

Universidad Nacional  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Secretariado Profesional

**GUÍA DE ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE BASADAS EN  
UN ENFOQUE POR COMPETENCIAS PARA LA PRODUCCIÓN DE  
DOCUMENTOS EN EL CURSO DE TÉCNICAS MECANOGRÁFICAS POR  
COMPUTADORA II EN LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL**

Elaborado por:

Elizabeth Narvárez Alvarado

Antonieta Redondo Monney

Heredia, febrero 2015  
Campus Omar Dengo

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>MÓDULO I .....</b>	<b>15</b>
<b>COMPETENCIAS GENÉRICAS.....</b>	<b>15</b>
Lo Positivo y Negativo.....	16
Torres de Vasos .....	17
Cuadros de Colores .....	18
Ordenar la Sala sin Ver .....	19
Las Ópticas Diferentes .....	20
Raptos Compartidos .....	22
<b>MÓDULO II .....</b>	<b>24</b>
<b>LA CARTA.....</b>	<b>24</b>
<i>Concepto .....</i>	<i>25</i>
<i>Recomendaciones para elaborar una carta .....</i>	<i>25</i>
<i>Estructura de la carta .....</i>	<i>26</i>
<i>Estilos de Carta .....</i>	<i>32</i>
<i>Ejemplo .....</i>	<i>33</i>
<b>ESTRATEGIAS LLUVIA DE IDEAS .....</b>	<b>36</b>
<i>Competencia por desarrollar .....</i>	<i>36</i>
<i>Propósito .....</i>	<i>37</i>
<i>Materiales necesarios .....</i>	<i>37</i>
<i>Procedimiento .....</i>	<i>38</i>
<i>Importancia.....</i>	<i>38</i>
<i>Ejemplo .....</i>	<i>40</i>
<i>Criterio de desempeño.....</i>	<i>40</i>
<b>ESQUEMA DE PROCESOS.....</b>	<b>41</b>
<i>Competencia por desarrollar .....</i>	<i>41</i>
<i>Propósito .....</i>	<i>42</i>
<i>Materiales necesarios .....</i>	<i>42</i>
<i>Procedimiento .....</i>	<i>43</i>
<i>Importancia.....</i>	<i>43</i>

<i>Ejemplo</i> .....	45
<i>Criterio de desempeño</i> .....	46
<b>ESTUDIO DE CASOS</b> .....	<b>47</b>
<i>Competencia por desarrollar</i> .....	47
<i>Propósito</i> .....	48
<i>Materiales necesarios</i> .....	48
<i>Procedimiento</i> .....	49
<i>Importancia</i> .....	49
<i>Ejemplo</i> .....	51
<i>Criterio de desempeño</i> .....	53
<b>MÓDULO III</b> .....	<b>54</b>
<b>EL MEMORANDO</b> .....	<b>54</b>
<i>Concepto</i> .....	55
<i>Recomendaciones para elaborar un memorando</i> .....	55
<i>Estructura del memorando</i> .....	56
<i>Ejemplo</i> .....	65
<b>MAPA COGNITIVO TIPO SOL</b> .....	<b>66</b>
<i>Competencia por desarrollar</i> .....	66
<i>Propósito</i> .....	67
<i>Materiales necesarios</i> .....	67
<i>Procedimiento</i> .....	68
<i>Importancia</i> .....	68
<i>Ejemplo</i> .....	70
<i>Criterio de desempeño</i> .....	70
<b>DIAGRAMA RADIAL</b> .....	<b>71</b>
<i>Competencia por desarrollar</i> .....	71
<i>Propósito</i> .....	72
<i>Materiales necesarios</i> .....	72
<i>Procedimiento</i> .....	73
<i>Importancia</i> .....	73
<i>Ejemplo</i> .....	75
<i>Criterio de desempeño</i> .....	75
<b>APRENDIZAJE BASADO EN PROBLEMAS</b> .....	<b>76</b>
<i>Competencia por desarrollar</i> .....	76

<i>Propósito</i> .....	77
<i>Materiales necesarios</i> .....	77
<i>Procedimiento</i> .....	78
<i>Importancia</i> .....	78
<i>Ejemplo</i> .....	80
<i>Criterio de desempeño</i> .....	83
<b>MÓDULO IV</b> .....	<b>84</b>
<b>LA CERTIFICACIÓN</b> .....	<b>84</b>
<i>Concepto</i> .....	85
<i>Recomendaciones</i> .....	85
<i>Estructura de la certificación</i> .....	86
<i>Ejemplo</i> .....	89
<b>SIMULACIÓN</b> .....	<b>91</b>
<i>Competencia por desarrollar</i> .....	91
<i>Propósito</i> .....	92
<i>Materiales necesarios</i> .....	92
<i>Importancia</i> .....	92
<i>Procedimiento</i> .....	93
<i>Ejemplo</i> .....	94
<i>Criterio de desempeño</i> .....	95
<b>TÉCNICA V</b> .....	<b>96</b>
<i>Competencia por desarrollar</i> .....	96
<i>Propósito</i> .....	96
<i>Materiales necesarios</i> .....	97
<i>Importancia</i> .....	97
<i>Procedimiento</i> .....	98
<i>Ejemplo</i> .....	99
<i>Criterio de desempeño</i> .....	100
<b>APRENDIZAJE IN SITU</b> .....	<b>101</b>
<i>Competencia por desarrollar</i> .....	101
<i>Propósito</i> .....	102
<i>Materiales necesarios</i> .....	102
<i>Procedimiento</i> .....	103
<i>Importancia</i> .....	103

<i>Ejemplo</i> .....	105
<i>Criterio de desempeño</i> .....	106
<b>MÓDULO V</b> .....	<b>107</b>
<b>LA CONSTANCIA</b> .....	<b>107</b>
<i>Concepto</i> .....	108
<i>Recomendaciones para su elaboración</i> .....	108
<i>Estructura de la constancia</i> .....	109
<i>Ejemplo</i> .....	112
<b>PROYECTOS DE EJECUCIÓN</b> .....	<b>114</b>
<i>Competencia por desarrollar</i> .....	114
<i>Propósito</i> .....	115
<i>Materiales necesarios</i> .....	115
<i>Procedimiento</i> .....	116
<i>Importancia</i> .....	116
<i>Ejemplo</i> .....	118
<i>Criterio de desempeño</i> .....	121
<b>PROYECTOS APOYADOS EN TIC</b> .....	<b>122</b>
<i>Competencia por desarrollar</i> .....	122
<i>Propósito</i> .....	123
<i>Materiales necesarios</i> .....	124
<i>Importancia</i> .....	124
<i>Procedimiento</i> .....	125
<i>Ejemplo</i> .....	126
<i>Criterio de desempeño</i> .....	127
<b>CUADRO COMPARATIVO</b> .....	<b>128</b>
<i>Competencia por desarrollar</i> .....	128
<i>Propósito</i> .....	129
<i>Materiales necesarios</i> .....	129
<i>Procedimiento</i> .....	130
<i>Importancia</i> .....	130
<i>Ejemplo</i> .....	132
<i>Criterio de desempeño</i> .....	133
<b>FUENTES DE CONSULTA</b> .....	<b>134</b>

*“Nunca consideres el estudio como una obligación, sino como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber”*

*Albert Einstein*

## PRESENTACIÓN

La presente guía, compuesta por estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos en el curso de Técnicas Mecanográficas por Computadora II, tiene como objetivo brindar al equipo docente y al estudiantado del área secretarial, herramientas que orienten los procesos educativos con base en la experiencia, vivencias, contexto social, cultural, económico y político de la persona estudiante para el desarrollo integral del aprendizaje, con el apoyo de la mediación pedagógica que el equipo docente aplica en el aula, proceso que se genera de forma conjunta.

Esta guía también toma en cuenta la parte didáctica de las estrategias propuestas, con el fin de promover el aprendizaje significativo en los y las estudiantes, para que logren resolver los problemas que se presentan en la realidad laboral, pues el propósito de la didáctica es formar a los educandos en su contexto con la guía del equipo docente, tal y como se manifiesta en el enfoque por competencias, el cual permite que el estudiantado desarrolle sus habilidades, conocimientos y capacidades de manera integral y contextualizada.

Los aspectos anteriores son fundamentales en el proceso de aprendizaje de la y el estudiante, específicamente como respuesta a los propósitos del curso mencionado para este proyecto y tomando en consideración el programa de estudio técnicas mecanográficas por computadora II, cuyo código es SPJ208, para que logre producir documentos comerciales tales como la carta, el memorando, la certificación y la constancia que son parte de los contenidos de este programa de estudio.

Los documentos son testimonio de las actividades de una organización o empresa y como tales, la información que contienen es relevante e indispensable para la gestión administrativa porque poseen un valor que surge con cada uno de ellos y se elaboran según su propósito o finalidad.

De acuerdo con lo antes indicado, se puede manifestar que los documentos son evidencia de un hecho relacionado con la naturaleza de las funciones que se realizan en una empresa u organización y son considerados fundamentales porque facilitan la gestión administrativa en cuanto a la toma de decisiones.

Por consiguiente, tomando en cuenta que en la actualidad los cambios son constantes en una empresa u organización, es necesario contar con mayores y mejores herramientas para la producción de documentos comerciales en el desempeño del personal de secretariado, por lo cual la educación es de vital importancia para la sociedad porque la enseñanza tiene como objetivo primordial formar personas integrales, que contarán con mayores conocimientos y competencias para desenvolverse de manera idónea.

También es relevante mencionar que la guía de estrategias está fundamentada en el siguiente concepto del enfoque por competencias propuesto por las autoras:

Un saber integral de habilidades, conocimientos y capacidades que le permita al estudiantado resolver problemas de la vida cotidiana a partir de sus experiencias previas y de acuerdo con el contexto en que se desenvuelven las situaciones.



Por esta razón, la guía se basa en estrategias que permiten desarrollar las competencias genéricas y específicas, que coexisten paralelamente y en algunas se entrelaza para poder lograr una formación integral del estudiantado.

Seguidamente se presentan las competencias genéricas para la producción de documentos, las cuales en la presente guía se desarrollan mediante seis actividades lúdicas. No se pretende que con estas actividades, queden agotadas las posibilidades sino que sirvan de ejemplo para que el personal docente a cargo del curso puedan generar nuevas estrategias en esta área.

Capacidad de trabajo en equipo
Compromiso con la calidad
Capacidad para identificar, planear y resolver problemas
Compromiso ético y con el medio ambiente
Capacidad para actuar en nuevas situaciones
Capacidad de aprender y actualizarse
Capacidad creativa
Capacidad crítica y autocrítica

Tabla 1. *Competencias genéricas para la producción de documentos*

Fuente: Elaboración de las autoras con base en Araya, I y Varela, K., 2011, p. 12

De igual manera, para la elaboración de la guía de estrategias se trabajarán las competencias específicas, con base en los contenidos de los siguientes documentos: la carta, el memorando, la certificación y la constancia. Es importante resaltar, que en algunas de las estrategias utilizadas también se permite desarrollar las competencias genéricas de manera integrada. Para tal fin, se desarrollarán las siguientes competencias específicas:

Competencia	Criterio de desempeño
Elabora diferentes tipos documentales mediante la integración y transferencia de conocimientos previos acordes con situaciones concretas de la oficina.	Elabora los tipos documentales con los criterios técnicos y legales indicados para cada uno de ellos, aplicando el cotejo y corrección antes de proceder con la firma correspondiente.
Domina las técnicas mecanográficas en la elaboración de diferentes tipos documentales según su formato y estilo.	Domina las técnicas mecanográficas en la elaboración de diferentes tipos documentales con eficiencia y en tiempo razonable.
Identifica las características propias de cada tipo documental para su adecuada redacción según sea cada uno de ellos.	Identifica diversos tipos documentales en el formato correcto con las características propias, incluyendo toda la información esencial, corrigiendo errores y en un período razonable.
Crea diferentes tipos documentales con dominio del lenguaje escrito, reglas de ortografía y signos de puntuación de manera crítica.	Crea documentos con un lenguaje escrito fluido y claro, con un vocabulario adecuado al contexto y una puntuación correcta prácticamente sin errores.
Valora la importancia de los documentos para una gestión administrativa de calidad acorde con las necesidades de la oficina.	Argumenta, con criterios legales y administrativos, la importancia de los documentos para una gestión administrativa de calidad.
Incorpora recursos tecnológicos en la elaboración de documentos con eficiencia y creatividad.	Elabora diversos documentos con rapidez y exactitud, utilizando adecuadamente las funciones de los recursos tecnológicos.
Aplica las técnicas de cotejo en la revisión de documentos con una actitud crítica y autocrítica.	Coteja los documentos en un tiempo razonable, detectando todos los errores de ortografía, puntuación, gramática o utilización del procesador.

Tabla 2. *Competencias específicas para la producción de documentos*

Fuente: Adaptado por las autoras con base en las consultas a las docentes del curso Técnicas Mecanográficas por computadora II, de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional

Con base en esos fundamentos, se determina elaborar la guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias que incidan en la calidad del quehacer educativo, tanto del equipo docente como del estudiantado en materia de elaboración de documentos comerciales, por cuanto es un tema fundamental para el personal del área de secretariado.

En cuanto a las estrategias que se proponen en la presente guía, estas tienen como finalidad, contribuir al desarrollo sostenible del planeta, pues se recomienda la utilización de equipo y herramientas tecnológicas para la elaboración de los diversos documentos comerciales. Lo anterior permite el desarrollo de las competencias genéricas de su compromiso ético y con el medio ambiente, compromiso con la calidad y la capacidad de aprender y actualizarse.

## **Estructura de la guía**

### **Módulo I. Competencias Genéricas**

Este apartado contiene seis actividades lúdicas propuestas con el fin de que el estudiantado desarrolle actitudes y valores que el ser humano debe poseer para desenvolverse en el ámbito personal y profesional.

### **Módulo II. La Carta**

Este módulo corresponde al contenido de la carta, en donde se desarrollan los siguientes aspectos: concepto, recomendaciones para su elaboración, estructura, formato, estilos y ejemplos.

Además, se incluyen tres estrategias denominadas: lluvia de ideas, esquema de procesos y estudios de casos para abordar los contenidos correspondientes a la carta.

### **Módulo III. El memorando**

Esta sección se refiere al contenido del memorando, en él se abordan los siguientes aspectos: concepto, recomendaciones, estructura, formato, modelos y ejemplos.

También, contiene tres estrategias denominadas: mapa cognitivo tipo sol, diagrama radial y aprendizaje basado en problemas, con el fin de desarrollar los contenidos del memorando.

### **Módulo IV. La certificación**

Este apartado contiene la teoría relacionada con la certificación, en donde se describen elementos tales como: concepto, recomendaciones, usos, estructura, formato y ejemplos.

De igual manera, en él se incluyen las siguientes tres estrategias: simulación, técnica uve y aprendizaje in situ con el propósito de trabajar el contenido de la certificación.

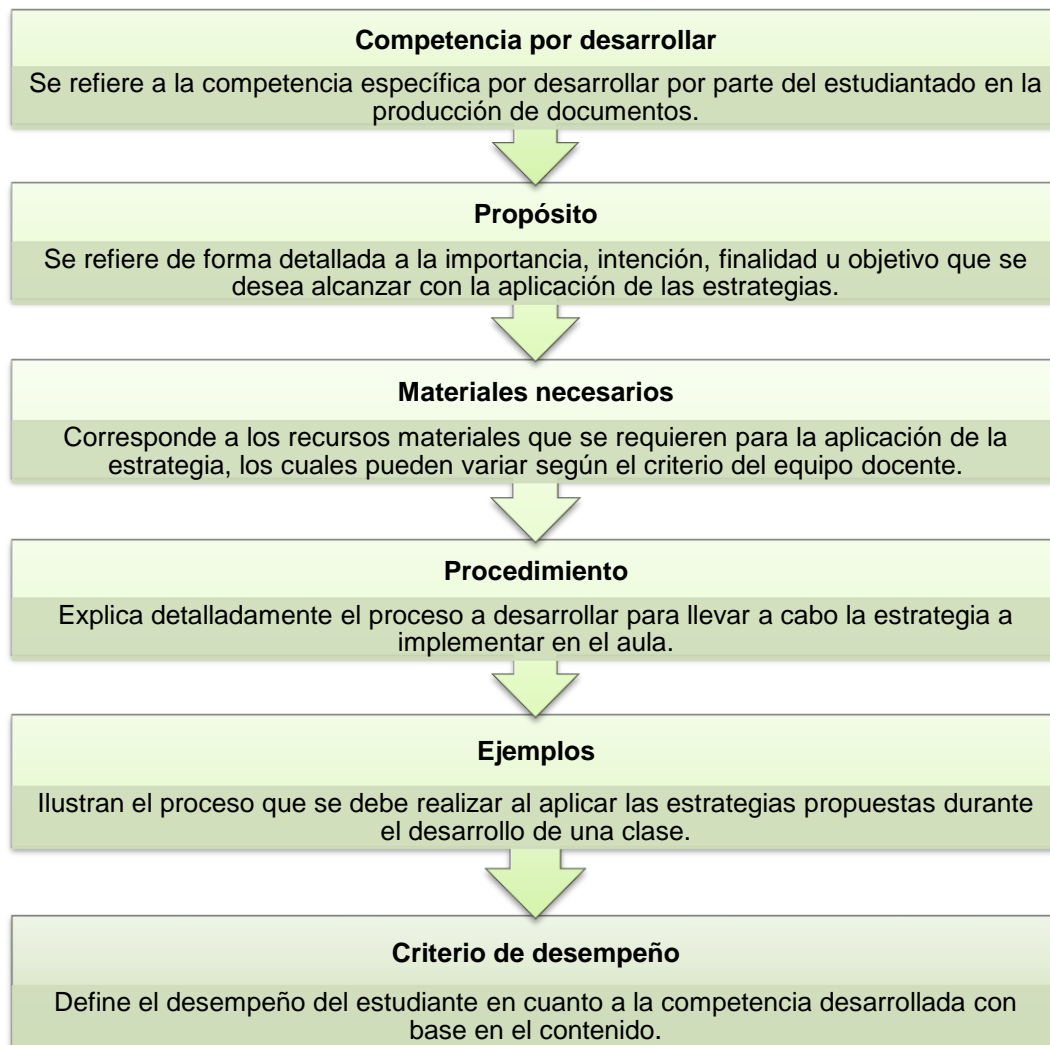
### **Módulo V. La constancia**

Ofrece información con respecto a la constancia, contiene los siguientes puntos: concepto, recomendaciones, estructura, formato y ejemplos.

Asimismo, contempla tres estrategias que son proyectos de ejecución, proyectos apoyados en TIC y cuadro comparativo, con el objetivo de tratar la temática de la constancia.

### **Estructura de las estrategias**

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos contenidas en esta guía, están compuestas por la estructura que se presenta a continuación.



Esta guía incluye una serie de imágenes, tablas, esquemas y figuras que van a facilitar la comprensión de las diferentes estrategias propuestas por cuanto las ilustraciones se consideran importantes como complemento tanto de cada una de las definiciones, como de las explicaciones y conceptos necesarios en el proceso de enseñanza y aprendizaje de la temática abordada.

Además, se estima que estas ilustraciones mejoran visualmente la guía, pues será agradable a la vista de la lectora y el lector, atrayendo e incitando a su lectura y motivando al equipo docente para que ponga en práctica estas interesantes estrategias y al estudiantado cuando debe consultar como apoyo bibliográfico.

**MÓDULO I**  
**COMPETENCIAS GENÉRICAS**

## Lo Positivo y Negativo

Esta actividad tiene como propósito que el estudiantado participe en un proceso que permita la comunicación entre compañeros, beneficiando la competencia genérica de la empatía y el trabajo en equipo. También, esta actividad tiene como finalidad generar un ambiente de confianza e integración, como una forma de romper el hielo entre el estudiantado.

Para llevar a cabo la actividad sobre lo positivo y negativo se deben conformar parejas, luego el equipo docente indica a los estudiantes que entre ellos deben decir su nombre y comentar acerca de un momento positivo y otro negativo, así como su vivencia en los dos casos.

Una vez que el estudiantado haya brindado la información requerida, se debe formar un círculo para que cada estudiante presente a su compañero o compañera, mencionando su nombre, su momento positivo y negativo y cuál fue la experiencia en ambas situaciones.

Para finalizar, el equipo docente realiza una reflexión para analizar el sentir del estudiante con esta dinámica y con ello fomentar en el aula la comunicación y la confianza entre compañeros, para lo cual, se le facilita al estudiantado una hoja donde pueda escribir su experiencia con respecto a la actividad realizada.

### Materiales requeridos



- ☞ Hojas blancas o a color
- ☞ Marcadores o lapiceros de diferentes colores.





## Torres de Vasos

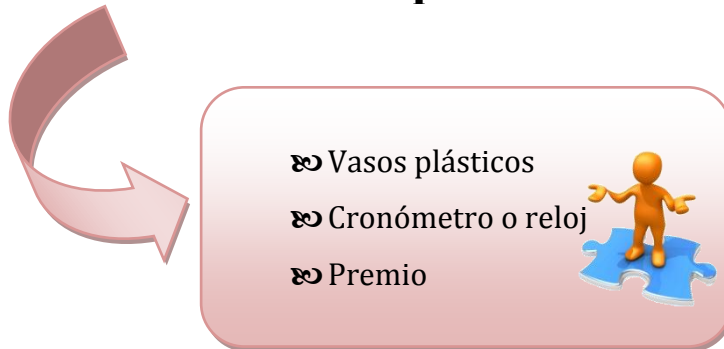
El objetivo de esta actividad es favorecer la competencia genérica del trabajo en equipo, fomentando la cooperación, el apoyo mutuo y la coordinación entre las y los estudiantes, en un ambiente de esparcimiento, para lo cual, el equipo docente debe conformar de dos a tres grupos, dependiendo de la cantidad de participantes.

A cada grupo se le entrega una cantidad de vasos mayor al número de participantes, luego se le les indica que deben hacer una torre con los vasos facilitados, en un tiempo determinado. Esta torre debe ser lo más alta posible y cada uno de los integrantes del grupo deben participar en la construcción de dicha torre.

Finalmente, el grupo ganador será el que logre crear la torre más alta en el tiempo establecido y con la participación de todos sus integrantes.

A manera de reflexión, la docente pregunta a cada grupo acerca de la experiencia vivida, si se logró o no, el objetivo y por qué.

### Materiales requeridos



## Cuadros de colores


El propósito de esta actividad es lograr la integración del grupo y la competencia genérica del trabajo en equipo y la capacidad crítica a partir de la diversidad existente en las aulas, promoviendo un ambiente positivo y de aceptación a los demás, donde debe prevalecer el valor del respeto hacia la demás personas.

Se debe realizar un círculo donde el estudiantado debe estar viendo hacia afuera, luego se le solicita que cierren los ojos y se les coloca en la frente, cuadros de colores con adhesivo, para esto el estudiantado no debe saber el color del cuadro que se le colocó; sin embargo, deberán encontrarse entre ellos por medio del color que les corresponda, pero no deben comunicarse verbalmente.

Para finalizar, quedarán dos personas solas y con diferentes colores de los demás grupos conformados, por lo que cada grupo deberá determinar si se incluyen en su grupo de trabajo o no.

La reflexión final surge a partir de la decisión de los grupos, pues el objetivo principal es fomentar la aceptación e integración del estudiantado en un grupo, independientemente de su color, cultura, tradiciones y religión.

### **Materiales requeridos**

- 
- ☞ Cuadros de diferentes colores con adhesivo (pueden ser tres colores iguales y dos diferentes) ya que para realizar esta actividad es importante conocer la cantidad de estudiantes para contar con dos colores diferentes.

## Ordenar la Sala sin Ver

Esta actividad tiene como propósito estimular la coordinación, comunicación y cooperación en el grupo con el fin de vencer obstáculos y miedos, lo que permite fomentar la competencia genérica de aprender en nuevas situaciones y el trabajo en equipo. De igual manera, estimular la expresión oral entre el estudiantado.

La actividad corresponde a acomodar, con los ojos vendados, los muebles en una sala, para lo cual, el estudiantado debe estar afuera con pañuelos, la o el coordinador deberá cambiar de lugar muchas mesas y sillas y el grupo de estudiantes debe ingresar al aula con los ojos vendados con los pañuelos y organizar la sala conforme la orden que les dé el coordinador, por ejemplo: colocar tres mesas paralelas, con cuatro sillas en cada mesa.

También, se pueden colocar los muebles de manera que se formen letras o una palabra, lo cual se puede realizar mediante trabajo grupal. El grupo vencedor es el que logre con los ojos vendados, acomodar los muebles tal y como lo solicita el coordinador o coordinadora de la actividad.

A manera de reflexión, la docente consulta a cada grupo acerca de la experiencia vivida, si lograron cumplir con las órdenes giradas, cómo se sintieron con la actividad, si lograron ponerse de acuerdo y coordinar el trabajo, si se escucharon las diferentes propuestas y se tomaron las ideas presentadas por cada estudiante.

### Materiales requeridos



## Las Ópticas Diferentes

La presente actividad también denominada el cubo de Necker consiste en experimentar dos diferentes puntos de vista y tiene como finalidad comprobar que para todo hay distintos puntos de vista que son válidos.

Además, desarrollar y mantener relaciones productivas y respetuosas con las y los demás estudiantes, escuchando sus opiniones y construir soluciones a partir de ellas; por lo tanto, favorece la competencia genérica de la capacidad para actuar en diferentes situaciones y la capacidad crítica y autocrítica.

La persona encargada de coordinar esta actividad deberá dibujar en la pizarra un cubo en perspectiva. Cada estudiante lo debe mirar atentamente durante un minuto con los ojos fijos en el centro de la figura.

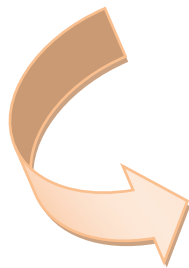
La mayoría de estudiantes tendrá la impresión de que el cubo cambia de orientación varias veces por minuto, según el cuadrado que parezca que está más cercano. (Klaus, 1990)

La docente, a manera de reflexión consulta a los estudiantes cómo se sintieron con la actividad y les pregunta acerca de lo que ven en la imagen de la pizarra. Además, explica la importancia de los puntos de vista de las personas, pues existen varias formas de ver las cosas debido a las ópticas diferentes que existen y dónde debe imperar el respeto, ya que dos estudiantes pueden tener la razón en lo que indican que están viendo o percibiendo, así lo demuestra el siguiente ejemplo:



Alguno/a puede manifestar que ve una mujer anciana y otro/a que es una mujer joven, ambos/as tendrían la razón.

### **Materiales requeridos**



- ☞ Pizarra
- ☞ marcadores

## Raptos Compartidos

El objetivo de esta actividad es favorecer el contacto físico sincero, estimular el conocimiento del estudiantado en una situación difícil; así como el compartir gustos e intereses. También, trabajar con las demás personas mediante el intercambio de información, donde se dé la capacidad de colaboración para el desarrollo satisfactorio de las tareas asignadas y con ello favorecer la competencia genérica de trabajo en equipo, capacidad creativa y de aprender en nuevas situaciones.

La actividad radica en encontrar afinidades entre el grupo de estudiantes mediante un elemento al azar. Para llevarla a cabo, es necesario que el grupo de estudiantes con los ojos vendados, con vendas de distintos colores, sin tener conocimiento de las que llevan su otros/as compañeros/as. Lo único que deben saber es el color de sus propias vendas y de que hay cuatro, cinco o seis del mismo color.

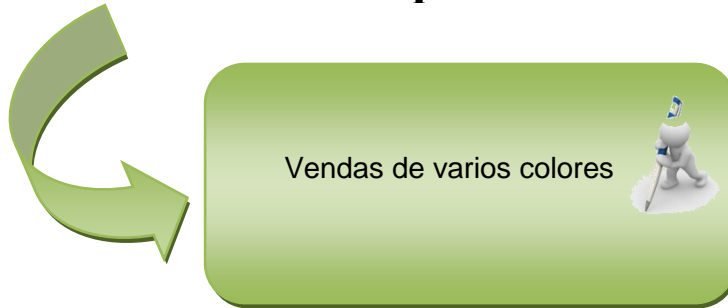
El juego consiste en buscar personas que tengan los mismos gustos y proceder al raptos compartido, para eso se debe formar parejas o tríos y solo pueden raptarse sí coincide el color de la venda.

Una vez que dos personas encuentran un gusto concreto en común, como por ejemplo, les gusta el mismo libro o comer un mismo platillo, pueden preguntarse el color de la venda, si no es el mismo, debe continuar buscando y preguntando a otras personas. (Jares, 1992)

En caso de que coincidan en un gusto y el color de la venda, deberán tomarse de la mano y buscar a alguien más con gustos similares y cuando se conforman varios tríos o grupos grandes de estudiantes, se deben quitar las vendas y evaluar, así como reflexionar sobre las coincidencias.

Además, saber cómo se siente abandonar a alguna persona con quien se coincide en varias cosas, pero no se coincidió en el color.

### **Materiales requeridos**



## **MÓDULO II**

### **LA CARTA**



La carta es un documento considerado como uno de los más utilizados en las diferentes empresas u organizaciones, ya que la mayor parte de las gestiones se realizan a través de dicho documento.

Además, se utiliza como una herramienta de comunicación que facilita las relaciones comerciales y administrativas en diferentes empresas u organizaciones.

### **Concepto**



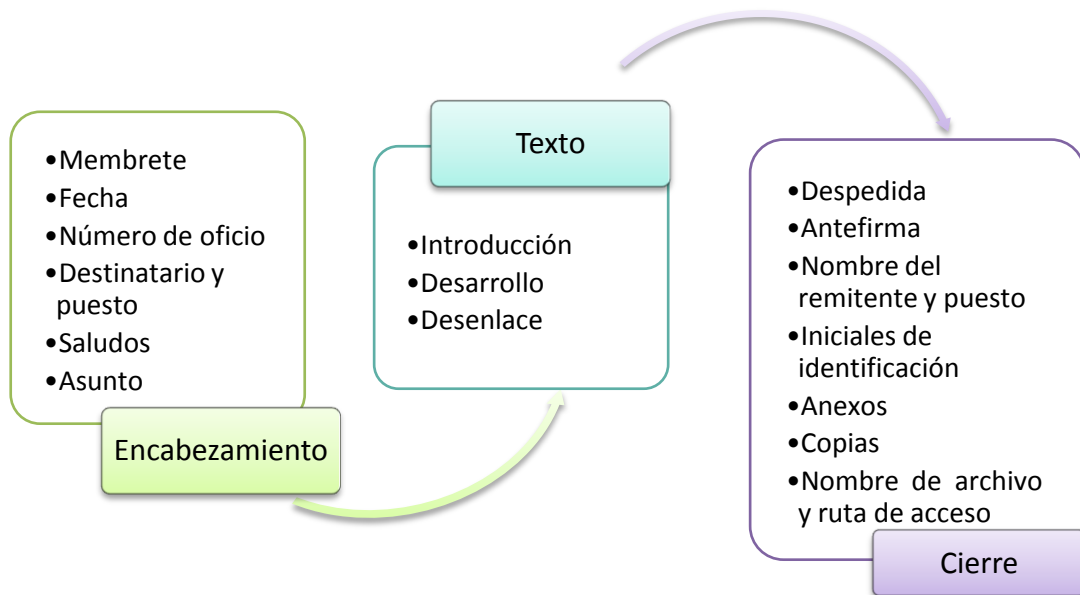
“Es un documento de naturaleza formal con valor legal y probatorio que se utiliza cuando se desea impregnar tono de formalidad al mensaje.” (Camacho, Espinoza y Murillo, 2009, p.25)

### **Recomendaciones para elaborar una carta**

- ↳ Es importante que la persona que digita una carta utilice de forma correcta la expresión con base en lo que se requiere comunicar.
- ↳ Aplicar una adecuada redacción y ortografía, para que el mensaje sea recibido de forma precisa y clara.
- ↳ En cuanto al estilo de la carta, éste debe estar acorde con las especificaciones del mensaje que se desea transmitir.
- ↳ Se recomienda utilizar los tamaños de letra 10, 11 y 12 de acuerdo con el tipo de letra que se elija, para lo cual se sugiere que sea sencilla y discreta.
- ↳ Digitar con exactitud y precisión la información.
- ↳ Considerar que el papel no esté compuesto con muchos químicos y además, que la tinta sea de calidad, permitiendo así la permanencia de la información contenida en el documento.

## Estructura de la carta

Se considera importante detallar la composición de la carta y su orden lógico, por lo que seguidamente se presenta su estructura (Camacho y otros, 2009).



Seguidamente, se describe cada uno de los componentes de la carta, según Camacho y otras, 2009.

### ENCABEZAMIENTO DE LA CARTA

#### Membrete

El membrete está conformado por:

- Logo de la empresa
- Nombre de la empresa
- Apartado postal
- Número de teléfono y fax
- Página Web
- Algunas de las empresas u organizaciones utilizan su lema.

*Ejemplo:*

	UNIVERSIDAD NACIONAL Heredia, Costa Rica Apartado: 86-3000 Teléfono: (506) 2277- 3000 Página Web: <a href="http://www.una.ac.cr">www.una.ac.cr</a>
---	--

### **Fecha**

Es aquella que indica el día, mes y año en que se suscribe la carta. Debe anotarse la localidad si ésta no se refleja en el membrete.

*Ejemplos:*

<b>25 de febrero de 2015</b>	<b>Heredia, 25 de febrero de 2015</b>
------------------------------	---------------------------------------

### **Número de oficio o consecutivo**

El número de oficio o consecutivo que debe contener una carta tiene como finalidad mantener un orden consecutivo, llevar un control que permita identificar este tipo de documento para efectos de archivo y con ello agilizar su búsqueda.

*Ejemplo:*

Iniciales de la empresa- departamento - número de consecutivo- año de elaboración	ESP-D-001-2015  ESP: Escuela de Secretariado Profesional  D: Dirección
---	---

## Destinatario

Los siguientes componentes que se presentan, corresponden a los datos a quien va dirigida la carta.

- Título académico o tratamiento de cortesía.
- El nombre y apellidos de la persona.
- Puesto o carga que desempeña en una empresa u organización.
- Nombre del departamento y de la empresa a la que representa.

*Ejemplo:*

Licenciada Sandra León Coto Presidenta, Consejo Universitario Universidad Nacional	Licda. Sandra León Coto Presidenta Consejo Universitario Universidad Nacional
---	--

## Saludo

El saludo se refiere a las normas de cortesía como la sugerencia de que al escribir una carta es fundamental saludar al destinatario.

*Ejemplo:*

Estimado señor: Estimado ingeniero:	Estimada señora: Estimada directora:
--	---

## Asunto

Es un mensaje breve y concreto, el cual no debe ser más extenso de una línea y en el que se debe describir el asunto principal por el cual fue enviada la carta.

Este apartado es considerado como una parte adicional de la carta, ya que se incorpora si se desea llamar la atención del lector.

*Ejemplos:*

**ASUNTO:** CRÉDITO DE VIVIENDA

**Asunto:** Crédito de Vivienda

**ASUNTO:** Crédito de Vivienda

### TEXTO DE LA CARTA

Es el conjunto de párrafos que explican el asunto o motivo por el cual se escribe la carta, se recomienda que los párrafos sean cortos, escritos con lenguaje claro, preciso, natural y espontáneo.

Además, el texto es considerado la parte más importante de la carta ya que contiene el mensaje que se desea expresar.

### CIERRE

#### **Despedida**

Son expresiones de afecto con lo que se da por concluido el mensaje. La despedida debe guardar el mismo tono de cortesía que el saludo inicial.

*Ejemplos:*

Atentamente,	Cordialmente,
Muy atentamente,	Respetuosamente,

## Antefirma

Es el nombre digitado del departamento, oficina o instancia institucional al que pertenece la persona que firma la carta. Se escribir en la segunda línea después de la despedida y con mayúscula total.

La antefirma es una parte adicional que se debe incorporar cuando así se requiera.

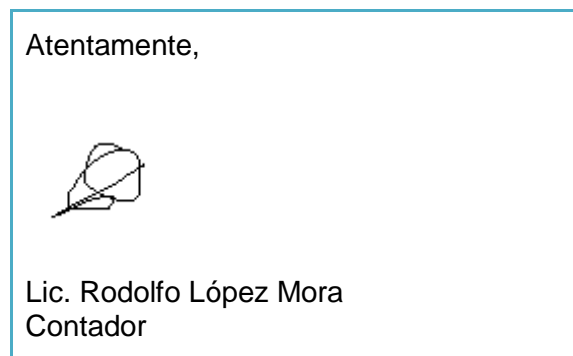
*Ejemplo:*

Atentamente, DEPARTAMENTO FINANCIERO	Cordialmente, ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
---	---

## Nombre mecanografiado del remitente y su puesto

Es digitar el nombre completo de la persona responsable de lo escrito, debe ir acompañado del cargo opuesto y la firma o rúbrica.

*Ejemplo:*



## Iniciales de identificación

Es fundamental anotar las iniciales de identificación de la persona que digitó la carta, con el fin de conocer quién la elaboró, principalmente cuando son varios los colaboradores que digitan este tipo de documento.

*Ejemplos:*

ENA	ARM
-----	-----

## Anexos o adjuntos

Los anexos o adjuntos indican que la carta incluye uno o varios documentos, los cuales pueden ser cheques, facturas, informes, estados de cuenta, órdenes de compra u otros. Es una parte adicional de la carta, se incorpora sólo en los casos que sea necesario.

*Ejemplo:*

ENA  Anexo: Informe anual 2015	ARM  Anexos : Cheque N° 002586 Orden de compra N° 465-2015
--------------------------------------	---

## Copias

La copia se utiliza para que el destinatario tenga conocimiento de que se han enviado copias de una comunicación a otra u otras personas.

*Ejemplos:*

ENA  c. Dra. Eugenia Salas Mora. Directora, Clínica de Pavas, San José.
ARM  c. Licda. Ana Lorena Campos Varela , Profesora, Escuela de Secretariado  M. Ed. Maritza Ulate García, Profesora, Escuela de Secretariado

### **Estilos de Carta**

<b>Bloque extremo</b>	<b>Bloque</b>	<b>Semibloque</b>
Todas las partes de la carta parten del margen izquierdo hacia la derecha.	Se diferencia del estilo bloque extremo, en que la fecha, número de oficio, la despedida y el nombre del remitente, salen del centro hacia la derecha.	Es similar al estilo bloque, solamente que en los párrafos se utiliza la sangría de primera línea.
Este estilo es uno de los más utilizados para elaborar este tipo documental.	Es uno de los estilos que se toma en cuenta cuando se desea confeccionar una carta.	Éste es otro de los estilos que puede utilizarse a la hora de digitar una carta.

De acuerdo con lo manifestado, a continuación se muestra un ejemplo de cada estilo de carta que comúnmente se utilizan en una empresa u organización.



## Ejemplo

### Estilo bloque extremo



Ministerio de Educación Pública  
Dirección Regional de Occidente  
Colegio Técnico Profesional Francisco J. Orlich

05 de enero de 2015  
MEP-CTPFJO-001-2015

Licenciada  
Antonieta Redondo Monney  
Escuela de Secretariado Profesional  
Universidad Nacional

Estimada señora:

La carta es el medio por el cual se realizan los diferentes trámites o gestiones de una empresa u organización, pues tiene un valor legal y probatorio que contiene un tono de formalidad en el mensaje que se desea transmitir.

Este tipo documental se puede digitar en diferentes estilos esenciales, uno de ellos es el estilo bloque extremo, en el cual todas las partes de la carta parten del margen izquierdo hacia la derecha.

Esta carta está digitada en el estilo antes descrito.

Atentamente,

Licda. Elizabeth Narvéez Alvarado  
Docente  
Colegio Técnico Francisco J. Orlich

ARV

c. Sr. Mauricio Ramírez Jiménez, Director, Colegio Técnico Francisco J. Orlich



Ministerio de Educación Pública  
Dirección Regional de Occidente  
Colegio Técnico Profesional Francisco J. Orlich

05 de enero de 2015  
EM-CTPFJ-002-2015

Licenciada  
Antonieta Redondo Monney  
Escuela de Secretariado Profesional  
Universidad Nacional

Estimada señora:

La carta es el medio por el cual se realizan los diferentes trámites o gestiones de una empresa u organización, pues tiene un valor legal y probatorio que contiene un tono de formalidad en el mensaje que se desea transmitir.

Este tipo documental se puede digitar en diferentes estilos esenciales, uno de ellos es el estilo bloque, en el cual, la fecha, número de oficio, la despedida y el nombre del remitente, salen del centro hacia la derecha.

Esta carta está escrita en el estilo antes explicado.

Atentamente,

Licda. Elizabeth Narvárez Alvarado  
Docente  
Colegio Técnico Francisco J. Orlich

ARV

c. Sr. Mauricio Ramírez Jiménez, Director, Colegio Técnico Francisco J. Orlich



Ministerio de Educación Pública  
Dirección Regional de Occidente  
Colegio Técnico Profesional Francisco J. Orlich

05 de enero de 2015  
EM-CTPFJO-003-2015

Licenciada  
Antonieta Redondo Monney  
Escuela de Secretariado Profesional  
Universidad Nacional

Estimada señora:

La carta es el medio por el cual se realizan los diferentes trámites o gestiones de una empresa u organización, pues tiene un valor legal y probatorio que contiene un tono de formalidad en el mensaje que se desea transmitir.

Este tipo documental se puede digitar en diferentes estilos esenciales, uno de ellos es el estilo semibloque, es uno de los estilos que también se puede utilizar en el momento de escribir una carta, solamente que los párrafos llevan sangría en primera línea.

Esta carta está digitada en el estilo descrito anteriormente.

Atentamente,

Licda. Elizabeth Narvárez Alvarado  
Docente  
Colegio Técnico Francisco J. Orlich

ARV

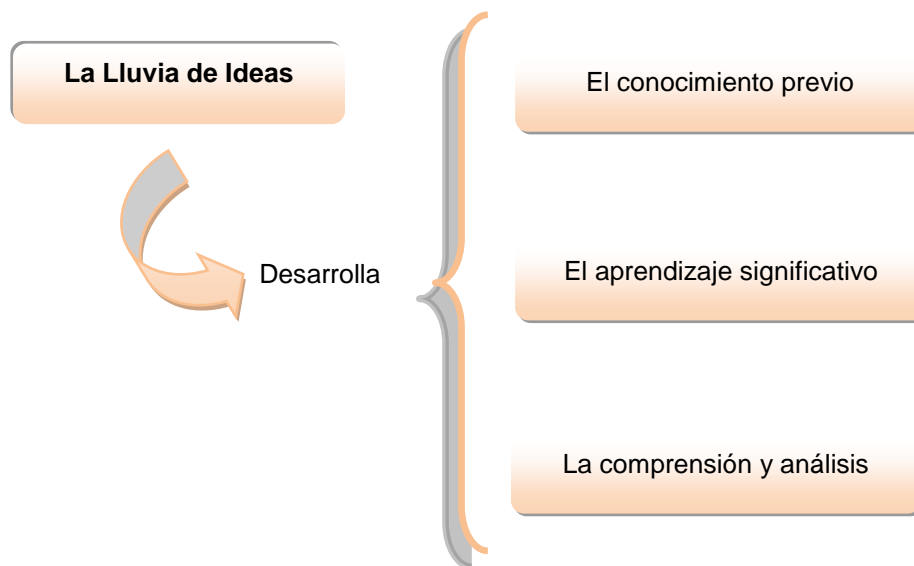
c. Sr. Mauricio Ramírez Jiménez, Director, Colegio Técnico Francisco J. Orlich

## ESTRATEGIAS LLUVIA DE IDEAS

### Competencia por desarrollar

Con la implementación de esta estrategia, el estudiantado valorará la importancia de los documentos para una gestión administrativa de calidad acorde con las necesidades de la oficina, así como la capacidad creativa, lo que beneficiará su crecimiento en el área laboral, particularmente, en la oficina donde estará poniendo en práctica los conocimientos adquiridos durante su proceso de formación académica.

De acuerdo con lo anterior, seguidamente se presenta un esquema de las competencias que se estarían desarrollando con la implementación de la estrategia de lluvia de ideas.



Esta técnica permite que el estudiantado aborde la temática de forma creativa y participativa, ya que con ello surge la capacidad cognitiva para razonar y analizar una teoría específica; así como comunicar sus ideas de forma asertiva y

vinculada a la realidad en la que se encuentra inmerso, con el fin de procurar un aprendizaje significativo.

### **Propósito**

La actividad pretende poner en común el conjunto de ideas o conocimientos que las y los estudiantes tienen sobre un tema, y colectivamente, lograr la creación de nuevos conocimientos, estimulando la creatividad y la innovación. La o el docente debe formular una pregunta clara donde exprese el propósito de la actividad y la pregunta permitirá que el estudiantado responda a partir de su realidad y experiencia previa.

La adopción de esta estrategia permitirá que cada persona aprenda a comprender el mundo en el que se desenvuelve y dependerá de una actitud positiva por parte del estudiantado para que, de forma colaborativa, se generen ideas y conocimientos sobre un tema en particular, favoreciendo con ello la labor de aprender a aprender.

### **Materiales necesarios**



Pizarra

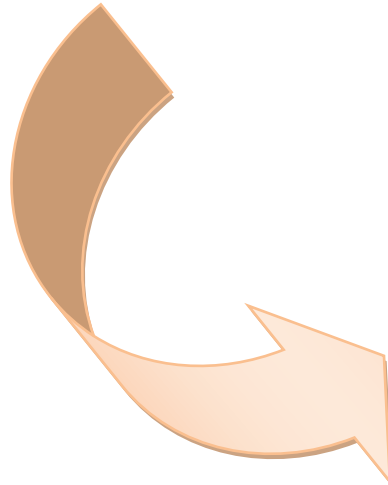
Hojas o papel de construcción en cuadros

Lapiceros de colores

Cinta adhesiva

Marcadores para pizarra

## **Importancia**



La lluvia de ideas permite desarrollar la comprensión y análisis de la temática mediante el conocimiento previo que posee la o el estudiante, así como su habilidad para el uso de la redacción y ortografía; lo cual favorecerá la creación de un nuevo conocimiento con el fin de alcanzar un resultado grupal y resolver problemas a través de la intervención de la o el estudiante que conforma el grupo.

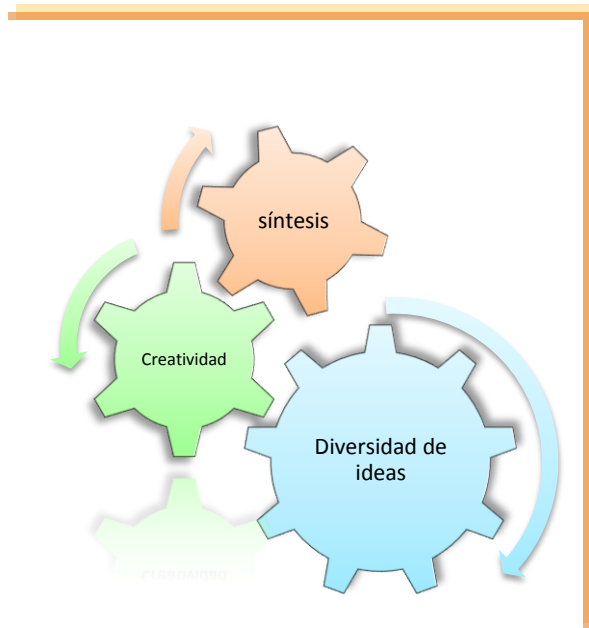
## **Procedimiento**

- I. Esta es una actividad breve, generalmente comprende un tiempo de 15 minutos, para luego dar paso a la aplicación de otras estrategias.
  
- II. La o el docente debe desempeñar el papel de mediador, con el fin de que escriba en la pizarra las diferentes ideas que manifieste el estudiantado; así como mantener un ambiente tranquilo donde se genere el respeto y un pensamiento creativo.

III. El estudiantado debe analizar, crear y ser crítico de las ideas resultantes de esta actividad y tomar en consideración la pregunta principal.

IV. Una vez realizado lo anterior, las y los educandos deberán realizar un resumen escrito de las ideas emanadas de la aplicación de esta estrategia.

Este último punto es muy importante en la ejecución de la lluvia de ideas, ya que permite a los y las estudiantes aplicar en la realidad, los conocimientos previos que surgen de esta estrategia, pues dicha actividad les permite desarrollar habilidades de síntesis y comprensión, con el fin de que logren a futuro resolver de manera eficiente las posibles situaciones que se presenten en la oficina moderna.



Seguidamente, se muestra un ejemplo de esta estrategia relacionada con la producción de documentos comerciales en el área secretarial.

## Ejemplo



### Criterio de desempeño

El estudiantado argumenta, con criterios legales y administrativos, la importancia de los documentos para una gestión administrativa de calidad.

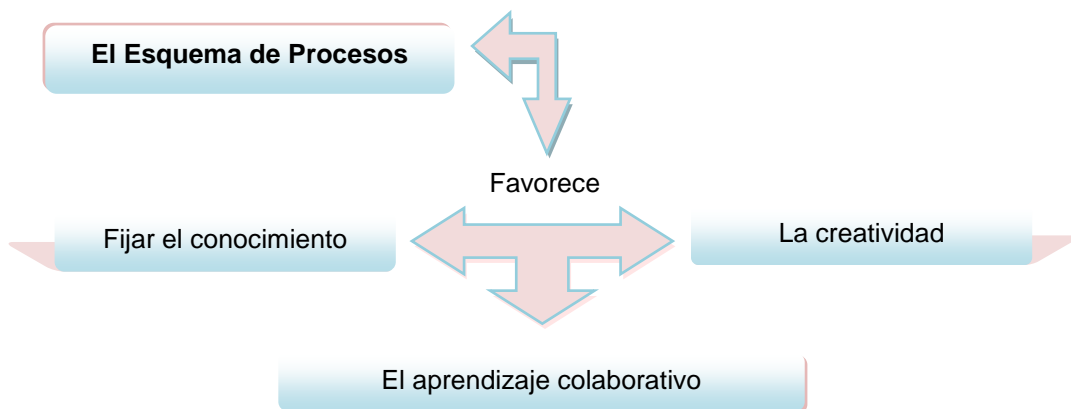


## ESQUEMA DE PROCESOS

### Competencia por desarrollar

El educando, mediante el uso de esta estrategia, logrará dominar las técnicas mecanográficas en la elaboración de diferentes tipos documentales según su formato y estilo.

De igual manera, esta estrategia facilitará la fijación del conocimiento en la estructura cognitiva con base en los conocimientos e ideas que cada persona del grupo posee sobre un tema determinado. En relación con lo anterior, seguidamente se muestra un esquema de las competencias que se lograrán al poner en práctica la estrategia Esquema de Procesos.



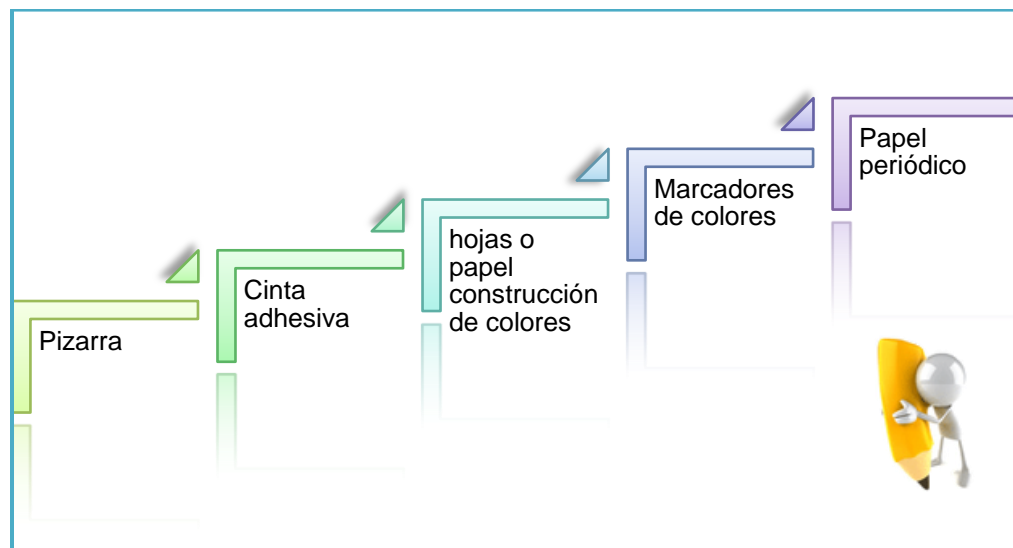
Con la implementación de esta estrategia, el educando tendrá la oportunidad de desarrollar la capacidad creativa y la capacidad de trabajo en equipo, ya que la contribución de otras personas puede dar un aumento en el entusiasmo para trabajar y los miembros del equipo se sientan motivados y seguros en el momento de brindar sus aportes.

## Propósito

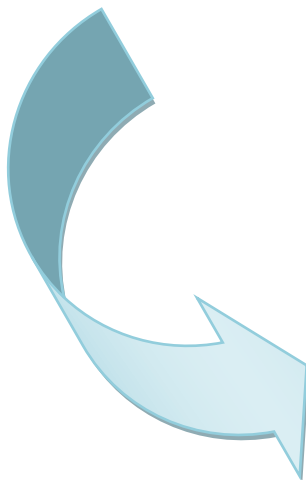
Esta estrategia tiene como propósito que el educando conozca sobre las partes que conforman la carta de acuerdo con su estructura y, a su vez, facilitar la integración de partes de este documento comercial. Para tal fin, se pueden conformar tres grupos de estudiantes para que realicen una exposición en la que cada grupo exponga una estructura y al finalizar cada estudiante elabore el documento, según se muestra posteriormente en el apartado del procedimiento.

Esta estrategia permite que la y el docente cree consciencia en el estudiantado de que el aprendizaje es una labor que puede ser compartida entre el grupo de estudiantes, ya que los trabajos conjuntos logran crear relaciones de ayuda mutua que permite que los conocimientos sean significativos y enriquecedores debido a ese trabajo compartido y colaborativo.

## Materiales necesarios



## **Importancia**



Un esquema de procesos permite desarrollar la capacidad de trabajo en equipo de forma coordinada y participativa.

Además, el trabajo colaborativo, integrando los recursos tecnológicos necesarios para lograr los objetivos de una labor determinada.

## **Procedimiento**

- I. La o el docente explica la temática por desarrollar en la clase con respecto a la estructura, partes y formato de la carta.
- II. El estudiantado deberá conformar tres grupos con el fin de elaborar un esquema procesos que contemple la estructura de la carta, para lo cual se puede tomar como ejemplo el esquema procesos de la carta con el propósito de poner en práctica los nuevos conocimientos.

- III. A partir de los conocimientos adquiridos, cada grupo de estudiantes deberá realizar una exposición creativa y organizada del trabajo ejecutado, según la estructura del tipo documental.

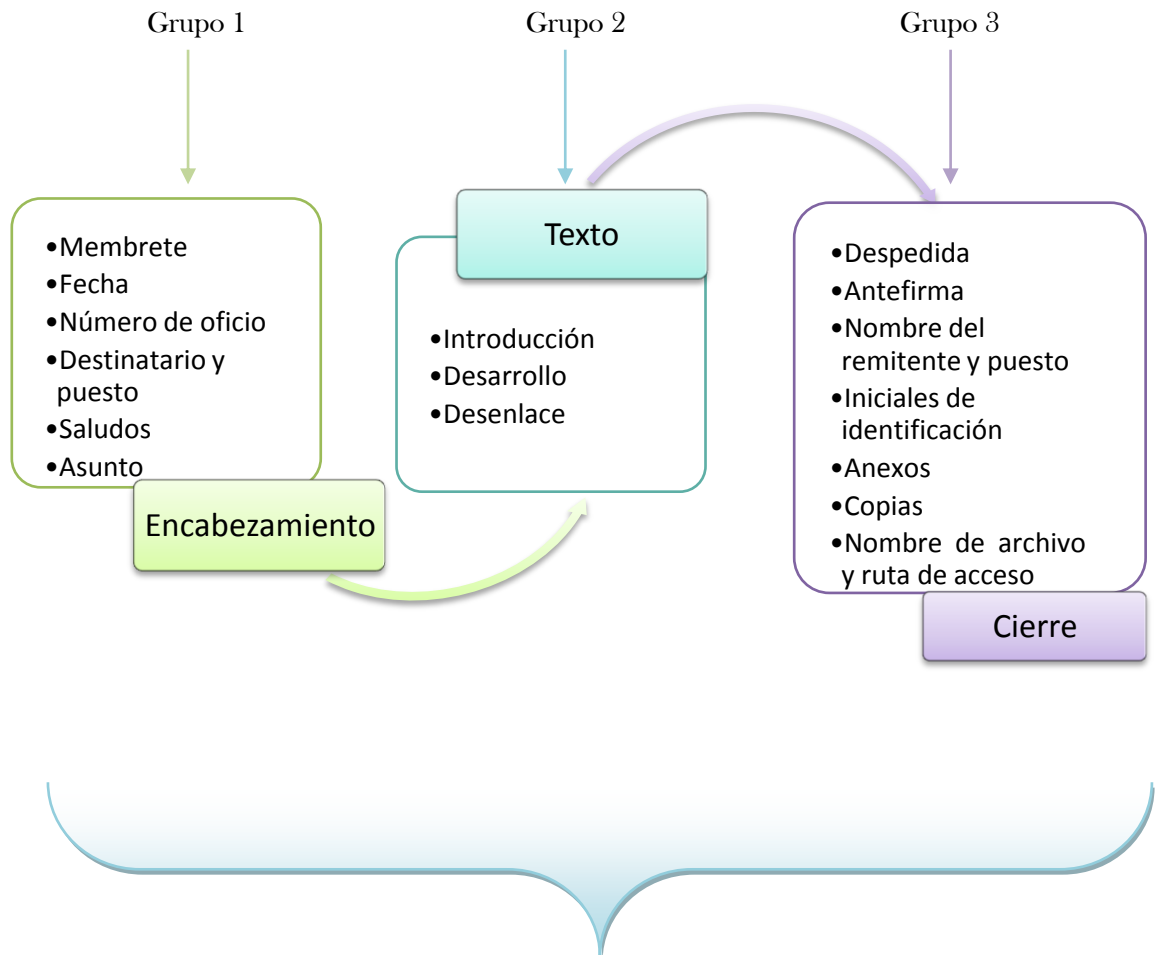
Se considera importante que el equipo docente aplique esta estrategia, con el fin de que el estudiantado ponga en práctica los nuevos conocimientos en la elaboración de los diferentes tipos documentales que se manejan en una oficina, pues este trabajo requiere tiempo y organización de las ideas para lograr transmitir el mensaje de manera adecuada y

lograr una comunicación eficiente, tanto en el ámbito laboral, como en el profesional y personal.




Para una mejor comprensión de esta estrategia, en el siguiente apartado se muestra un esquema de procesos basado en la estructura y las partes de la carta comercial.

## Ejemplo



Una vez expuesto el esquema anterior las y los estudiantes deben elaborar una carta considerando su estructura y formato.

## Ejemplo de la carta



CAPACITACIONES EYA S.A.  
Tel: 24610978 - fax: 24203000 - Apartado: 24-2000  
Heredia, Costa Rica.

30 de enero de 2015  
CEYA-001-2015

Licenciada  
Carla Molina Soto  
Jefa de Recursos Humanos



Estimada señora:

Le invito a participar de la capacitación denominada Mejoramiento del talento Humano, a realizarse en la sala de conferencias del hotel Real Intercontinental, del 15 al 20 de febrero de 2015.

Favor confirmar su atención a nuestras oficinas centrales, antes del 05 de febrero del 2015.

Gracias por su atención.

Atentamente,



Lic. Marco Mora Mora  
Coordinador

ARM

### **Criterio de desempeño**

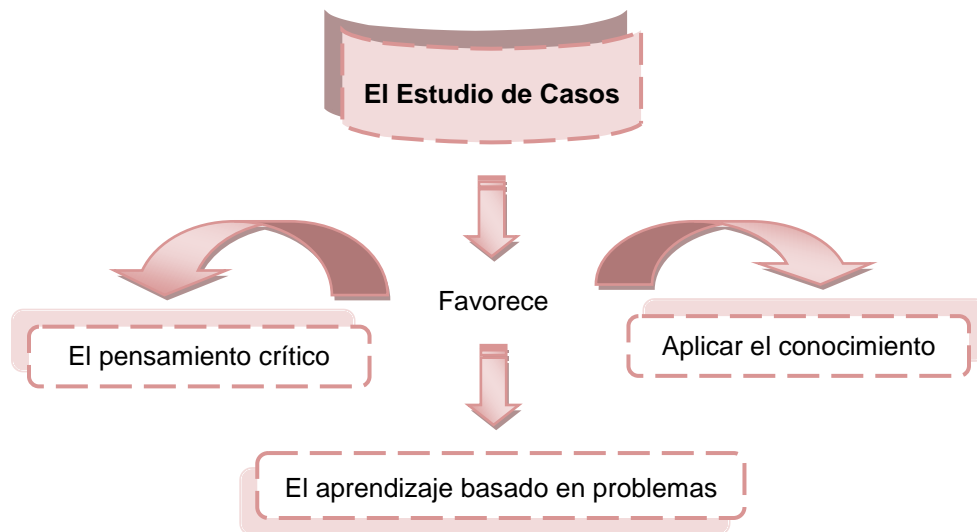
El estudiantado domina las técnicas mecanográficas en la elaboración de diferentes tipos documentales con eficiencia y en tiempo razonable.

## ESTUDIO DE CASOS

### Competencia por desarrollar

El estudio de casos como estrategia a implementar bajo el enfoque por competencias, crea un aprendizaje significativo para la y el estudiante, que le permite favorecer la competencia de la capacidad para identificar, planear y resolver problemas; así como la capacidad crítica y autocrítica, con respecto a situaciones concretas en su futuro como profesional, aplicando su experiencia y conocimientos cuando se deba enfrentar a la elaboración de diversos documentos comerciales.

Lo anterior significa que esta estrategia puede desarrollar la competencia específica de elaborar diferentes tipos documentales mediante la integración y transferencia de conocimientos previos acordes con situaciones concretas de la oficina. Asimismo, por la naturaleza de la estrategia permite que se complemente con las competencias de aplicar las técnicas de cotejo en la revisión de documentos con una actitud crítica y autocrítica para crear diferentes tipos documentales con dominio del lenguaje escrito, reglas de ortografía y signos de puntuación de manera crítica y reflexiva.

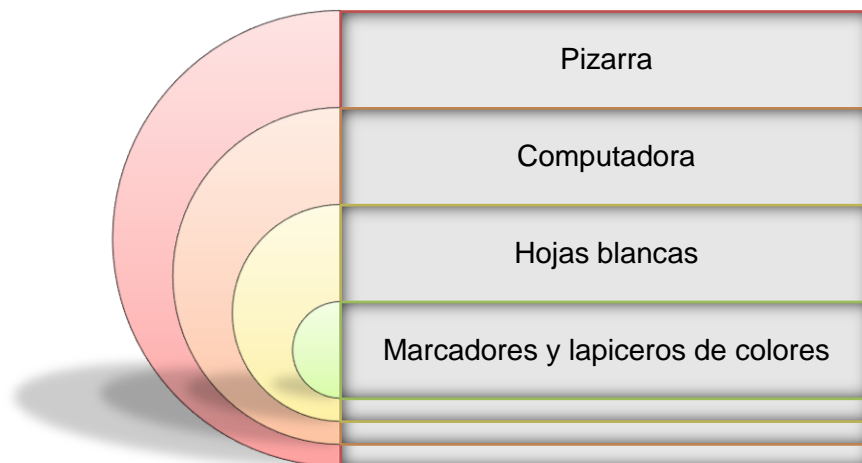


## Propósito

Esta estrategia permite al estudiantado poner en práctica los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas durante su formación académica, como una forma de resolver problemas que se presentan diariamente en una oficina de acuerdo con la realidad laboral. La y el educando pueden utilizar la estrategia de estudio de casos en el tema de la carta donde el estudiantado elabore este documento con base en los diferentes tipos de formatos y asuntos.

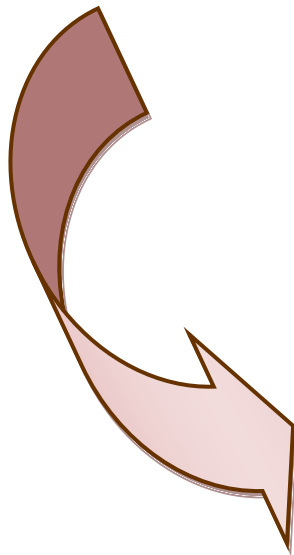
Además, dicha estrategia viene a favorecer la comunicación asertiva en el momento en que se elabora un documento, por lo que el equipo docente debe motivar, animar, reforzar y fomentar la confianza en la persona que está recibiendo la formación académica, para que esta comunicación se introduzca en la dinámica de la estrategia; lo cual permitirá la elaboración eficiente de documentos comerciales que se vinculen con la realidad empresarial e institucional.

## Materiales necesarios





## Importancia



	<p>El estudio de caso permite que la o el estudiante cuente con un pensamiento crítico y analítico para aplicar e integrar sus conocimientos por medio de herramientas o aplicaciones computacionales para la elaboración y redacción de los diferentes tipos de documentos comerciales.</p>

## Procedimiento

- I. Se debe determinar la problemática que se desea analizar, que puede ser un asunto ya existente o nuevo adquirido mediante la experiencia del estudiante.
- II. La problemática deberá elegirse de acuerdo con su importancia y relación con la realidad laboral y profesional.
- III. Se presenta el caso por desarrollar y el estudiantado deberá realizar el tipo documental que se le solicite.

- IV. Si el equipo docente lo considera necesario, se pueden establecer los criterios de evaluación de los casos con los que trabajará el estudiantado, ya sea de manera formativa o sumativa.

Esta estrategia es eficaz y eficiente porque sirve para poner en práctica los conocimientos adquiridos por las y los estudiantes, para que, a partir de un problema real puedan resolverlo mediante un pensamiento crítico y de manera adecuada.

Además para la aplicación de esta estrategia, el cuerpo docente tomará en cuenta que el caso a presentar debe estar relacionado y acorde con la realidad empresarial, con base en su experiencia y la de las y los estudiantes que ya se enfrentan al mundo laboral en una oficina.

A continuación, se presentan tres casos que se deben elaborar en la computadora aplicando los formatos de las cartas, estructura, partes, entre otros.



## Ejemplo

### Caso N° 1

Su jefe le solicita una carta para invitar a los asociados de la compañía, a participar en una cena donde se brindará información sobre la situación económica de la empresa.



### Caso N° 2

Como secretario/a de la Dirección Ejecutiva de una empresa, su jefatura le solicita que elabore una carta para la Junta Directiva en la que informa sobre los trámites realizados para la firma de un convenio con una institución aseguradora.

### Caso N° 3

El gerente de una empresa constructora solicita a su secretaria/o que redacte una carta para el cobro de facturas pendientes por la construcción de un proyecto de condominios.

**Ejemplo carta caso n° 1**



CONSTRUCTORA MARESA S.A.  
Tel: 24610978 - fax: 24203000 - Apartado: 24-2000  
Alajuela, Costa Rica.

10 de abril de 2015  
CM-001-2015

Licenciado  
Juan Mora Herrera  
Asociado

Estimado señor:

Le invito a participar de la cena que se realizará el viernes 28 de abril del año en curso, en la cual se brindará información sobre asuntos económicos actuales de la empresa.

La cena se llevará a cabo en la sala de reuniones de la empresa Constructora Maresa, a partir de las 6:00 p.m.

Espero contar con su grata presencia.

Atentamente,

Mba. Francisco González Soto  
Gerente General

ARM

## **Criterio de desempeño**

Elabora los tipos documentales con los criterios técnicos y legales indicados para cada uno de ellos, aplicando el cotejo y corrección antes de proceder con la firma correspondiente.

Crea documentos con un lenguaje escrito fluido y claro, con un vocabulario adecuado al contexto y una puntuación correcta prácticamente sin errores.

Coteja los documentos en un tiempo razonable, detectando todos los errores de ortografía, puntuación, gramática o utilización del procesador.

**MÓDULO III**  
**EL MEMORANDO**

El memorando es muy utilizado en las comunicaciones internas de las oficinas y es poco serio exacto. Es menos formal que la carta, lo cual no quiere decir que sea un documento informal, pues a pesar de ser un documento interno y pequeño, casi siempre contiene información importante, con validez legal y probatoria. (Camacho, Espinoza y Murillo, 2009)

De acuerdo con estas autoras, la palabra memorando viene del latín memorando, que quiere decir lo que debe recordarse.

### **Concepto**



Es una comunicación interna y directa; se usa en las oficinas de una misma empresa o institución, posee validez legal y probatoria.

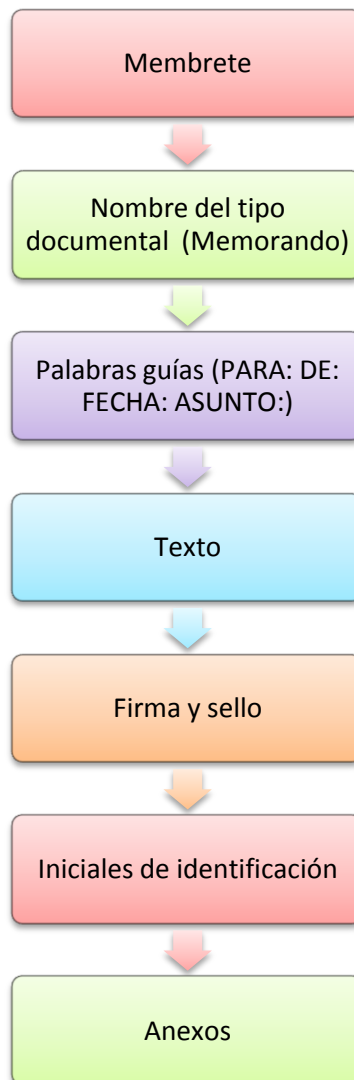
### **Recomendaciones para elaborar un memorando**

- ↪ Se debe confeccionar en papel con membrete, tamaño carta de 8 ½ x 11 pulgadas, o bien, 8 ½ por 5 ½ pulgadas. Si el papel no posee membrete, se recomienda digitalarlo.
- ↪ Utilizar una fuente no muy grande ni pequeña, puede ser 10 o 12, dependiendo de la fuente que se utilice, esta debe ser sencilla de rasgos simples como la Times New Roman, Arial u otra que sea apropiada para elaborar documentos de oficina.
- ↪ El mensaje debe ser preciso, claro y sobre todo, breve
- ↪ Los memorandos no llevan saludo, ni despedida, por ser comunicaciones directas.

↪ En Costa Rica, el memorando debe ir firmado por tratarse de una comunicación oficial.

### **Estructura del memorando**

A continuación, se presenta la estructura del memorando, el cual es importante detallar, para una mejor comprensión de su orden preciso.



Una vez mostrada la estructura del memorando, se procede a detallar cada uno de sus elementos.



## Membrete

Los memorandos deben digitarse en papel membretado, como se muestra en el siguiente ejemplo:



## Nombre del tipo documental

De acuerdo con las autoras Camacho, Espinoza y Murillo (2009), el nombre del tipo documental consiste en escribir la palabra MEMORANDO en la parte superior de la hoja, centrada, en mayúscula total, con negrita y en tamaño de letra más grande que la del texto; puede ser letra 18 o 20. La palabra memorando debe ir acompañada de la abreviatura (N.º), el número consecutivo correspondiente y el año, según se muestra en el ejemplo que se presenta a continuación:

**MEMORANDO N.º 027-2015**

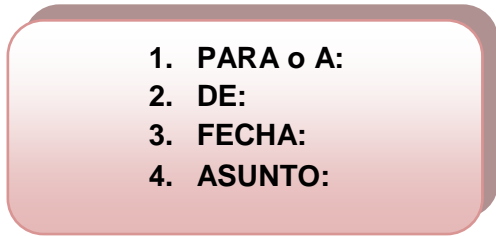
El determinar un número al memorando tiene el propósito de ordenar cronológicamente y en forma consecutiva para asuntos de archivo. Además, beneficia el trabajo en el momento de confeccionar las tablas de plazos de conservación de los documentos que se manejan en una oficina.

De igual manera, el consecutivo en facilita localizar el documento requerido en el archivo físico.

Seguidamente, se detallan las partes por las que está compuesto el memorando.

### **Palabras guías**

Los memorandos siempre deben contener las siguientes cuatro palabras guías:

- 
- 1. PARA o A:**
  - 2. DE:**
  - 3. FECHA:**
  - 4. ASUNTO:**

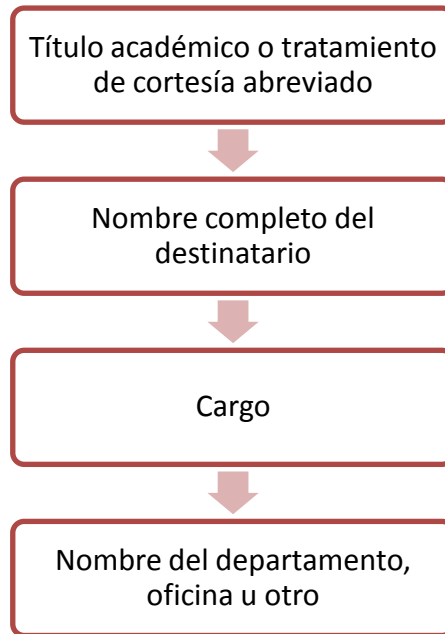
El objetivo de estas cuatro palabras guías es facilitar y mostrarle a la persona que digita el memorando, donde escribir el destinatario, el remitente, la fecha y el asunto. A continuación, se presenta un detalle de cómo deben ser utilizadas estas palabras guías.

#### **1. PARA o A**

La utilización de estas preposiciones tiene como objetivo indicar, donde se debe escribir el nombre del destinatario, el cual se hace antes por asunto de cortesía.

Además de que puede escribirse en forma individual, el memorando puede ir dirigido a varios destinatarios, pero no debe confundirse con una circular, ya que a pesar de ello, sigue siendo un memorando, sólo que iría dirigido a varias personas.

Posteriormente, se muestra la información que se envía al destinatario, que se debe elaborar a espacio sencillo y en el orden que sigue:



*Fuente: Camacho, Espinoza y Murillo, 2009, p.174*

## 2. DE

Seguido de esta palabra, se escribe, a espacio sencillo, el nombre de la persona que remite la información, para lo cual se debe utilizar la estructura que se muestra seguidamente:

- Nombre completo del remitente o emisor
- Cargo
- Nombre del departamento, oficina u otro, si fuera necesario

*Fuente: Camacho, Espinoza y Murillo, 2009, p.175*

### 3. FECHA

En lo que respecta a la fecha, esta se debe escribir completa, anotando el día, mes y año, no se debe escribir con abreviaturas.

27 de enero de 2015

### 4. ASUNTO

El asunto le indica al remitente, en forma breve, de lo que trata el memorando. El asunto debe ser conciso y completo.

#### **Texto**

Esta parte del memorando es considerada la más importante, pues es donde está contemplado el mensaje.

El contenido debe ser breve, claro y conciso, escrito a espacio sencillo. Además, se debe dejar una línea en blanco entre un párrafo y otro; no obstante, si el mensaje es corto, se puede escribir a espacio doble, para lo cual se debe utilizar la sangría.

Asimismo, como algo opcional, se puede trazar una línea horizontal después de las palabras guías, pero si no se desea hacerlo, se dejan tres espacios verticales libres para luego escribir el texto.

#### **Firma**

En todo documento, la firma es obligatoria y en el caso del memorando, se pueden utilizar las siguientes dos maneras de firmarlo según las autoras (Camacho, Espinoza y Murillo, 2009)

1. A la par del nombre mecanografiado y el cargo del remitente o emisor en la parte superior de la hoja.

2. Después del texto, se puede estampar la firma del remitente del centro de la hoja hacia la derecha. En este caso, no aparece el nombre mecanografiado del responsable o remitente, ya que está escrito en la parte superior del documento elaborado.

A pesar de que el memorando es un documento de comunicación interna en una organización donde se acostumbra sellar, el sello se debe estampar al lado de la firma y en el caso de que el remitente firme al lado de su nombre mecanografiado, el sello se coloca después del texto, para que la firma y el sello se puedan apreciar claramente.

### **Iniciales de identificación**

Las iniciales de identificación de quien digita el memorando se colocan en el margen izquierdo y con mayúscula total.

ARM

### **Anexos y copias**

Si el memorando lleva anexos y copias, se debe manifestar en el margen izquierdo, de forma alineada y completa.


### **DISTRIBUCIÓN DE LAS PARTES DEL MEMORANDO**

Para la digitación del memorando, se puede utilizar diferentes estilos, ya que las palabras guías pueden organizarse vertical u horizontalmente, según se muestra en los ejemplos que se muestran a continuación.

## Forma vertical

La forma vertical significa que las palabras guías se alinean en el margen izquierdo, tal y como se puede observar en los ejemplos que se muestran a continuación:

Alineación de las palabras guías al margen izquierdo

 **UNA** UNIVERSIDAD NACIONAL  
UNIVERSIDAD NACIONAL  
COSTA RICA Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Secretariado Profesional

**MEMORANDO N° 001-2015**

**PARA:** Estudiantes de Técnicas Mecanográficas por Computadora II

**DE:** Licda. Elizabeth Narvárez Alvarado

**FECHA:** 12 de enero de 2015

**ASUNTO:** El memorando

---

El memorando es una comunicación simple e informal, por lo general, breve y enviado entre las personas de una organización o empresa. Puede remitirse a un solo destinatario o a varios.

ENA



UNIVERSIDAD NACIONAL  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Secretariado Profesional

12 de enero de 2015

Fecha

**MEMORANDO N° 001-2015**

PARA: Estudiantes de Técnicas Mecanográficas por  
Computadora II  
DE: Licda. Elizabeth Narváez Alvarado  
ASUNTO: El memorando

---

El memorando es una comunicación simple e informal, por lo general, breve y enviado entre las personas de una organización o empresa. Puede remitirse a un solo destinatario o a varios.

ARM



UNIVERSIDAD NACIONAL  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Secretariado Profesional

**MEMORANDO N° 001-2015**

Fecha

FECHA: 12 de enero de 2015  
PARA: Estudiantes de Técnicas Mecanográficas por  
Computadora II  
DE: Licda. Antonieta Redondo Monney  
ASUNTO: El memorando

---

El memorando es una comunicación simple e informal, por lo general, breve y enviado entre las personas de una organización o empresa. Puede remitirse a un solo destinatario o a varios.

ENA

➤ **Forma horizontal**

En relación con la forma horizontal, las palabras guías se colocan en dos columnas, una al lado izquierdo y otra al derecho de la hoja. El siguiente ejemplo así lo muestra.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Secretariado Profesional

**MEMORANDO N° 001-2015**

PARA: Estudiantes de Secretariado Profesional

FECHA: 12 de enero de 2015

DE: Licda. Elizabeth Narvéez Alvarado

ASUNTO: El memorando

---

El memorando es una comunicación simple e informal, por lo general, breve y enviado entre las personas de una organización o empresa. Puede remitirse a un solo destinatario o a varios.

ARM



## Ejemplo

### MODELO DE MEMORANDO



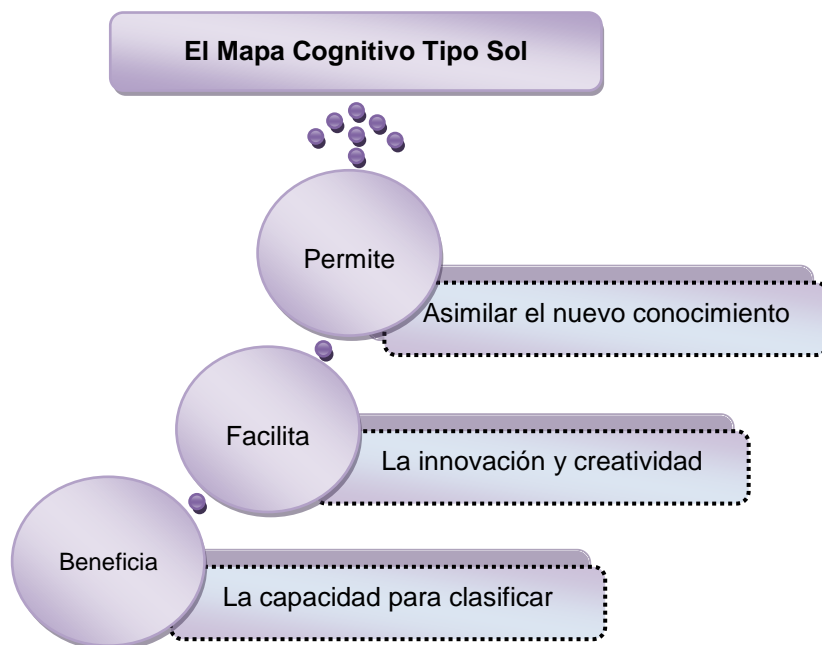
## MAPA COGNITIVO TIPO SOL

### Competencia por desarrollar

Con la implementación de esta estrategia la y el estudiante logrará identificar las características propias de cada tipo documental para su adecuada redacción según sea cada uno de ellos, para poner en práctica los contenidos de estudio. Además, construir el nuevo conocimiento con base en la forma de organizar la información dentro de su estructura cognitiva.

También el estudiantado podrá utilizar su capacidad creativa y destrezas para innovar en las actividades que realice cuando se enfrente al campo laboral, basándose en sus experiencias y conocimientos adquiridos en el proceso de su formación académica.

Según lo manifestado anteriormente, el esquema que se presenta posteriormente detalla el desarrollo de las competencias que puede generar esta estrategia.



## **Propósito**

La estrategia mapa cognitivo tipo sol tiene como propósito introducir, reforzar y practicar los contenidos en estudio, para lo cual se anota el título en la parte central del esquema y en las puntas se anotan las ideas principales emanadas de dichos contenidos. Esto permite que el estudiantado construya el nuevo conocimiento de forma innovadora.

Además, con la ayuda del cuerpo docente, esta estrategia permitirá al estudiantado, mediante su participación en el proceso de aprendizaje, adquirir habilidades para la utilización de recursos y materiales en la elaboración de un documento comercial en una oficina.

## **Materiales necesarios**



**Pizarra**



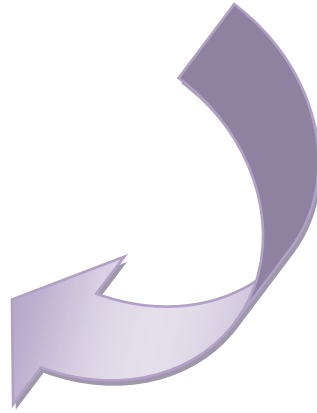
**Hojas o papel construcción de colores**



**Marcadores o lapiceros**

El mapa cognitivo tipo sol permite que el estudiantado se desenvuelva con respecto a sus habilidades para identificar fundamentos importantes de la teoría en estudio y con el fin de que éste lo organice y clasifique a partir de su estructura cognitiva, ya que cada individuo posee una forma particular de asimilar el conocimiento.

### **Importancia**

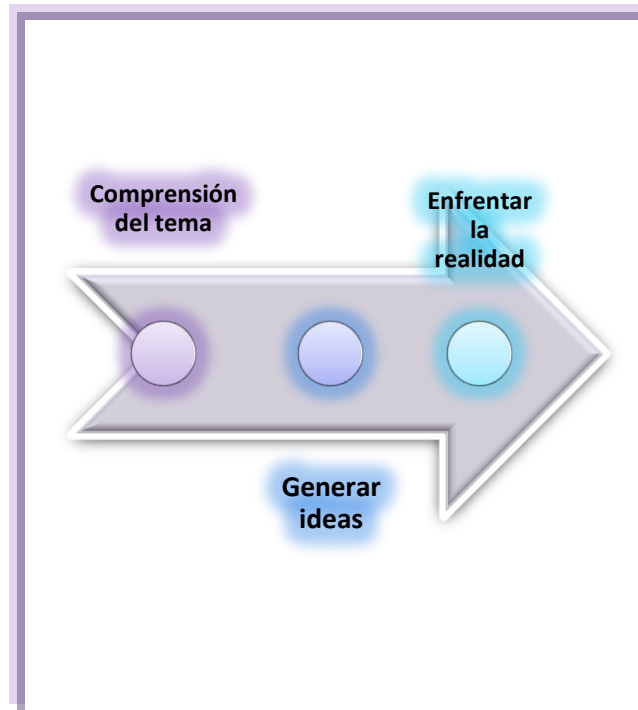


## **Procedimiento**

- I. Primeramente se escribe en el círculo, el título del tema en estudio, luego de haber sido expuesto en la clase.
- II. En los rayos que están alrededor del sol se agregan ideas que resultan del tema estudiado.
- III. El estudiante a partir del nuevo conocimiento debe realizar una síntesis de la temática e identificar las ideas principales para así construir el mapa cognitivo.

- IV. Esta estrategia se puede aplicar a cada teoría de acuerdo con el tipo documental que se desee analizar en la clase.

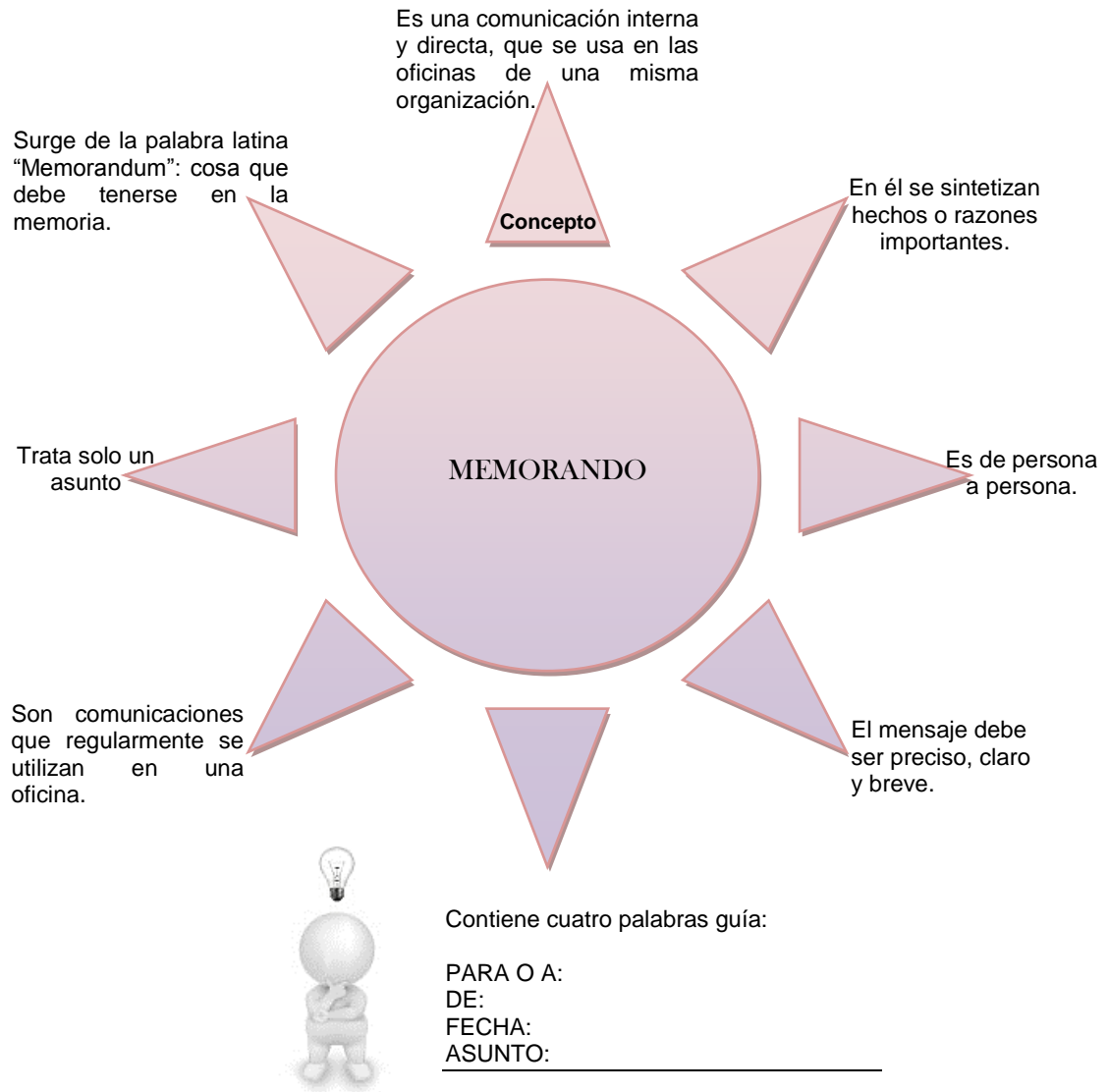
Esta estrategia ayuda a que la y el estudiante aplique el nuevo conocimiento



de manera creativa, lo cual permite que se organice y clasifique la información, para que la y el educando se enfrente de manera eficiente a las situaciones de la realidad laboral y a su capacidad de elaborar los documentos comerciales en una oficina.

A continuación, se presenta un ejemplo de la estrategia de mapa cognitivo de sol, la cual se puede utilizar para abordar el tema del tipo documental en estudio.

## Ejemplo



## Criterio de desempeño

El estudiantado crea diversos tipos documentales en el formato correcto con las características propias, incluyendo toda la información esencial, corrigiendo errores y en un período razonable.

## DIAGRAMA RADIAL

### Competencia por desarrollar

Al ejecutar esta estrategia, el estudiantado podrá poner en práctica el nuevo conocimiento mediante el análisis y organización de la temática, desarrollando la competencia específica de identificar las características propias de cada tipo documental para su adecuada redacción según sea cada uno de ellos, favoreciendo el aprendizaje significativo para que en un futuro se pueda enfrentar a situaciones reales que se presentan en una oficina moderna.

A continuación, se muestra un esquema de las competencias que se desarrollarán con la ejecución de la presente estrategia.



La estrategia de diagrama radial enriquece el conocimiento de la y el estudiante en la producción de documentos comerciales porque permite organizar la información de un tema específico y de una forma creativa e innovadora aprender y actualizarse en el área de los documentos comerciales.

## Propósito

El propósito de esta actividad es organizar la información, identificar detalles e ideas principales, además permite desarrollar la capacidad para analizar la temática. El equipo docente puede utilizar esta estrategia luego de explicar el contenido para que, posteriormente, el estudiantado refuerce su conocimiento sobre el tema en estudio.

Esta estrategia facilitará la puesta en práctica del nuevo conocimiento utilizando también el conocimiento previo, para reforzar el contenido de la temática que se está abordando en clase, donde el docente desempeña un papel muy importante en la mediación pedagógica para que el estudiantado sea incentivado a realizar su trabajo de forma eficiente y con una disposición positiva.

## Materiales necesarios





El diagrama radial es una estrategia que permite desarrollar la capacidad de razonamiento de la información adquirida identificando ideas principales de forma organizada y planificada, lo que facilitará una mejor comprensión del nuevo conocimiento.

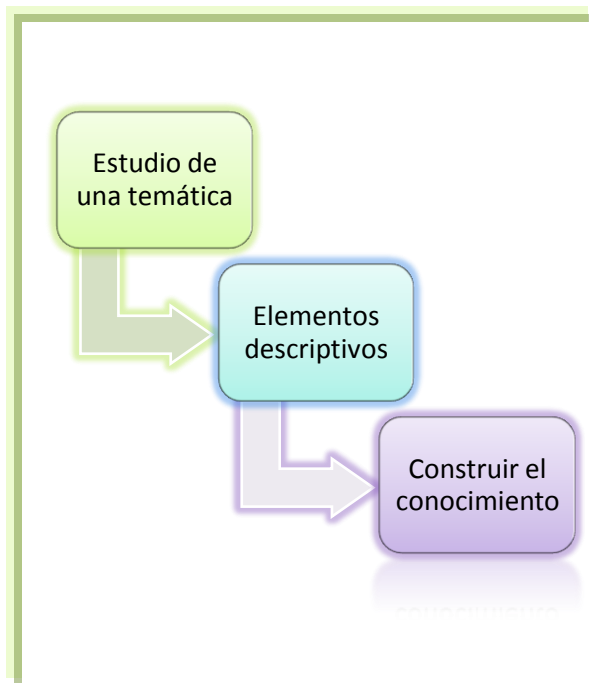
### Importancia



### Procedimiento

- I. La estrategia de diagrama radial inicia con el título del tema definido, luego de haber sido expuesto en la clase.
- II. El título se ubica en el centro del diagrama y es rodeado por información organizada que se relaciona con él.
- III. De esa otra información, se pueden resultar otros elementos descriptivos que también se refieren a la temática.
- IV. Cada uno de estos elementos descriptivos que conforma el diagrama están entrelazadas por medio de líneas.





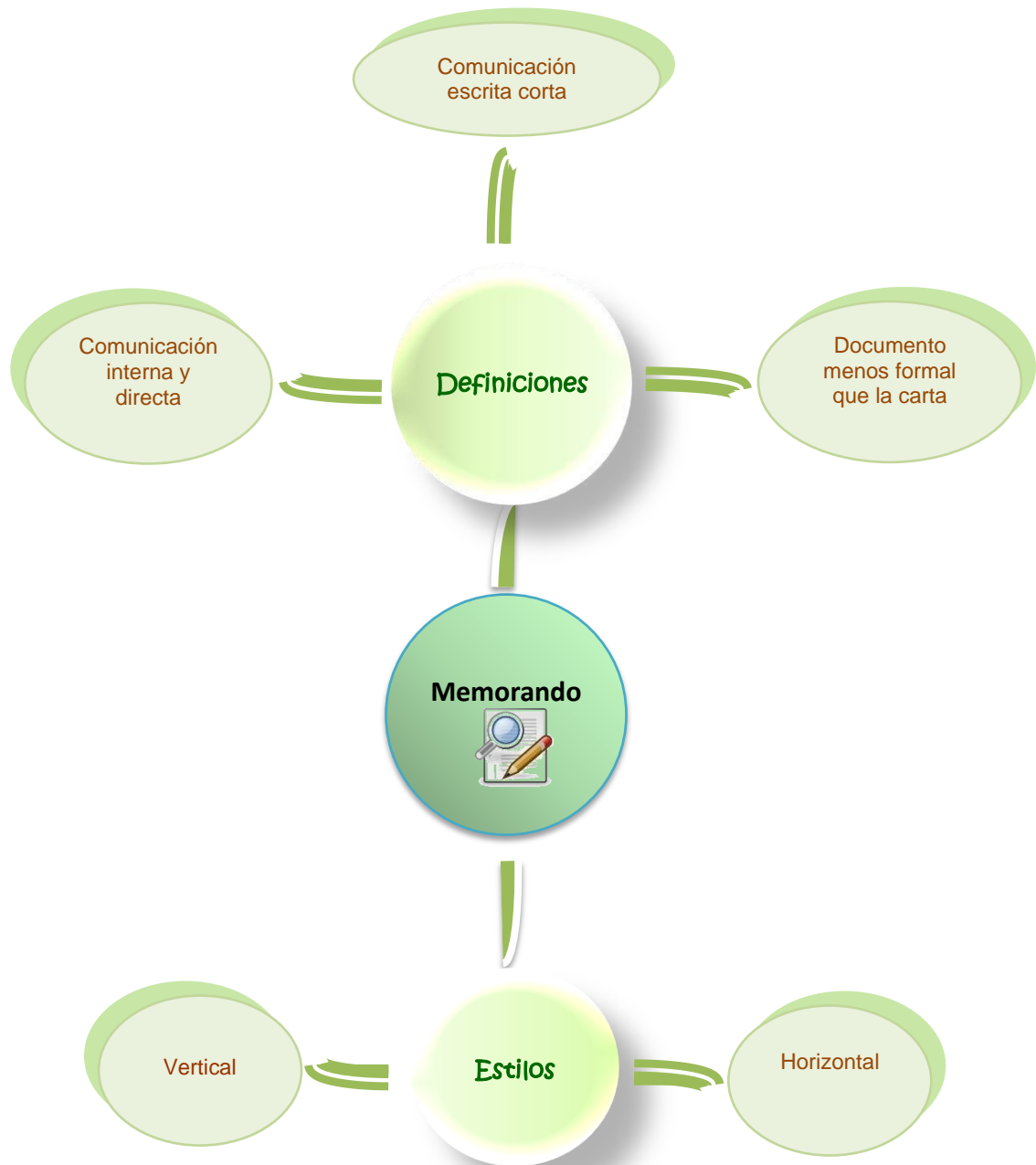
Es fundamental considerar en el momento de aplicar esta estrategia, que los y las estudiantes, a partir del nuevo conocimiento deberán elaborar el diagrama, el cual les permitirá una mejor organización y planificar el nuevo contenido.

También para que desarrollen la capacidad de construir conocimientos en la producción de

documentos con base en la estructura cognitiva que cada estudiante posee y así beneficiar la práctica en las labores más importantes del trabajo secretarial.

A continuación, se muestra un ejemplo de la estrategia de diagrama radial representando la temática del memorando como un documento comercial del área secretarial.

## Ejemplo



### Criterio de desempeño

El estudiantado identifica diversos tipos documentales en el formato correcto con las características propias, incluyendo toda la información esencial, corrigiendo errores y en un período razonable.

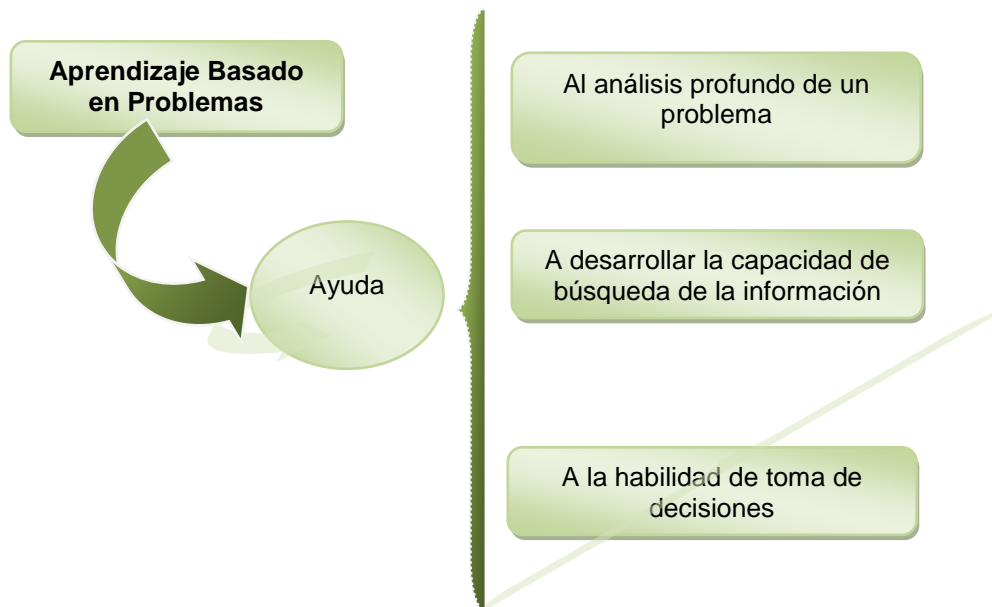
## APRENDIZAJE BASADO EN PROBLEMAS

### Competencia por desarrollar

Esta estrategia permitirá al estudiantado crear diferentes tipos documentales con dominio del lenguaje escrito, reglas de ortografía y signos de puntuación de manera crítica, lo cual favorecerá su desarrollo en el área laboral, específicamente, en la oficina se debe poner en práctica cada conocimiento adquirido durante su proceso de formación académica.

La estrategia Aprendizaje Basado en Problemas es una indagación donde se interpreta y se propone la solución a uno o varios problemas, generando un espacio simulado de posibles soluciones que se puedan presentar en su vida laboral, para lo cual también se debe analizar las eventuales consecuencias.

Con base en lo anterior, seguidamente se presenta un esquema de las competencias que se estarían desarrollando con la implementación de la estrategia de Aprendizaje Basado en Problemas.



## Propósito

La estrategia de Aprendizaje Basado en Problemas tiene como propósito ayudar al estudiantado a obtener nuevos conocimientos a través del análisis e interpretación de un problema mediante la búsqueda de información para poder solucionar los problemas que se presenten en el campo laboral. Por lo tanto, favorece el desarrollo de las competencias genéricas de capacidad para identificar, planear y resolver problemas; así como, la capacidad para actuar en nuevas situaciones.

De igual manera, permitirá a la y el estudiante una relación del mundo académico con la realidad, ya que el estudiantado juega un papel importante y dinámico en su aprendizaje, entretanto el cuerpo docente funge como mediador que guía a la y el estudiante en la solución de un problema.

## Materiales necesarios



Material bibliográfico



Internet



Computadora

## **Importancia**



Esta estrategia permite desarrollar la capacidad de indagar y solucionar problemas, con el fin de que el estudiantado participe en contextos elementales que le faciliten el enlace entre la teoría y su aplicación, mediante el trabajo con problemas a los que se le puede dar solución a través del establecimiento de alternativas para dicho fin.

## **Procedimiento**

- I. Primeramente se debe formar equipos de trabajo, pueden ser entre tres y siete estudiantes si el problema así lo amerita.
- II. Posteriormente, se determinan roles a las y los integrantes de cada equipo de trabajo. Se debe considerar al menos un/a líder, un/a secretario/a y un/a reportero/a.
- III. Para iniciar es necesario crear reglas o normas de trabajo que se determinen por parte del equipo docente para dicho fin.

- IV. La o el docente analizará el contexto junto con el estudiantado. Luego se podrá partir de un contenido o un problema específico, para eso es necesario que el cuerpo docente deje claro términos y conceptos.
- V. Cada grupo deberá identificar el problema existente de acuerdo con el caso que se le asigne.
- VI. Posteriormente, cada estudiante tendrá que formular la solución respectiva mediante la elaboración del documento correspondiente al caso o problema que se le asigne.
- VII. El trabajo del estudiantado será superviado y orientado por el cuerpo docente, durante el proceso de labor.
- VIII. Una vez que cada estudiante elabora su documento, éste se coteja por parte de los grupos conformados, para elegir el idóneo por cada equipo de trabajo y con ello brindar solución al problema identificado.
- IX. Al finalizar, cada grupo deberá presentar al docente, el documento del trabajo realizado que considere idóneo.



## Ejemplo

### *Instrucciones*

1. Formar grupos de cuatro integrantes y entre ellos elegir un/a líder, un/a secretario/a y un/a reportero/a.
2. La docente establece el tiempo para desarrollar la estrategia, gira las instrucciones y determina los criterios de evaluación.
3. La o el docente analiza el problema junto con el estudiantado, partiendo del contenido visto en clase.
4. Los grupos de trabajo deberán identificar el problema existente de acuerdo con el caso que se les asigne.
5. Posteriormente, cada estudiante tendrá que formular la solución respectiva mediante la elaboración del documento correspondiente al problema.
6. El documento elaborado deberá ser cotejado por parte de los grupos conformados, para elegir el idóneo por cada equipo de trabajo y con ello brindar solución al problema identificado.
7. Al finalizar, cada grupo deberá presentar al docente, el documento apto como resultado del trabajo realizado.





## Problema

El señor Gerardo Bolaños Cabezas, Jefe de Recursos Humanos de la empresa Agrícola Unidos S.A., ha recibido quejas de sus clientes por la mala atención de parte de la secretaria de servicio al cliente.

Los clientes manifiestan que la secretaria les brinda información incorrecta sobre las gestiones que requieren para un trámite específico. Además, les responde con un tono de voz fuera de las normas de cortesía y respeto.

De acuerdo con el problema anterior, se presentan tres posibles soluciones.

<b>Solución I</b>	•Atención de forma eficiente a las necesidades del cliente.
<b>Solución II</b>	•Compromiso con las tareas de acuerdo con el puesto que desempeña.
<b>Solución III</b>	•Curso de capacitación sobre la calidad en la atención al cliente.




## Ejemplo de memorando n° 1



EMPRESA AGRICOLA UNIDOS S.A.  
Telefax: 27309510 – apartado: 955-3000  
Alajuela, Costa Rica.

### MEMORANDO N° 052-2015

PARA: Marta Jiménez Rodríguez, Secretaria de Servicio al Cliente  
DE: Gerardo Bolaños Cabezas, Jefe de Recursos Humanos   
ASUNTO: Curso de Capacitación  
FECHA: 12 de abril de 2015

---

Le informo que se le inscribió en el curso de capacitación sobre servicio al cliente, que ofrecerá la empresa CAPACITACIONES EYA S.A., los martes 01, 08, 15, 22 y 29 de julio de 2015, de 8:00 a.m. a 12:00 md., en el Hotel Hotel SleepInn, San José.


ENA

## Ejemplo memorando N° 2



EMPRESA AGRICOLA UNIDOS S.A.  
Telefax: 27309510 – apartado: 955-3000  
Heredia, Costa Rica.

MEMORANDO N° 053-2015

PARA: Marta Jiménez Rodríguez, Secretaria de Servicio al Cliente  
DE: Gerardo Bolaños Cabezas, Jefe de Recursos Humanos   
ASUNTO: Inspección de calidad  
FECHA: 22 de enero de 2015

---

Le recuerdo que a partir de la próxima semana los inspectores de calidad de servicio al cliente estarán visitándole para la evaluación del desempeño. Este trabajo se realizará de forma centralizada, en el sitio que elija la Gerencia General.

ARM

### **Criterio de desempeño**

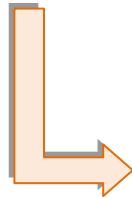
El estudiantado crea documentos con un lenguaje escrito fluido y claro, con un vocabulario adecuado al contexto y una puntuación correcta prácticamente sin errores.

**MÓDULO IV**  
**LA CERTIFICACIÓN**

La certificación, según Müller (1988), corresponde a un documento público en el que se afirma y garantiza la veracidad de un hecho o la autenticidad y legitimidad de un documento o una parte de este.

Por otra parte, de acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española, la certificación es un documento en el que se asegura la verdad de un hecho, la cual es expedida tanto en empresas como organizaciones.

### Concepto



La certificación es un documento oficial en el cual se confirma alguna información. Su contenido sirve como prueba en casos judiciales o de investigación. (Delgado y Maldonado, 2004)

### Recomendaciones

- En la certificación se debe hacer constar la fecha y el lugar en que se expide.
- Se estampa el sello oficial del organismo que la emite y firma de la persona que da fe de lo manifestado.
- Requiere de los timbres de ley establecidos.
- La certificación no lleva saludo ni despedida.

---

**Usos**

Para confirmar que una persona forma parte de una empresa o institución.

---

Para informar la contribución económica a una empresa u organización.

---

Para solicitar el aporte económico para la manutención de una persona.

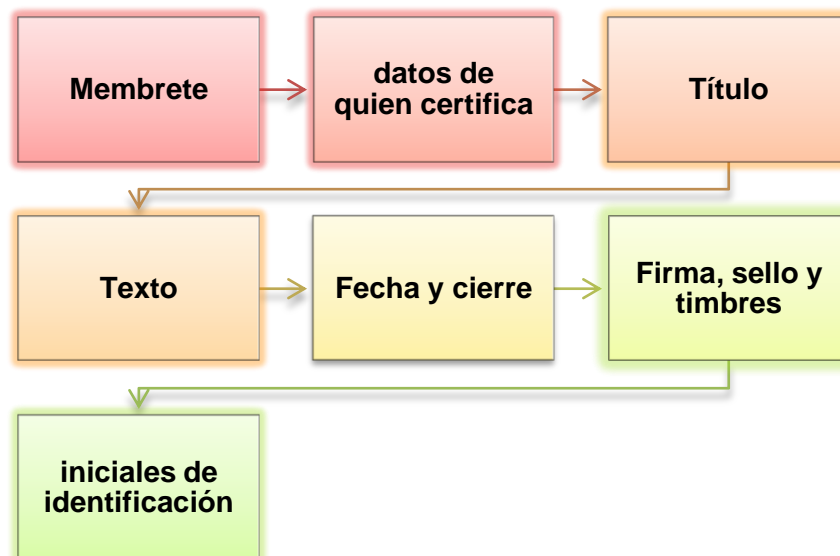
---

Para certificar o dar fe de un pago monetario

---

Para verificar información o datos fehacientes.

---

**Estructura de la certificación**

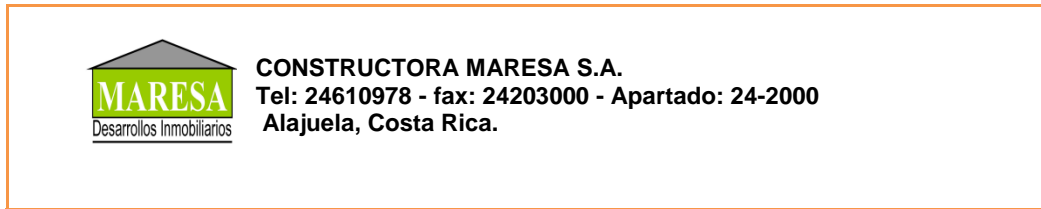
A continuación, se describe cada uno de los componentes de la certificación.

**Membrete**

La certificación debe contener el membrete de la empresa u organización y debe estar conformada por los siguientes elementos:

Logo de la empresa, nombre de la empresa, ciudad y país, dirección postal, número de teléfono o fax, dirección electrónica y en ocasiones se incluye el lema de la organización.

*Ejemplo:*



### **Datos de quien certifica**

Se debe indicar título académico, nombre y apellidos de la persona que certifica el hecho o suceso.

### **Título**

El título del documento deber ser: CERTIFICACIÓN o CERTIFICA QUE, se escribe después del puesto de la persona que certifica, se centra, a doble espacio y se escribe en mayúscula total.

*Ejemplos:*

LICDA. ELIZABETH NARVÁEZ ALVARADO	LICDA. ANTONIETA REDONDO MONNEY
GERENTE GENERAL	GERENTE GENERAL
CERTIFICA	CERTIFICA QUE:

## Texto

Se indica el hecho que se desea hacer constar, escrito a doble espacio y según el modelo, puede llevar sangría al inicio de cada párrafo.

## Fecha y cierre

Es el párrafo de cierre, hace constar la fecha y el lugar donde se emite el documento.

Además, comienza con la palabra EXPEDIDA o la palabra DADA y se escribe en letras la fecha correspondiente. Este párrafo final puede iniciar al margen o del centro hacia la derecha.

## Firma, sello y timbres

No es necesario escribir la palabra sello, firma o timbres, pero sí es muy importante que se estampe el sello, la firma y los timbres de ley para que el documento se considere oficial.

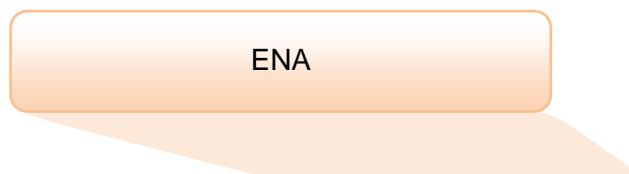
*Ejemplo:*



## Iniciales de identificación

Se debe indicar en la parte inferior izquierda, las iniciales de quien elabora la certificación y en mayúscula total.

*Ejemplo:*





## Ejemplo

### Certificación n° 1



CONSTRUCTORAMARESAS.A  
Tel: 24610978 - fax: 24203000 - Apartado: 24-2000  
Alajuela, Costa Rica.

Membrete

Datos de  
quien certifica

LICDA. ELIZABETH NARVÁEZ ALVARADO

GERENTE GENERAL

CERTIFICA

Que la señora Marta Morales Alvarado, cédula uno-quinientos veinticuatro-cuatrocientos sesenta, ha hecho entrega de un cheque con fecha treinta de diciembre del dos mil catorce, por la suma de tres millones de colones, que corresponden al primer pago por la construcción de su casa de habitación.

Texto

Fecha y cierre

Se extiende a solicitud de la interesada, en la ciudad de Alajuela, a los cinco días del mes de enero del año dos mil quince.



Timbre,  
sello y  
firma

ARM

Iniciales de identificación

## Ejemplo

### Certificación n° 2



CONSTRUCTORA MARESA.S.A  
Tel: 24610978 - fax: 24203000 - Apartado: 24-2000  
Alajuela, Costa Rica.

Datos de quien  
certifica

LICDA. ANTONIETA REDONDO MONNEY

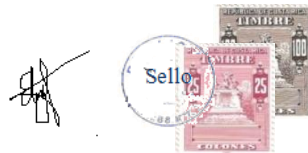
GERENTE GENERAL

CERTIFICA QUE:

La señora Marta Morales Alvarado, cédula uno-quinientos veinticuatro-cuatrocientos sesenta, ha hecho entrega de un cheque con fecha treinta de diciembre del dos mil catorce, por la suma de tres millones de colones, que corresponden al primer pago por la construcción de su casa de habitación.

Fecha y  
cierre del  
centro hacia  
la derecha

Se extiende a solicitud de la interesada,  
en la ciudad de Alajuela, a los cuatro días del  
mes de enero del año dos mil quince.



ENA

Seguidamente, se presentan tres estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para abordar el tema de la certificación.

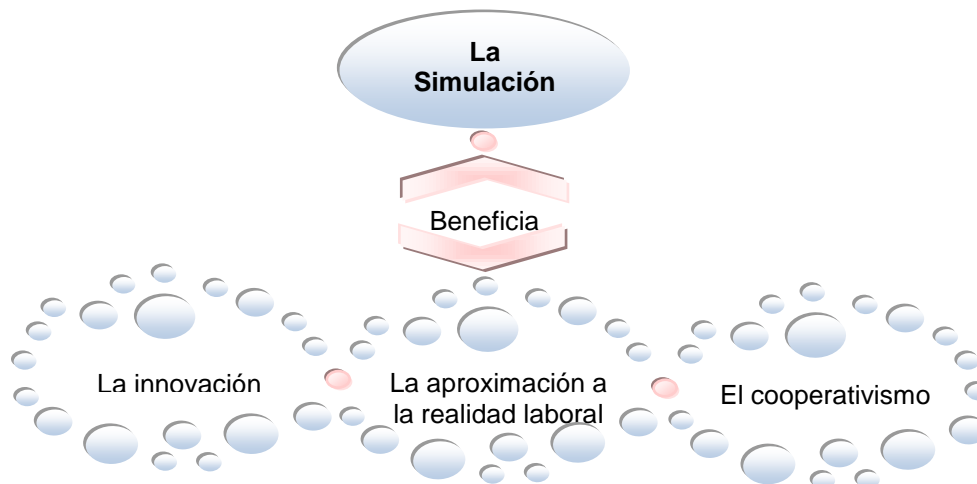
## SIMULACIÓN

### Competencia por desarrollar

En la estrategia de la simulación, los educandos pueden desarrollar las competencias específicas de crear diferentes tipos documentales con dominio del lenguaje escrito, reglas de ortografía y signos de puntuación de manera crítica. Además, la competencia de incorporar recursos tecnológicos en la elaboración de documentos con eficiencia y creatividad.

Dicha competencia se estaría logrando mediante un proceso educativo fundamentado en los aprendizajes que las y los estudiantes van adquiriendo en determinadas situaciones y de acuerdo con sus habilidades y destrezas que le permitan trabajar en proyectos comunes que les facilite resolver problemas de la realidad.

Lo anterior dará lugar a que el estudiantado reconozca las situaciones del entorno, asumiendo los nuevos conocimientos, respondiendo de forma creativa y colaborativa a la situación que se presente en su grupo de trabajo. Por consiguiente, se desarrollan las competencias genéricas de capacidad de trabajo en equipo, la capacidad creativa y la capacidad para actuar en nuevas situaciones.

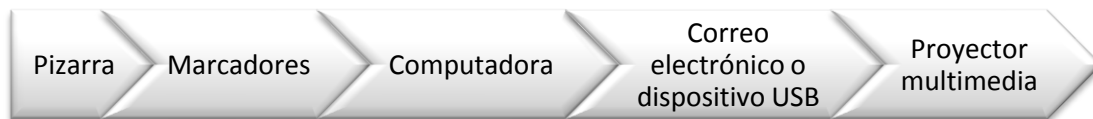


## Propósito

Esta actividad tiene como finalidad que los educandos interactúen entre sí con base en una simulación determinada, en un ambiente tranquilo para que su participación sea creativa y lo más natural posible.

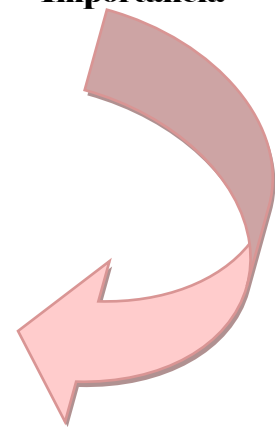
Con respecto a la elaboración de documentos, se elaborará una certificación mediante el uso de la computadora como herramienta específica para desarrollar ese trabajo.

## Materiales necesarios



La simulación beneficia al estudiantado para que su trabajo sea innovador en la atención de las labores de oficina, utilizando las habilidades, destrezas, conocimientos y capacidades que cada persona posee, fomentando así un trabajo cooperativo y positivo que genere una proximidad a la realidad del profesional que ejerce en el área secretarial.

### Importancia



## Procedimiento

- I. La o el docente se refiere a la estrategia tomando en cuenta las instrucciones que se deben considerar para ejecutar la simulación.
- II. Se explica al estudiantado la situación en la que estará basada la simulación.
- III. Se incentiva al estudiantado para que trabaje en el caso que se le asigne.
- IV. Para concluir, si el docente lo considera necesario puede evaluar el trabajo realizado con los casos suministrados.



Esta estrategia es efectiva ya que permite el acercamiento de los y las estudiantes a la realidad laboral, en donde podrán desarrollar su capacidad innovadora, creativa y fomentando el trabajo en equipo, lo cual le permitirá aplicar sus conocimientos adquiridos a través de la utilización de dicha estrategia, por lo que se considera que esta

experiencia educativa le va a beneficiar tanto actualmente como a futuro cuando se enfrente a la realidad del trabajo de oficina.

Con base en lo anteriormente manifestado, se muestra un ejemplo de esta estrategia que se puede aplicar en la elaboración de documentos comerciales en el área secretarial.

## Ejemplo



- a) Las y los estudiantes deberán formar parejas para confeccionar una certificación con sus partes y formatos correctos.
- b) Cada pareja debe crear el tipo documental solicitado tomando en consideración sus características y contenido de acuerdo con los conocimientos adquiridos.
- c) Los documentos elaborados deberán enviarse por correo electrónico y aula virtual (si se cuenta con estos recursos) o guardarlos en dispositivo USB, con el fin de presentarlo en la simulación que se realizará en la clase.
- d) Para finalizar, cada pareja debe realizar una simulación creativa de las circunstancias que dan origen a una certificación.

## Ejemplo de certificación



CONSTRUCTORA MARESA.S.A.  
Tel: 24610978 - fax: 24203000 - Apartado: 24-2000  
Alajuela, Costa Rica.

MBA. FRANCISCO GONZÁLEZ SOTO

GERENTE GENERAL

CERTIFICA

Que la señora Antonieta Redondo Monney, cédula de identidad 1-610-465 (uno - seiscientos diez – cuatrocientos sesenta y cinco) labora como Secretaria de la Gerencia de la Empresa Constructora Maresa S.A., desde el veinticuatro de abril del año dos mil y su nombramiento es por tiempo indefinido.

Se extiende en la ciudad de Alajuela, a los cuatro días del mes julio del año dos mil quince.



ENA

## Criterio de desempeño

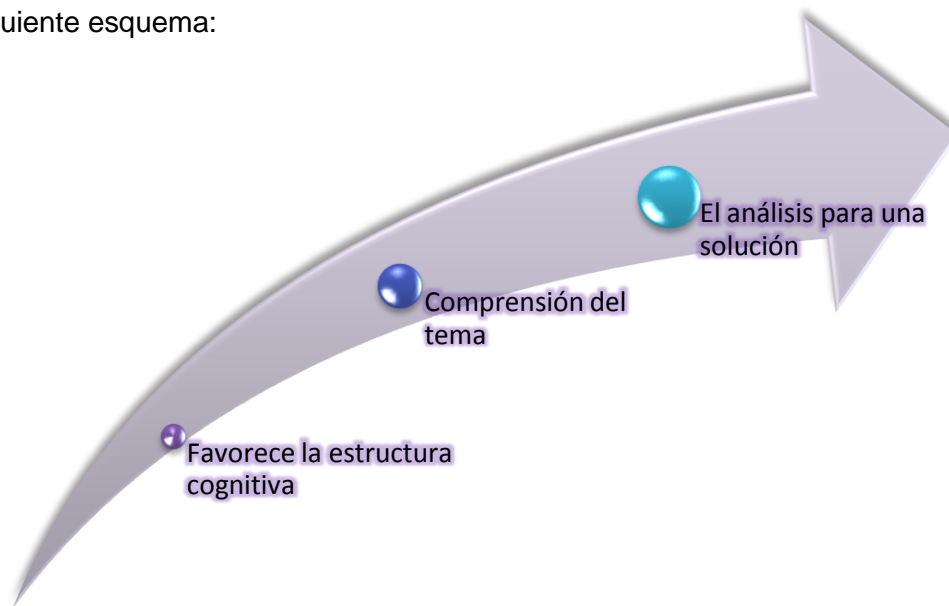
El estudiantado crea documentos con un lenguaje escrito fluido y claro, con un vocabulario adecuado al contexto y una puntuación correcta prácticamente sin errores.

## TÉCNICA V

### Competencia por desarrollar

Con la estrategia de la técnica heurística UVE de Gowin, los educandos pueden desarrollar la competencia específica del dominio de las técnicas mecanográficas en la elaboración de diferentes tipos documentales según su formato y estilo. Así como, la competencia genérica de la capacidad para identificar, planear y resolver problemas.

Dichas competencias se estarían logrando mediante un proceso educativo fundamentado en los aprendizajes, donde la técnica V puede favorecer la cognición y con ello la organización para generar un proyecto, según se muestra en el siguiente esquema:



### Propósito

La estrategia de la técnica UVE tiene como finalidad que el estudiantado presente una situación o hecho real de manera que puedan organizar su



pensamiento y se orienten en su proceso educativo de forma que se genere un aprendizaje significativo.

### **Materiales necesarios**

**Marcadores o  
lapiceros de colores**

**Hojas de colores**

**Instrucciones  
Técnica V**

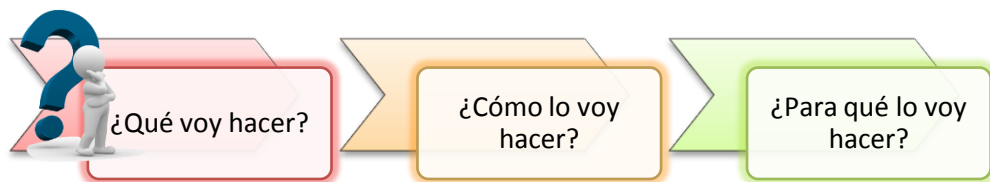
La técnica V permite que el estudiantado organice las ideas de manera que pueda fijarse en la estructura cognitiva sus conocimientos previos con el nuevo conocimiento y comprender de una forma significativa el aprendizaje para que pueda aplicar ese conocimiento en la elaboración de documentos comerciales.

### **Importancia**



## Procedimiento

- I. La docente debe explicar el procedimiento para realizar la técnica V, primeramente se debe partir de un tema central.
- II. Es fundamental plantear cómo se abordará temática y determinar el interés de aprendizaje.
- III.Cuál es el objetivo o propósito que desarrollará la estrategia, que posee tres etapas planteadas en tres preguntas generadoras.



- IV. Se formulan preguntas centrales que son las que delimitarán la temática a indagar. La teoría relacionada con la certificación se explica con ideas principales.
- V. Se elabora una lista con los materiales requeridos para crear el tipo de documento.
- VI. Se realiza un procedimiento que se refiere a la secuencia para elaborar el documento.
- VII. Se presenta el resultado de la indagación de la certificación, para luego transformar y afirmar el nuevo conocimiento mediante la elaboración de dicho documento.

## Ejemplo

### LA CERTIFICACIÓN

**Objetivo:** Identificar la estructura y el formato de la certificación con el fin de elaborar este tipo de documento.

#### Concepto

La certificación es un documento oficial en el cual se confirma la veracidad de un hecho.

#### Estructura de la certificación

- Membrete
- Datos de quien certifica
- Título
- Texto y fecha
- Sello, firma y timbres de ley
- Iniciales de identificación.

#### Algunos usos y recomendaciones de la certificación

Para verificar que una persona es parte de una institución u organización.

Para certificar o dar fe de un pago monetario

La certificación no lleva saludo ni despedida

#### Preguntas centrales

¿Qué es la certificación?

¿Cómo voy a elaborar la certificación?

¿Cuál es la finalidad de elaborar la certificación?



**Afirmación del conocimiento**

#### Resultados

Membrete

PERSONA QUE CERTIFICA  
PUESTO  
CERTIFICA O CERTIFICA QUE:

Texto

Cierre

Firma, sello y timbres

Iniciales de identificación



Elaborar una certificación de acuerdo con su estructura y formato.

## Ejemplo de certificación



CONSTRUCTORA MARESA S.A.  
Tel: 24610978 - fax: 24203000 - Apartado: 24-2000  
Alajuela, Costa Rica.

MBA. LAURA MORA VEGA

GERENTE GENERAL

CERTIFICA QUE:

La señora Flor Corrella Monge, cédula de identidad uno- cuatrocientos veinte- ciento treinta, labora como Jefa del Departamento de Recursos Humanos de la Empresa Constructora Maresa S.A., desde el veinte de febrero de mil novecientos noventa y cuatro, devengando un salario bruto mensual de setecientos mil colones y un salario neto mensual de quinientos cincuenta mil colones.

Se extiende en la ciudad de Alajuela, a los treinta días del mes enero de año dos mil quince.



ENA

## Criterio de desempeño

El estudiantado domina las técnicas mecanográficas en la elaboración de diferentes tipos documentales con eficiencia y en tiempo razonable.

## APRENDIZAJE IN SITU

### Competencia por desarrollar

Con la estrategia denominada aprendizaje In Situ, el estudiantado podrá generar un aprendizaje en contextos virtuales donde aplique los conocimientos adquiridos y con ello, desarrollar la competencia específica de elaborar diferentes tipos documentales mediante la integración y transferencia de conocimientos previos acordes con situaciones concretas de la oficina. Además, incorpora recursos tecnológicos en la elaboración de documentos con eficiencia y creatividad.

Dicha competencia se estaría logrando mediante un proceso educativo fundamentado en los aprendizajes, la estrategia beneficia la adquisición de la competencia en los mismos entornos en las cuales se aplica y permite el análisis a profundidad de un problema específico, con la finalidad de vincular la teoría con la práctica, de acuerdo con el siguiente esquema.



## Propósito

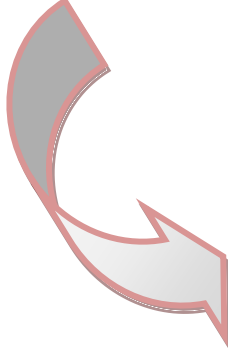
Promover el aprendizaje en un entorno virtual, en el cual se pretende aplicar la competencia de elaborar los diferentes tipos documentales en una oficina. Por lo que se desarrolla la competencia genérica de compromiso ético y con el medio ambiente.

Según lo anterior, se considera que, con la utilización de esta estrategia se estaría logrando una manera diferente de enseñanza y aprendizaje, donde se obtendrá una mayor comunicación entre el equipo docente y el estudiantado, logrando con el uso de los recursos y herramientas tecnológicas la comunicación en cualquier momento y lugar, facilitando así ese proceso de resolución de una situación concreta en un entorno virtual.

## Materiales necesarios



## **Importancia**



Es importante implementar esta estrategia para que la y el estudiante logren un acercamiento con la tecnología, mediante la aplicación de diferentes herramientas para realizar los diversos proyectos relacionados con la oficina actual en la producción de los tipos documentales que se elaboran en una empresa u organización.

## **Procedimiento**

- I. El o la docente debe seleccionar y crear el entorno en el que pretende que el estudiantado ponga en práctica sus conocimientos adquiridos. Como por ejemplo: una oficina virtual.
- II. Se debe preparar al estudiante para enfrentarse al entorno virtual, de acuerdo con el documento comercial que deba elaborar en la oficina, para esto es fundamental que exista la oficina virtual y no la asignación de una tarea sin esa interacción virtual.
- III. El equipo docente supervisa el desempeño y la adaptación del estudiantado al entorno virtual.

IV. El o la docente da seguimiento a las actividades exigidas al estudiante en el entorno de la oficina virtual, específicamente, en la elaboración de documentos de acuerdo con sus características, formato, redacción y estructura.

V. El equipo docente y el estudiantado deben crear diferentes oficinas (módulos) en el entorno, por ejemplo, la oficina de gerencia, recursos humanos, finanzas y ventas, entre otras. Desde cada entorno se deben solicitar documentos, en este caso, certificaciones, pero también puede elaborarse otros tipo de documentos.

VI. El entorno puede ser creado en una plataforma en internet como el aula virtual, o bien, correo

electrónico y el documento que se elabore debe ser enviado a la oficina o persona que lo solicitó.



VII. El entorno puede trabajarse durante el desarrollo del curso, para lo cual cada estudiante deberá cumplir un horario de trabajo en el que debe elaborar los documentos que se le soliciten.

VIII. El equipo docente puede evaluar el trabajo realizado en la oficina virtual formativa y sumativamente.

IX. El entorno puede contar con asignaciones previas elaboradas por la o el docente para verificar la respuesta que den las y los estudiantes.

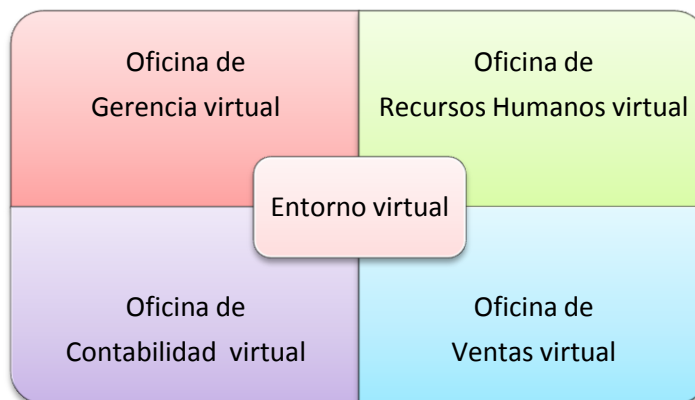


- X. El entorno debe simularse lo más semejante a la dinámica de una empresa u organización.
- XI. De acuerdo con las características de las tareas que se asignen, éstas pueden realizarse tanto en el horario de clases como fuera de él.
- XII. El entorno debe responder a un ambiente práctico dentro de la oficina virtual, donde el estudiantado pueda aplicar sus conocimientos.

### **Ejemplo**

## **INSTRUCCIONES**

1. Seleccionar los entornos y cada estudiante debe ser parte de uno de ellos.



2. Una vez establecidos los entornos, el o la docente explica que éstos se trabajarán durante el desarrollo del curso, para lo cual se deben crear asignaciones relacionadas con los documentos a elaborar.
3. El y la docente debe enviar asignaciones generales y específicas al entorno, con base en el documento en estudio y que requiere elaborar, tal y como se muestra en los siguientes ejemplos:

a) Solicitar una certificación entre los integrantes de cada oficina y la respuesta debe darse acompañada del documento elaborado, el cual debe subirse a la plataforma que asigne el equipo docente.

b) Juan González Méndez, cédula 1 0235 0245, trabaja en la oficina virtual de ventas y necesita una certificación de trabajo que contenga el salario bruto y salario neto.

c) La señora Cristina Valerio Morales, cédula 2 0254 0589, requiere una certificación en la que indique los periodos para los cuales ha trabajado en la empresa Capacitaciones EYA S.A. y las funciones realizadas por servicios profesionales.



4. La docente puede verificar el avance de los conocimientos adquiridos por el estudiantado en la elaboración del documento solicitado.
5. Si el documento no cumple con lo solicitado, el estudiantado debe resolver el problema y crear la certificación con los criterios correctos de redacción, formato, características y estructura.

### **Criterio de desempeño**

El estudiantado elabora los tipos documentales con los criterios técnicos y legales indicados para cada uno de ellos, aplicando el cotejo y corrección antes de proceder con la firma correspondiente.

Asimismo, elabora diversos documentos con rapidez y exactitud, utilizando adecuadamente las funciones de los recursos tecnológicos.

**MÓDULO V**  
**LA CONSTANCIA**

Este tipo documental es definido por Müller (1994), como un “escrito en el que también se afirma la veracidad de un hecho, pero no tiene los mismos requisitos legales que la certificación ya que puede escribirse en papel corriente y no requiere los timbres de ley” (p.81).

### Concepto



Es un documento en el que se afirma la veracidad de un hecho, hace constar información que los interesados requieren para gestiones personales o empresariales.
---

### Recomendaciones para su elaboración

- ✚ Es utilizada tanto en las empresas privadas como públicas, con el propósito de dejar constancia de un hecho y no lleva timbres de ley.
- ✚ Se pueden emitir constancias específicas, por ejemplo, hacer constar tiempo servido de un trabajador, calificaciones de estudiantes, salario devengado de una persona, entre otras.
- ✚ Pueden ser emitidas por profesionales autorizados según la normativa de la entidad que representan.
- ✚ Al igual que la certificación, la constancia tampoco lleva saludo ni despedida.
- ✚ La constancia debe contener el sello oficial de la entidad que la emite; así como la firma de la persona que da fe de lo manifestado.

## Estructura de la constancia



Seguidamente se describe cada uno de los componentes de la constancia.

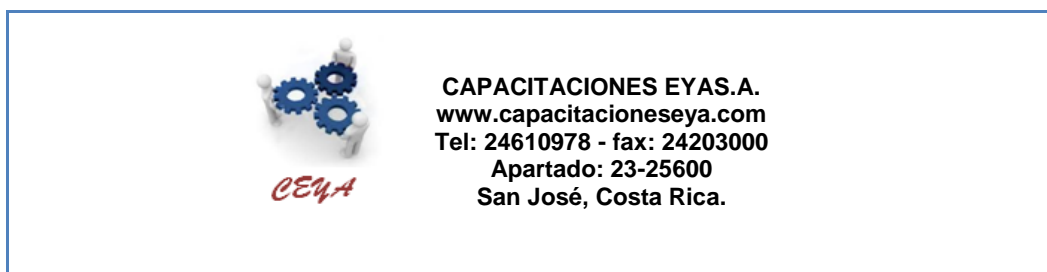
### Membrete

La constancia al igual que todos los tipos documentales, debe contener el membrete de la empresa u organización y debe estar conformado por los mismos elementos que la certificación.



Logo de la empresa, nombre de la empresa, ciudad y país, dirección postal, número de teléfono o fax, dirección electrónica y en ocasiones se incluye el lema de la organización.

*Ejemplo:*



### Datos de quien hace constar

Se debe indicar grado académico, nombre y apellidos de la persona que certifica el hecho o suceso y cargo que posee en la institución que representa.

### Título

El título del documento debe ser: HACE CONSTAR o HACE CONSTAR QUE, se escribe a doble espacio después del puesto de la persona que hace constar, se centra y se escribe en mayúscula total.

*Ejemplos:*

LICDA. ELIZABETH NARVÁEZ ALVARADO GERENTE GENERAL HACE CONSTAR	LICDA. ANTONIETA REDONDO MONNEY GERENTE GENERAL HACE CONSTAR QUE:
--	---

### Texto

Se debe iniciar con el nombre, apellidos, lugar de residencia, número de cédula de la persona o entidad a favor de la cual se expide el documento, para luego desarrollar el asunto que se hace constar.

### Fecha y cierre

Finalmente, el párrafo de cierre debe incluir el lugar y fecha, el formato de estos datos debe ser escrito en letras. Este párrafo final puede iniciar al margen o del centro hacia la derecha.

## **Firma y sello**

No es necesario escribir la palabra firma y sello, pero sí debe contener el sello y firma para que el documento se considere válido.

*Ejemplo:*



## **Iniciales de identificación**

Se debe indicar en la parte inferior izquierda las iniciales de quien elabora la constancia y deben digitarse en mayúscula total.

*Ejemplo:*




## Ejemplo

### Constancia nº 1

The diagram shows a certificate form with several callout boxes pointing to specific areas:

- Membrete:** A blue box pointing to the company logo and contact information.
- Datos de quien certifica:** A green box pointing to the certifier's name and title.
- HACE CONSTAR:** The main body of the certificate text.
- Texto:** A red box pointing to the descriptive paragraph of the certificate.
- Fecha y cierre:** An orange box pointing to the closing sentence.
- Firma y sello:** A grey box pointing to the signature and stamp.
- Iniciales de identificación:** A purple box pointing to the initials 'ARM' at the bottom left.

**Membrete**

 CAPACITACIONES EYA S.A.  
Tel: 24610978 - fax: 2420300C  
Apartado: 23-25600  
San José, Costa Rica.


**Datos de quien certifica**

LICDA. ELIZABETH NARVÁEZ ALVARADO  
GERENTE GENERAL  
HACE CONSTAR

Que el señor Luis Ramírez Chaves, cédula dos-quientos veinticuatro cuatrocientos veinte, se encuentra al día con los pagos correspondientes a las capacitaciones recibidas durante los meses de octubre a diciembre del año dos mil catorce.

Se extiende a solicitud del interesado, en la ciudad San José, a los ocho días del mes de enero dos mil quince.

**Firma y sello**



ARM

**Iniciales de identificación**



## Ejemplo

### Constancia nº 2



CAPACITACIONES EYA S.A.  
Tel: 24610978 - fax: 24203000  
Apartado: 23-25600  
San José, Costa Rica.

Datos de quien  
certifica

LICDA. ANTONIETA REDONDO MONNEY

GERENTE GENERAL

HACE CONSTAR QUE:

El señor Luis Ramírez Chaves, cédula dos-quinientos veinticuatro cuatrocientos veinte, se encuentra al día con los pagos correspondientes a las capacitaciones recibidas durante los meses de octubre a diciembre del año dos mil catorce.

Fecha y  
cierre del  
centro  
hacia la  
derecha

Se extiende a solicitud del interesado, en la ciudad de San José, a los ocho días del mes de enero dos mil quince.



ENA

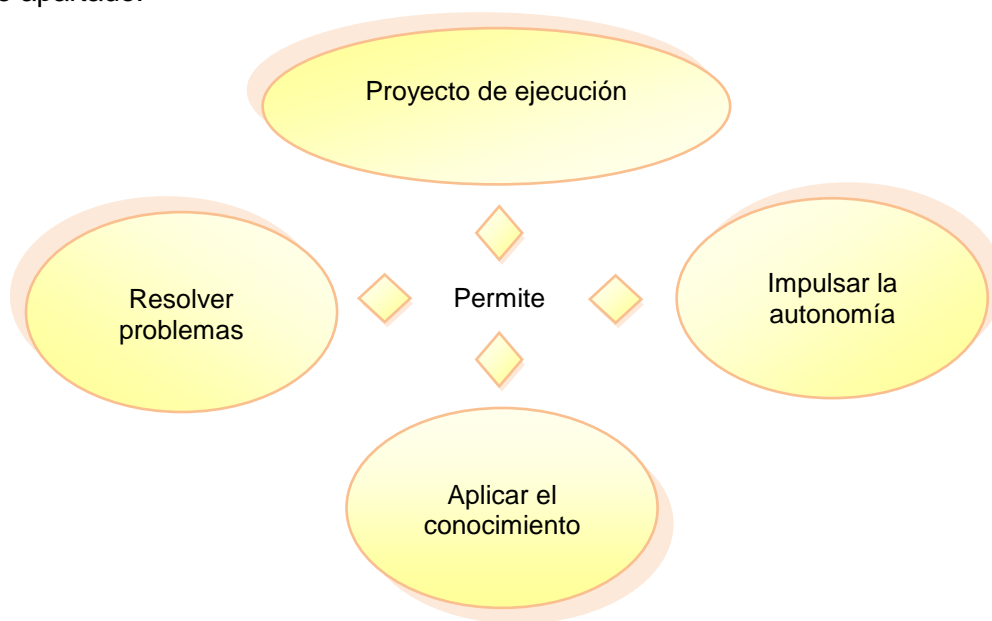
## PROYECTOS DE EJECUCIÓN

### Competencia por desarrollar

La presente estrategia permitirá al estudiantado desarrollar la competencia específica de crear diferentes tipos documentales con dominio del lenguaje escrito, reglas de ortografía y signos de puntuación de manera crítica. A su vez, la de elaborar los tipos documentales con los criterios técnicos y legales indicados para cada uno de ellos, aplicando el cotejo y corrección antes de proceder con la firma correspondiente.

Por lo anterior, se considera que el proyecto de ejecución como estrategia, mejora la capacidad de describir y precisar lo que se desea realizar, para lo cual se deben organizar las decisiones sobre el trabajo que se va a desarrollar mediante la utilización de recursos tecnológicos, humanos, entre otros, para atender una necesidad y dar solución a un problema.

Seguidamente se presenta un esquema, para una mejor comprensión de este apartado.

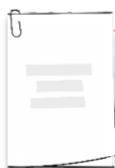


## Propósito

La estrategia del proyecto de ejecución tiene como finalidad que el estudiantado trabaje en el análisis, importancia y posibles soluciones de un problema que se desea abordar, para lo cual se deben definir reglas e indicaciones que permitan el desarrollo del proyecto, donde se debe considerar el tiempo y el contexto en el que se desenvuelve la y el estudiante.

De igual forma, esta estrategia favorecerá a la aplicación de la teoría y que se ponga en práctica los conocimientos adquiridos, por lo que se desarrollan las competencias genéricas de la capacidad creativa y la capacidad para identificar, planear y resolver problemas de manera innovadora y creativa, que permita al estudiantado la elaboración de documentos comerciales, posterior a una indagación basada en la realidad laboral de una empresa u organización en el área de secretariado.

## Materiales necesarios



Hojas blancas



Correo electrónico o dispositivo USB



Marcadores o lapiceros de color



Referencias bibliográficas

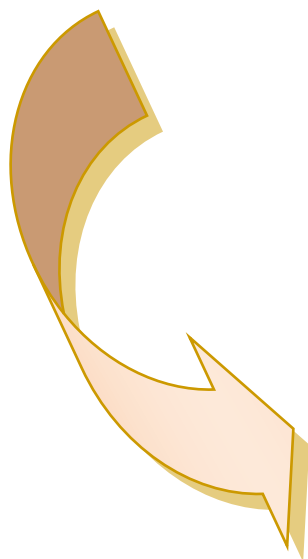


Computadora



Documento por elaborar

## **Importancia**



El enfoque por competencias en la estrategia proyecto de ejecución estará basado en el contexto en el que se desenvuelve la persona estudiante, con la finalidad de que la aplicación de esta estrategia venga a favorecer el abordaje de la teoría con la realidad que influye en su proceso de aprendizaje.

## **Procedimiento**

### *Primera etapa*

- I. El equipo docente motiva al educando y propone la temática a ejecutar en cuanto a los documentos comerciales.
- II. Una vez realizado lo anterior, la y el estudiante procede a describir el documento seleccionado para elaborarlo, en este caso, la constancia.

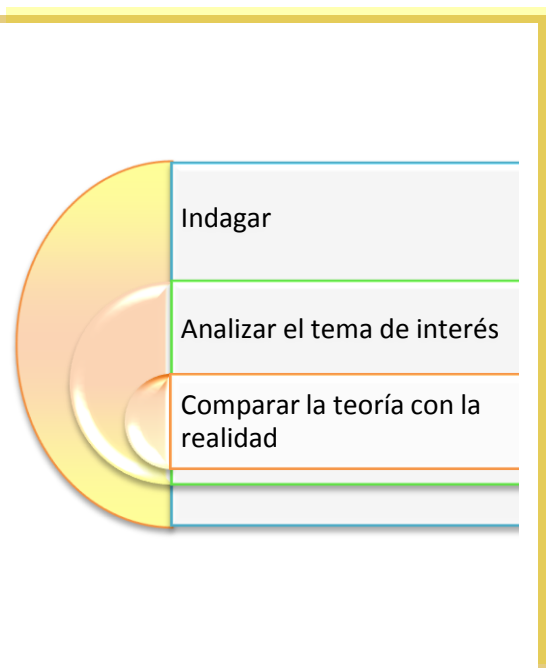
- III. Si el equipo docente lo considera necesario, establece los criterios de evaluación del proyecto de ejecución con el que trabajará el estudiantado, ya sea de manera formativa o sumativa.

### Segunda etapa

- I. El estudiantado realiza el proyecto con base en los siguientes criterios:
- a) Estudia el documento de la constancia.
  - b) Se da la tarea de buscar información en al menos un libro, artículos científicos o en internet.
  - c) Confecciona un resumen de la teoría encontrada.

### Tercera etapa

- I. El educando debe elaborar dos ejemplos de constancia de acuerdo con sus usos, concepto y formato.
- II. Debe entregar en forma impresa las dos constancias.



## Ejemplo

*Primera etapa:*

### Instrucciones

1. El estudiante puede realizar el trabajo en forma individual o grupal según se considere pertinente por parte del docente y del estudiantado.
2. Elaborar el objetivo del proyecto de ejecución relacionado con la temática de la constancia y el resumen del trabajo deberá ser presentado por el estudiantado, en forma digital y con el formato requerido.

Seguidamente, se presenta un ejemplo de esta etapa del proyecto de ejecución.

*Ejemplo I etapa:*

#### PROYECTO DE EJECUCIÓN

##### I AVANCE

Elaborado por: Elizabeth Narváez Alvarado y Antonieta Redondo Monney

Proyecto de ejecución: La constancia

Tiempo de realización  
del proyecto de  
investigación:

Una semana

Meta:

Elaborar la constancia de  
acuerdo con su formato y  
utilización.

Indagación:

Realizar un resumen del  
concepto, redacción,  
ortografía y formato de la  
constancia.

*Segunda etapa:*

**Instrucciones**

1. El estudiantado debe analizar el documento de la constancia de acuerdo con la información en libros, artículos científicos e internet, para obtener datos importantes y necesarios relacionados con la constancia, con el fin de realizar un resumen.

*Ejemplo de II etapa:*

**PROYECTO DE EJECUCIÓN**



**La constancia** Müller, M. V. (1994). Comunicación Eficaz. Costa Rica: Editorial de la Universidad de Costa Rica.

Delgado, C. (2004). Manual de Referencias para la Oficina Moderna. Tercera edición. McGRAW-HILL Interamericana, S.A. D.F.: México.

Rojas, D. (1999). Redacción Comercial Estructurada. McGRAW-HILL Interamericana, S.A. Bogotá: Colombia.

*Tercera etapa:*

**Instrucciones**

1. La o el estudiante debe elaborar al menos dos constancias de acuerdo con su uso, concepto y formato.

Ejemplo:



CAPACITACIONES EYA S.A.  
Tel: 24610978 - fax: 24203000  
Apartado: 23-25600  
San José, Costa Rica.

LICDA. ELIZABETH NARVÁEZ ALVARADO

GERENTE GENERAL

HACE CONSTAR QUE:

El señor Luis Ramírez Chaves, cédula dos-quinientos veinticuatro cuatrocientos veinte, participó en el curso de capacitación denominado Elaboración de Documentos Comerciales, realizado del primero al treinta de octubre del dos mil catorce, con una duración de cuarenta horas, que tuvo lugar en el auditorio EYASA.

Se extiende a solicitud del interesado, en la ciudad San José, a los veinte días del mes de enero dos mil quince.



ARM



## **Criterio de desempeño**

El estudiantado crea documentos con un lenguaje escrito fluido y claro, con un vocabulario adecuado al contexto y una puntuación correcta prácticamente sin errores.

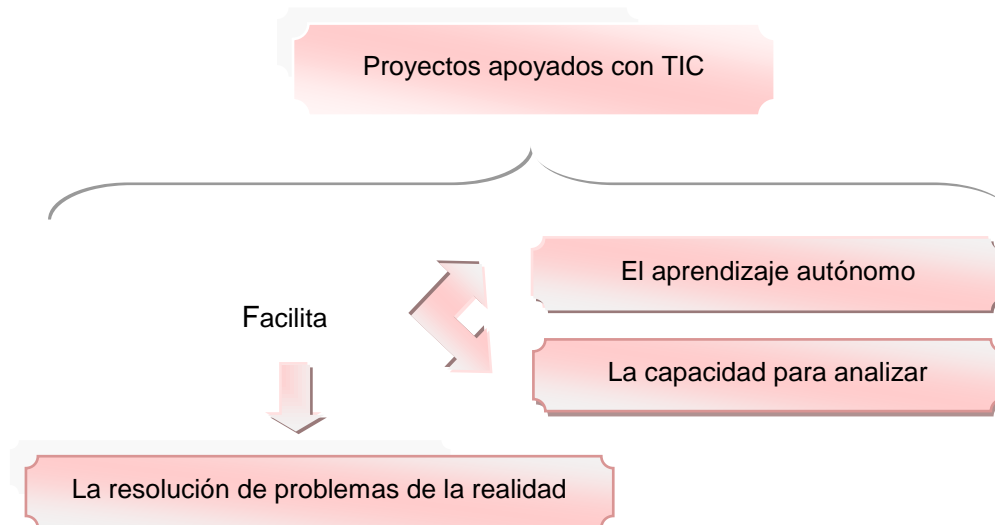
Elabora los tipos documentales con los criterios técnicos y legales indicados para cada uno de ellos, aplicando el cotejo y corrección antes de proceder con la firma correspondiente.

## PROYECTOS APOYADOS EN TIC

### Competencia por desarrollar

La aplicación de esta estrategia ayudará a las y los estudiantes a desarrollar la competencia específica que incorpora recursos tecnológicos en la elaboración de documentos con eficiencia y creatividad. Lo anterior beneficiará la utilización de las TIC que vienen a facilitar la labor docente y la del estudiantado. Para lo anterior, no será necesaria la presencia del equipo docente en el aula, pues con la aplicación de esta estrategia el aprendizaje a distancia resultará más sencillo y provechoso por el interés que las TIC genera en el estudiantado. Por ende, permitirá desarrollar la competencia genérica de compromiso ético y con el medio ambiente; así como, la capacidad de aprender y actualizarse.

Esta estrategia colaborará en el desarrollo de habilidades relacionadas con el aprendizaje que el estudiantado debe realizar de forma independiente, las cuales facilitan que el educando logre asimilar, expresar y generar el aprendizaje mediante una herramienta tecnológica que permite procesar información en tiempo real.



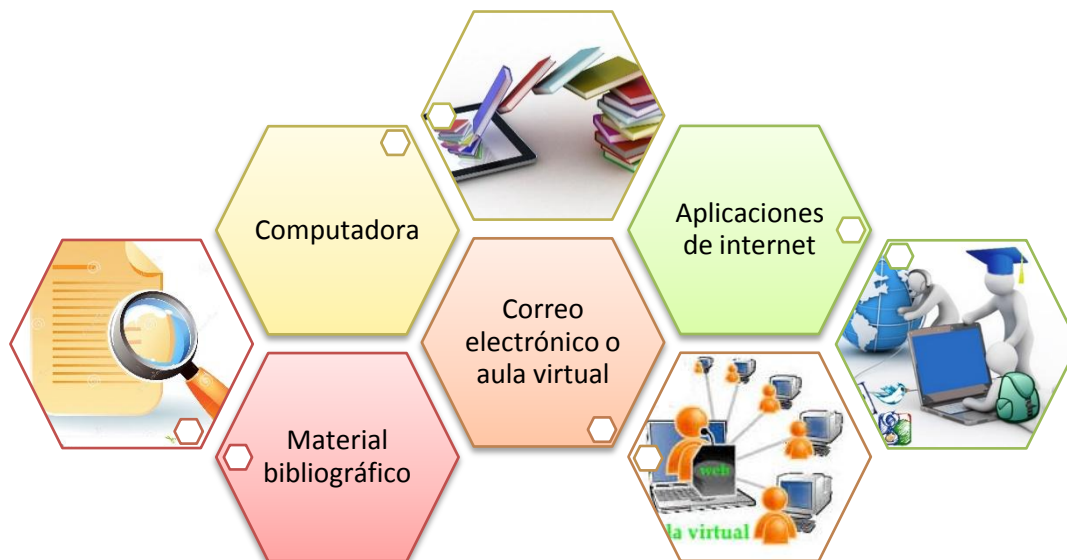
## Propósito

Considerando que en la actualidad el mundo gira alrededor de la tecnología, lo cual genera cambios y avances en la vida de las personas, primordialmente en los conocimientos que se adquieren a través de la utilización de diferentes herramientas tecnológicas, se estima que los programas educativos que se apoyan en las TIC favorecen cambios importantes en el desarrollo de conocimientos; así como el aprendizaje de los educandos, lo cual, a su vez, viene a contribuir con el desarrollo de sus competencias y capacidades para enfrentarse a la vida laboral futura.

Esto a su vez, facilitará la aplicación de las estrategias propuestas en las diferentes labores secretariales que se deban realizar en una empresa, en donde la tecnología se encuentra introducida de manera significativa.



## Materiales necesarios



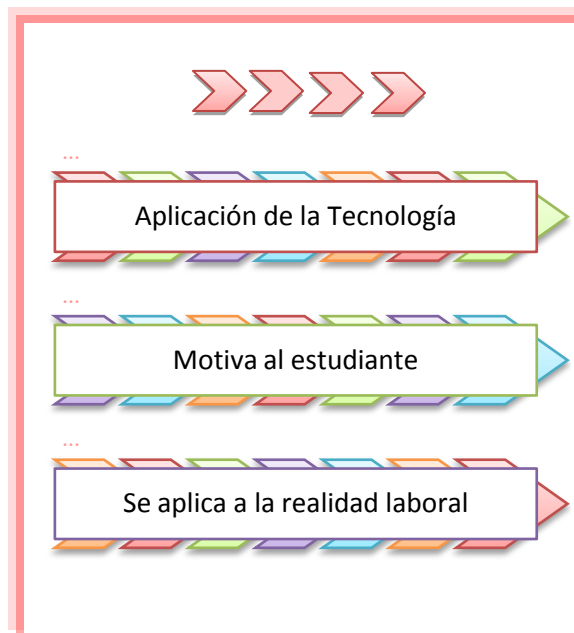
El proyecto apoyado en las TIC permite que la y el estudiante desarrolle habilidades de aprendizaje individual en las funciones que realiza en una oficina; así como la capacidad de lograr la comprensión de los contenidos mediante una interacción con el uso de los recursos tecnológicos, que viene a facilitar tanto la labor docente, como la del estudiantado.

### Importancia



## Procedimiento

- I. En primer lugar, se debe tener claridad del recurso tecnológico a utilizar para elaborar el documento solicitado, puede utilizarse una sola vez durante el transcurso del curso y no requiere crear un entorno virtual.
- II. Luego de realizar lo anterior, se procede a trabajar en parejas para que cada uno elabore con datos reales de su compañero una certificación de acuerdo con lo que éste solicite vía correo electrónico o aula virtual.
- III. Para finalizar con esta labor, se considera necesario realizar una coevaluación, cada estudiante debe revisar al menos dos constancias subidas a la plataforma virtual de sus compañeros e indicar si hubo errores de formato y redacción, con base en características de la constancia.



La aplicación de la tecnología ayuda a que se dé una actitud positiva para atender y resolver de forma creativa las diferentes situaciones que se presentan en la realidad empresarial o institucional, pues la tecnología es una herramienta a la cual se recurre en la oficina para elaborar informes, buscar

información en internet, enviar comunicados efectivos, entre otros necesarios para

aplicar en el campo educativo, por lo cual Zúñiga (2002), manifiesta que existe una progresiva disposición para introducir las TIC en la enseñanza con la finalidad de favorecer el desarrollo de nuevas capacidades en el estudiantado.

## **Ejemplo**

Para representar esta estrategia de proyectos apoyados con Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC), se describe el proyecto a desarrollar por parte del estudiantado con la mediación de la y el docente, relacionados con la temática de la elaboración de la constancia.

### **Descripción del proyecto**

El estudiantado en parejas debe comunicarse vía internet y solicitar una constancia por lo que, cada estudiante deberá elaborar la constancia con los datos reales de su compañero o compañera, para luego subir dicha constancia al aula virtual o el recurso tecnológico que el equipo docente considere, para que el resto de compañeros o compañeras la puedan visualizar, cada estudiante realiza la coevaluación de cuatro constancias y emitan sus recomendaciones.

### **Instrucciones**

1. La o el docente, mediante el aula virtual o correo electrónico, indica a las y los estudiantes que deben elaborar un proyecto que consiste en indagar el concepto, característica y formato de los diferentes documentos comerciales estudiados en clase.

2. Posteriormente, el estudiantado debe elaborar un ejemplo de los tipos de documentos seleccionados por el equipo docente.

3. El estudiantado debe dar respuesta a la solicitud de su compañero o compañera con el documento respectivo.

El estudiante debe elaborar una constancia y revisar dos elaboradas por sus compañeros o compañeras, mediante el uso de una herramienta en internet a distancia en tiempo real.

4. Realizar una coevaluación de al menos dos constancias elaboradas por sus compañeros y compañeras en el aula virtual.



### **Criterio de desempeño**

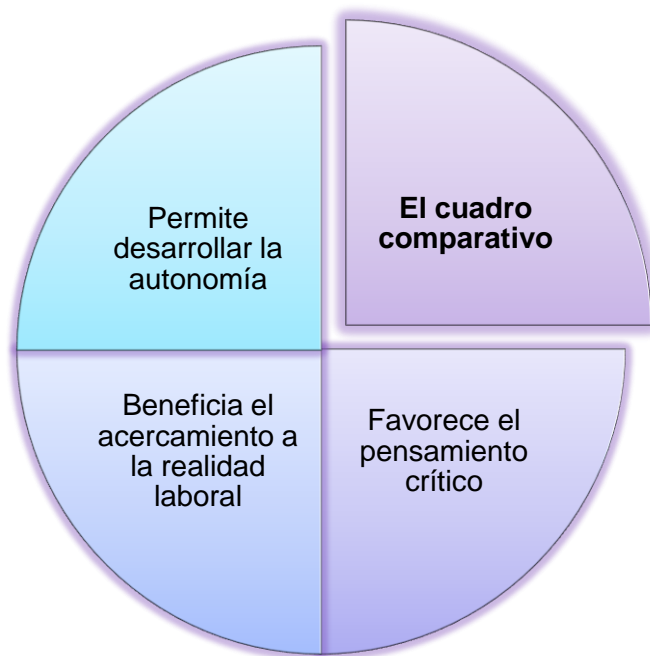
El estudiantado elabora diversos documentos con rapidez y exactitud, utilizando adecuadamente las funciones de los recursos tecnológicos.

## CUADRO COMPARATIVO

### Competencia por desarrollar

La implementación de esta estrategia de cuadro comparativo facilitará a las y los estudiantes el desarrollo de la competencia específica de la aplicación de las técnicas de cotejo en la revisión de documentos con una actitud crítica y autocrítica. Por consiguiente, se fomenta de esta manera la competencia genérica de la capacidad crítica y autocrítica.

Por lo anterior, colaborará a impulsar la autonomía, compromiso y una actitud positiva por parte de la persona estudiante para la toma de decisiones, a su vez, le permitirá un contacto con la realidad laboral para generar la habilidad de análisis de la teoría con la realidad, y así constituir una base para desarrollar un pensamiento crítico con respecto al lugar de trabajo.



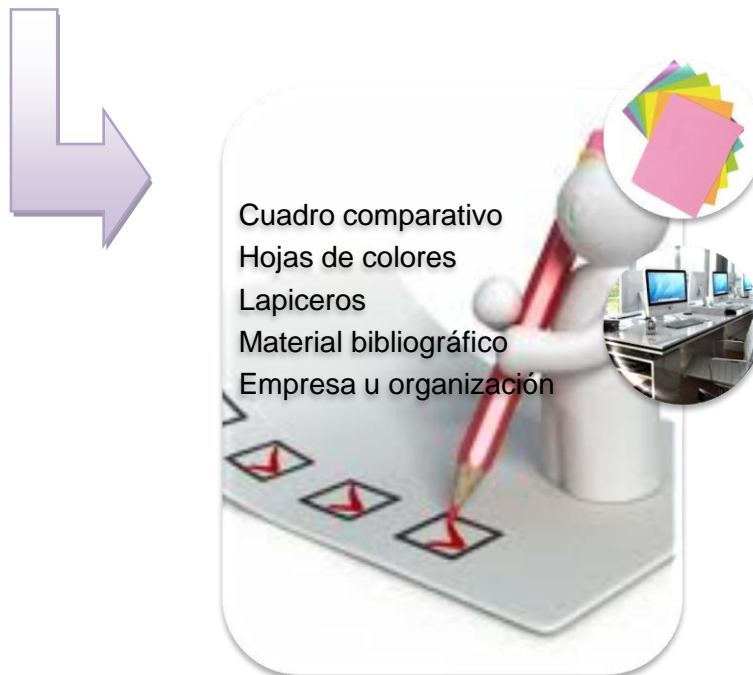


## Propósito

La estrategia de cuadro comparativo procura que el estudiantado trabaje en un ambiente donde se promueva un análisis crítico e innovador que le permita comparar la realidad de la experiencia educativa con el contexto real de una empresa u organización, tal y como se propone para la aplicación de esta estrategia.

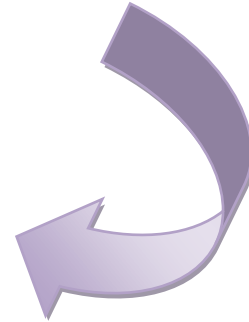
Además, el estudiantado será un sujeto que indaga el contexto al que se va enfrentar en su vida laboral y generará conocimientos constantes que se irán enriqueciendo en el proceso de enseñanza.

## Materiales necesarios



El cuadro comparativo es una estrategia que beneficia el aprendizaje del estudiantado, pues favorece en la identificación de semejanzas y diferencias de dos o más tipos de documentos, contrastando la realidad que se presenta en las empresas u organizaciones. Es fundamental que una vez elaborado el cuadro comparativo y haber comparado la teoría con la realidad, el estudiante plantee conclusiones en cuanto al trabajo realizado.

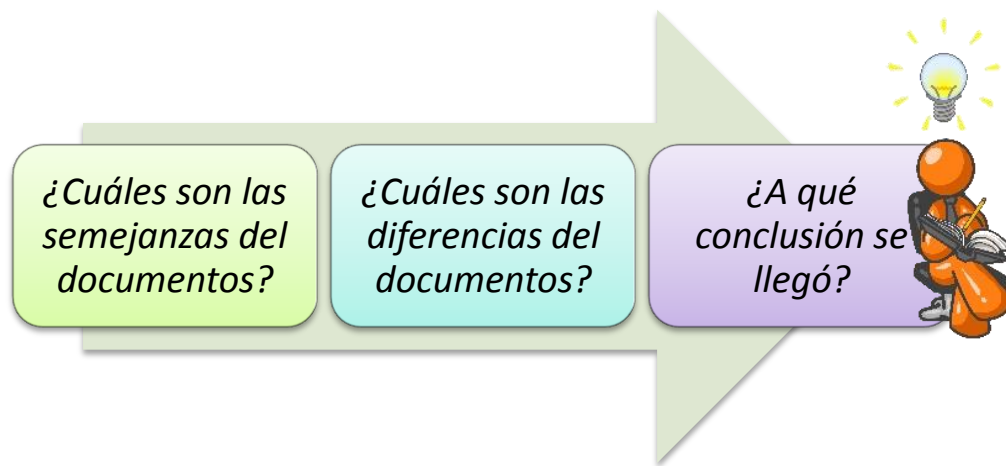
### **Importancia**



### **Procedimiento**

- I. La docente explica que se debe visitar una oficina pública o privada, para realizar un cuadro comparativo del documento que se está estudiando en clase, también pueden comparar otros documentos.
- II. La docente junto con las y los estudiantes deben identificar los elementos que se desean comparar, por ejemplo: formato, estructura y redacción.
- III. A partir de la teoría vista en clase y los documentos elaborados, se marcan los parámetros a comparar del tipo de documento.

- IV. El estudiantado en el momento de la visita a la empresa o institución, debe identificar y describir cada una las características del documento en estudio.
- V. El estudiante debe enunciar afirmaciones donde se mencionan las semejanzas y diferencias más relevantes de los elementos comparativos.
- VI. Elabora un cuadro comparativo en el que podrá representar las características del tipo documental y constatar la teoría con la realidad laboral mediante las siguientes preguntas generadoras.



## Ejemplo

### Descripción del proyecto

El estudiante debe visitar una oficina y realizar una pequeña indagación de los componentes de la constancia, una vez obtenida la información debe crear un cuadro comparativo, en donde se refleje la teoría vista en clase con la información obtenida con la visita a la oficina.

### Instrucciones



1. Confeccione un cuadro comparativo con el fin de obtener información actualizada en la elaboración de la constancia.
2. El educando debe buscar y solicitar el permiso respectivo para realizar la visita a una oficina secretarial.
3. En el momento de la visita, el estudiantado debe indagar sobre las características, estructura y redacción de la constancia.
4. El educando debe identificar y escribir las semejanzas y diferencias más relevantes de los elementos comparativos de la constancia.
5. El estudiantado debe redactar las conclusiones a las que llegó con base en las semejanzas y diferencias del documento en estudio al constatar la teoría con la realidad laboral.

### CUADRO COMPARATIVO

Tipo documental	Características	Teoría	Realidad laboral
<b>LA CONSTANCIA</b>	Membrete		
	Datos de quien certifica		
	Título		
	Texto (Redacción)		
	Fecha y cierre		
	Firma y sello		
	Iniciales de identificación		
	Espaciado		
	Tamaño y tipo de letra		
	Conclusión:		

#### **Criterio de desempeño**

El estudiantado coteja los documentos en un tiempo razonable, detectando todos los errores de ortografía, puntuación, gramática o utilización del procesador.

## FUENTES DE CONSULTA

- Adell, M. (2006). Estrategias para Mejorar el Rendimiento Académico de los Adolescentes. Editorial pirámides. Madrid: España.
- Ander, E. y Aguilar, M. (2005) Cómo Elaborar un Proyecto. Editorial Lumen/HVManitas, 18ª edición. Buenos Aires: Argentina.
- Araya, I. (2011). Diagnóstico Curricular y Propuesta de Perfil Profesional por Competencias de la Licenciatura en Educación Comercial. Tesis de Grado. Sistema de Estudios de Posgrado, Universidad de Costa Rica.
- Araya, I. y Varela, K. (2011). El Rendimiento en la Producción de Documentos. Guía para la presentación de Informes Finales de Proyectos y Actividades Académicas. Proyecto. Vicerrectoría Académica. Universidad Nacional.
- Arnau, L. y Zabala, A. (2007). 11 Ideas claves: Cómo aprender y enseñar Competencias. Editorial GRAÓ. Barcelona: España.
- Arteaga, B. y García, M. (2008). La formación de competencias docentes para incorporar estrategia adaptativas en el aula. Revista Complutense de Educación. Vol 19 núm; p. 253-274.
- Bustillos, G. y Vargas L. (2009). Técnicas Participativas para la Educación Popular. Editorial CIDE. Reimpresión. Heredia: Costar Rica
- Delgado, C. y Maldonado, A. (2004). Manual de Referencias para la Oficina Moderna. Tercera edición. McGRAW-HILL Interamericana, S.A. D.F.: México.
- Diccionario de la Real Academia Española. Definición de esquema. Recuperado el 05 de abril de 2014, en, <http://lema.rae.es/drae/?val=esquema>

- Geilfus, F. (2005). 80 Herramientas para el Desarrollo Participativo. Editorial San Salvador- IICA. Costa Rica.
- Gimeno J., Pérez A., Martínez, J., Torres, J., Angulo, F. y Álvarez, J. (2011). Educar por competencias, ¿qué hay de nuevo? 3ª edición. Editorial Morata, S.L. Madrid: España
- Jares, Xesús. (2006). El placer de jugar juntos. Nuevas técnicas y juegos cooperativos. 5ª edición. Editorial CCS. Madrid: España.
- Kaplún, G. (2004). Teorías del aprendizaje y responsabilidad social universitaria. Uruguay. Consultado el 02 de julio de 2014, en: [http://ucv.altavoz.net/prontus\\_unidacad/site/artic/20081113/asocfile/20081113184112/teoriasdeaprendizaje\\_responsabilidad.pdf](http://ucv.altavoz.net/prontus_unidacad/site/artic/20081113/asocfile/20081113184112/teoriasdeaprendizaje_responsabilidad.pdf)
- Klaus, A. (2001). Práctica de la dinámica de grupos: ejercicios y técnica. 5ª edición. Editorial Herder. Barcelona: España.
- Murillo, A., Espinoza, F. y Camacho, L. (2009). Elaboración de Tipos Documentales de Uso Frecuente. EditorialEUNA. Heredia: Costa Rica.
- Müller, M. V. (1994). Comunicación Eficaz. Costa Rica: Editorial de la Universidad de Costa Rica.
- Pimienta, J. (2012). Estrategias de enseñanza- aprendizaje: docencia universitaria basa en competencia. Editorial Pearson Educación. D.F.: México
- Pimienta, J. (2005). Metodología Constructivista. Guía para la planeación docente. Editorial Pearson Educación. D.F.: México
- Redondo, A. (2004). Elaboración de Manual de Procedimiento para Archivos de Gestión en el Fondo de Beneficio Social de los Trabajadores de la Universidad Nacional. Proyecto de Graduación. Escuela de Secretariado Profesional. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional.

Rojas, D. (2013). Redacción Comercial Estructurada. 6ª edición. McGRAW-HILL Interamericana, S.A. Bogotá: Colombia

Sabino, C. (2000). Proceso de Investigación. Recuperado el 26 de julio de 2014, en: [http://paginas.ufm.edu/sabino/word/proceso\\_investigacion.pdf](http://paginas.ufm.edu/sabino/word/proceso_investigacion.pdf)

Tobón, S. (2010). Formación integral y competencias: pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación. 3ª edición. ECOE. Bogotá: Colombia.

Ulate y Vargas. (2012). Metodología para Elaborar una Tesis como Trabajo Final de Graduación. Editorial UNED. San José: Costa Rica.

Vargas, B. (2014). Utilización de TIC, Competencias Básicas y Calidad de la Educación. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 42, 4-37. Recuperado: <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/download/492/1026>

Vázquez, F. (2006). Modernas estrategias para la enseñanza. Editorial Euroméxico, S.A. Tlalneantla: México.

Zúñiga, M. (2002). Las TICs en Educación: Una metodología para valorar impacto social y condiciones de equidad. Revista Espacios. p. 50 -52