiene que empezar por estar convencido de que se puede estudiar a distancia con tanta o mayor eficacia que en los cursos presenciales. Sin este convencimiento su rendimiento en el estudio será mucho menor.

### REQUISITOS PARA EL ESTUDIO EFICAZ:

Su estudio requiere esfuerzo intelectual y determinadas técnicas para que resulte eficaz. Son necesarios determinados aspectos, a los que habitualmente no le presta mucha atención:

- Disponer de un lugar privado, tranquilo y silencioso.
- Contar con una mesa suficiente y cómoda, donde pueda disponer de todo el material necesario para su sesión de estudio.
- Y prestar especial atención a la orientación de la luz y a una buena temperatura ambiente.

### PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO:

#### **Organización del estudio:**

Como otra actividad cualquiera, su estudio debe ir encaminado a conseguir el máximo rendimiento. Tiene que asumir desde el principio la responsabilidad de ajustar los objetivos y el ritmo de estudio, para que resulte adecuado a sus posibilidades y necesidades. Pero no basta con la planificación, falta lo más importante: cumplirlo.

Las ventajas de una buena planificación, pueden ser las siguientes:

- Mejor aprovechamiento del tiempo.
- Evitar vacilaciones («pérdidas de tiempo»).
- Crear hábitos.
- Obligar a una regularidad en el trabajo.

#### **Elaboración del programa personal:**

Para la realización del programa de estudio personal, tiene que tener en cuenta lo siguiente:

- Determinar el tiempo real del que dispone.
- Contar con el resto de actividades y compromisos.
- Seleccionar los mejores momentos del día para el estudio.
- Asignar un tiempo de estudio igual para todos los días.

Toda esta planificación vendrá determinada por:

- Una planificación previa.
- El material didáctico de estudio.
- Las actividades a realizar (estudio de temas, elaboración de trabajos, realización de resúmenes y repasos, etc.) durante el curso.

#### LA SESIÓN DE ESTUDIO:

Es importante que sea una actividad más dentro de las 24 H. del día. El intervalo ideal de una sesión de estudio debe ser de 1 ó 1,5 H. consecutivas, dependiendo de sus circunstancias personales y las dificultades de los temas de estudio.

Los requisitos previos para una buena sesión de estudio pueden ser los siguientes:

- Actitud: estar dispuesto para el estudio.
- Organización del estudio: según con el ritmo personal de trabajo que tenga.
- Distribución de las materias: dependiendo de la dificultad que tengan las materias a estudiar.

## 7. ATENCION TUTORIAL Y APOYO AL ALUMNO.

Para el estudio del curso contará con los siguientes apoyos o recursos para cada una de las lecciones:

1. Documentos en formato pdf con el temario del alumno.
2. Videos en formato multimedia explicativos de cada una de las lecciones, que servirán de ampliación y complemento del manual del alumno.
3. Al final de cada lección encontrará un cuestionario tipo test que deberá de cumplimentar para pasar a la siguiente lección. Dicho cuestionario servirá para que el alumno pueda comprobar el nivel de conocimientos adquiridos.

Tienes a tu disposición un servicio de tutoría a través del cual se llevará a cabo un trabajo de seguimiento y asistencia personal desde el que resolver dudas, solicitar información, pedir orientación bibliográfica, recibir asesoramiento, etc., a través de diversos medios de contacto:

- Consultas con su tutor/a. A través del teléfono gratuito 926850807 o 926853297 podrá consultar con su tutor/a, para aclarar cualquier duda relativa al temario de estudio.

El horario de consulta estará disponible en cualquier momento del desarrollo del curso dentro del siguiente horario:

- **Lunes a Viernes de 17:30 a 20:00**

- Asimismo, podrá enviar sus consultas a través de correo electrónico, a la siguiente dirección (tutor/a):

D. Carlos Fernández del Moral Pozuelo: [carlos@formancha.com](mailto:carlos@formancha.com)

Dña. Cristina Nieto Gómez-Rico: [cristina@formancha.com](mailto:cristina@formancha.com)

Es importante que para poder identificar la persona que lo envía, aparezca de forma completa, el nombre y apellidos en el cuerpo del mensaje.

**IMPORTANTE:** Debido a que se trata de un curso en modalidad Teleformación, es recomendable que utilice el apartado de mensajería de la Plataforma para enviar las consultas o dudas que tenga, el correo personal del tutor solamente utilícelo en el caso que no pueda utilizar la mensajería de la Plataforma.

Si desea enviarnos algún escrito o consulta por correo postal, puede hacerlo a la siguiente dirección:

**FORMANCHA**  
Departamento de Formación  
C/ Barranco Albacete, 20  
13.250 Daimiel (C.Real)

Si opta por el fax para el envío de consultas el número es el siguiente:

Fax: 926850807

### Personal de administración

Para cualquier consulta relacionada con el estudio de su ocupación o cualquier duda que tenga relacionada con la organización del curso puede contactar, a través del teléfono del apartado anterior con la siguiente persona:

D. Raúl Nieto.

## 8. EVALUACION.

La evaluación pretende verificar la eficacia de la formación que a lo largo del curso va obteniendo. Pero no sólo esto, a través de la misma, se trata de establecer un nexo de unión entre los alumnos y el profesorado del curso, faceta ésta muy importante en un curso a distancia o mediante teleformación.

El sistema de evaluación que se va a seguir a lo largo del curso no pretende, en modo alguno, someter a presión al alumno ante las distintas pruebas propuestas. Antes, al contrario, se trata de que el propio alumno se «autoevalúe», es decir, sea él mismo quien sepa si ha asimilado la materia estudiada o si es necesario un nuevo repaso o el esclarecimiento de algunos puntos confusos.

Para la evaluación, el tutor tendrá en cuenta los ejercicios prácticos y los cuestionarios tipo test que el alumno realice a través de la Plataforma. En este curso hay cuatro Unidades Didácticas y cuatro Pruebas de Evaluación, para que un alumno se considere APTO tendrá que tener al menos tres evaluaciones realizadas con una calificación positiva.

Al terminar el curso recibirá el Certificado de Formación, documento que acredita la formación que ha recibido.