

OPES 15/5/2000 v.1



ESTA OBRA ES PROPIEDAD DE LA  
BIBLIOTECA DEL  
CONSEJO NACIONAL DE RECTORES  
ACTIVO NUMERO: 5846

**DICTAMEN SOBRE LA PROPUESTA DE CREACIÓN DEL DIPLOMADO  
EN SECRETARIADO ADMINISTRATIVO EN LA  
UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA**

OPES-13/2000

Mayo, 2000

651.3

C-d Consejo Nacional de Rectores. Oficina de Planificación de la  
OPES 13/2000 Educación Superior

Dictamen sobre la propuesta de Creación del Diploma-  
do en Secretariado Administrativo en la Universidad Estatal  
a Distancia / Consejo Nacional de Rectores, Oficina de  
Planificación de la Educación Superior. - San José C.R.,  
CONARE, OPES : Publicaciones, 2000.

27 p ; 28 cm.

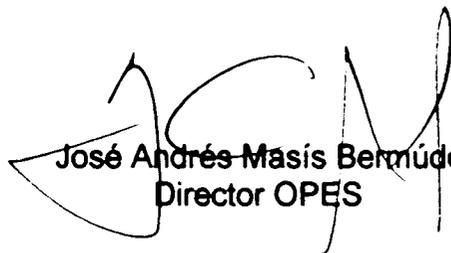
1. EDUCACION SUPERIOR. 2. GRADO ACADEMICO.  
3. SECRETARIADO ADMINISTRATIVO. 4. UNIVERSIDAD  
ESTATAL A DISTANCIA. 5. COSTA RICA. I. TITULO.

## PRESENTACIÓN

El estudio que se presenta en este documento, (OPES-13/2000) se refiere al dictamen sobre la propuesta de creación del Diplomado en Secretariado Administrativo en la Universidad Estatal a Distancia.

El dictamen fue realizado por Alexander Cox Alvarado, Investigador III de la División Académica de la Oficina de Planificación de la Educación Superior (OPES). La revisión estuvo a cargo de la M.Ed. Jeannette Fallas Monge, Jefe de la División citada.

El presente dictamen fue aprobado por el Consejo Nacional de Rectores en la sesión 11-00, artículo 2, inciso e), celebrada el 6 de junio, 2000.



José Andrés Masis Bermúdez  
Director OPES

**DICTAMEN SOBRE LA PROPUESTA DE CREACIÓN DEL DIPLOMADO  
EN SECRETARIADO ADMINISTRATIVO EN LA  
UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA**

ÍNDICE DE TEXTO

	<u>PÁGINA</u>
1. Introducción	1
2. Justificación de la carrera	1
3. Objetivos del plan de estudios	2
4. Perfil profesional	3
5. Requisitos de ingreso	4
6. Plan de estudios, programas, duración y requisitos de graduación	4
7. Carreras afines	4
8. Trabajo que desempeñaría el graduado en Secretariado Administrativo	4
9. Personal docente	5
10. Recursos necesarios para establecer el Diplomado propuesto	5
11. Conclusiones	5
12. Recomendaciones	5

## ÍNDICE DE ANEXOS

		<u>PÁGINA</u>
<u>ANEXO A:</u>	Plan de estudios del Diplomado en Secretariado Administrativo	7
<u>ANEXO B:</u>	Programas de los cursos del Diplomado en Secretariado Administrativo	10
<u>ANEXO C:</u>	Profesores del Diplomado en Secretariado Administrativo	26

## 1. Introducción

El Rector de la Universidad Estatal a Distancia envió al Consejo Nacional de Rectores (CONARE), en nota R-99.483, la solicitud de apertura del Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Secretariado Administrativo con el objeto de iniciar los procedimientos establecidos en el *Fluxograma para la creación de nuevas carreras*<sup>1</sup>. El CONARE acordó en la sesión 01-00, del 8 de febrero de 2000, que la Oficina de Planificación de la Educación Superior (OPES) realizara el estudio correspondiente.

La Licda. Leda Barquero Aguilar, Coordinadora de la Carrera estableció en una conversación con funcionarios de la OPES, que el único grado que de momento estarían solicitando es el de Diplomado y que una vez estuviese aprobado, iniciarían los trámites para crear los otros dos grados.

## 2 Justificación de las carreras propuestas

La Universidad Estatal a Distancia justifica de esta manera la apertura del Diplomado propuesto:

"Todas las empresas privadas o públicas requieren del quehacer profesional de una secretaria para la marcha eficiente de las diversas actividades. Por esta razón, la oficina se concibe como un sector dinámico, cuyo propósito fundamental es el de producir información oportuna, exacta, completa, condensada, precisa y adecuada.

Cada una de estas características, necesarias para apoyar la toma de decisiones de las empresas y organizaciones de hoy, requiere de un personal calificado, capacitado en forma permanente y continua, que realice su trabajo con satisfacción personal y productividad. Las necesidades específicas de formación y capacitación de personal secretarial en Costa Rica deben considerarse con prioridad por parte de las organizaciones, dada la modernización de las empresas y los constantes cambios del entorno. Resalta la visión a futuro que debe desarrollarse para este tipo de personal que en la actualidad desempeña un papel polifuncional, el cual abarca una serie de tareas que permiten organizar y desarrollar el trabajo de oficina.

Las características del sistema a distancia son propicias para fomentar la formación de personal en el área comercial, dado que se rompe con las barreras espacio- temporales y logra alcanzar segmentos de población que no tienen acceso a otros sistemas de estudios universitarios.

La Universidad Estatal a Distancia es la institución de educación superior que posee objetivos institucionales que permiten el ofrecimiento de este tipo de programa, dado que reúne las siguientes características:

- Accesibilidad para los estudiantes a los centros universitarios ubicados en el territorio nacional, independientemente de la zona geográfica donde se localiza la población meta.
- Satisfacción de la necesidad de resolver problemas de actualización y capacitación, sin olvidar el contexto social donde desarrolla el estudiante su actividad profesional para no sacarlo de su lugar de origen.
- Formación y capacitación mediante diseños curriculares e instruccionales que posibiliten el autoaprendizaje del estudiante, que le permita además incorporar su experiencia laboral a aquel personal secretarial que por diversas circunstancias carece de posibilidades de desarrollo profesional en ese campo.
- Cumplimiento de una función social dentro de la sociedad costarricense, desde una perspectiva flexible por cuanto se brinda el servicio al estudiante cuando éste lo requiere y en las condiciones que necesita sin seguir una calendarización específica y rígida de los programas formales.”<sup>2</sup>

### 3. Objetivos de los planes de estudios

Los objetivos del Diplomado en Secretariado Administrativo son los siguientes:

#### Objetivos generales:

- Integrar procedimientos técnicos secretariales a los conocimientos y experiencia personal, reflexionar acerca de su quehacer profesional y procurar soluciones alternativas en el marco del proceso administrativo, así como interrelacionarse dentro de su entorno laboral con armonía y adaptabilidad.
- Proporcionar la oportunidad de ingreso, reingreso o avance en la educación superior, a quienes por una razón u otra, no han tenido oportunidad de acceder a ésta y laboran en tareas de oficina, tanto en el sector público como privado.

#### Objetivos específicos:

- Capacitar al personal secretarial de las diferentes comunidades, de manera que puedan obtener un desarrollo profesional acorde con las demandas de la oficina actual.

- Satisfacer necesidades de mejoramiento y formación en técnicas secretariales y en procedimientos administrativos.
- Capacitar en aspectos técnicos propios de la labor que deben ejecutar que sean detectados en el medio que trabajan.
- Brindar conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes socioafectivas en los campos de comunicación administrativa, el procesamiento de la información, inglés, la administración de oficinas, la psicología laboral aplicada al comercio y a la administración, así como conocimientos acerca de contabilidad, estadística y más específicamente de comercio.

#### 4. Perfil profesional

##### Conocimientos:

El graduado de la carrera de Secretariado Administrativo poseerá conocimientos sobre los siguientes aspectos:

- Ortografía, gramática y redacción en lengua española.
- Procesamiento de la información en las formas manual, mecánica y electrónica.
- Vocabulario básico, comprensión auditiva, conversación, lectura, escritura en lengua inglesa.
- Métodos y técnicas de investigación.
- Administración y planificación de oficinas.
- Administración de la información.
- Conocimientos avanzados de mecanografiado y de taquigrafía.
- Elementos de contabilidad, estadística y matemática comercial.
- Utilización de paquetes computacionales en la aplicación de las labores de oficina.

##### Habilidades:

El graduado de la carrera de Secretariado Administrativo desarrollará las siguientes habilidades:

- Técnicas mecanográficas para la elaboración de documentos.
- Técnicas taquigráficas.

- Técnicas de recepción, control y registro de los documentos en una oficina.
- Técnicas secretariales

Actitudes:

- Aplicar principios de relaciones humanas para la interrelación con superiores, compañeros, subalternos y receptores externos del sistema donde presta sus servicios.
- Confidencialidad en los asuntos de la organización que así lo ameriten.

5. Requisitos de ingreso

Haber aprobado la Educación Secundaria y cumplir con el proceso de admisión a la Universidad Estatal a Distancia.

6. Plan de estudios, programas, duración y diplomas a otorgar

El plan de estudios del Diplomado en Secretariado Administrativo (Anexo A) consta de 66 créditos, repartidos en siete cuatrimestres y consta de veintidós cursos de tres créditos cada uno.

Los programas de los cursos se presentan en el Anexo B. Para graduarse del Diplomado los estudiantes deben aprobar todos los cursos del plan de estudios respectivo. El diploma a otorgar es el de *Diplomado en Secretariado Administrativo*.

7. Carreras afines en la Educación Superior Universitaria Estatal

La carrera más afín es el Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Secretariado Profesional en la Universidad Nacional.

8. Trabajo que desempeñarían los graduados de las carreras propuestas

El graduado tendría trabajo en cualquier oficina de empresas privadas, de instituciones públicas u organismos internacionales.

9. Personal docente

Los profesores que impartirían los cursos serían contratados de forma *ad hoc*. Los cursos de Estudios Generales serán impartidos por dicha escuela.

La lista de los profesores propuestos se presenta en el Anexo C.

10. Recursos necesarios para establecer las carreras propuestas

Los costos de cada curso serán financiados por los estudiantes de cada uno de ellos. La Universidad Estatal a Distancia aporta 1 TC para el Coordinador de la Carrera y las aulas de los centros universitarios donde se impartirán lecciones. No se requiere aumentar la inversión en equipos y materiales. La apertura del Programa no implica erogaciones presupuestarias adicionales.

11. Conclusiones

- El total de créditos de los planes de estudios, así como el número de ciclos lectivos de dichos planes de estudio cumplen con las normas establecidas en el *Convenio para crear una nomenclatura de grados y títulos de la Educación Superior*, en la *Modificación a éste* y en el *Convenio para unificar la definición de crédito en la Educación Superior*.
- La solicitud de apertura cumple con los requisitos establecidos en el Fluxograma para la creación de nuevas carreras, aprobado por el Consejo Nacional de Rectores.

12. Recomendaciones

Con base en las conclusiones del presente estudio, se recomienda lo siguiente:

- Que se autorice a la Universidad Estatal a Distancia para que imparta el Diplomado en Secretariado Administrativo.

- Que la Oficina de Planificación de la Educación Superior (OPES) realice una evaluación de la carrera que se recomienda autorizar al quinto año del funcionamiento de la carrera propuesta. Se recomienda que la Universidad Estatal a Distancia realice evaluaciones sistemáticas durante el desarrollo de la carrera.

---

1 Aprobado por CONARE en la sesión N°38 del 5 de febrero de 1976, posteriormente modificado en la sesión N°97, artículo 4 del 21 de diciembre de 1977.

2 Universidad Estatal a Distancia, Carrera de Secretariado Administrativo, *Macroprogramación Diplomado en Secretariado Administrativo*, 1998.

**ANEXO A**

**PLAN DE ESTUDIOS DEL DIPLOMADO EN SECRETARIADO  
ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD  
ESTATAL A DISTANCIA**

## ANEXO A

### PLAN DE ESTUDIOS DEL DIPLOMADO EN SECRETARIADO ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA

---

NOMBRE DEL CURSO	CRÉDITOS
<u>Primer ciclo</u>	<u>12</u>
Técnicas de estudio a distancia y de investigación	3
Comunicación administrativa I	3
Técnicas mecanográficas en computación I	3
Relaciones humanas I	3
<u>Segundo ciclo</u>	<u>9</u>
Comunicación administrativa II	3
Técnicas mecanográficas en computación II	3
Relaciones humanas II	3
<u>Tercer ciclo</u>	<u>9</u>
Comunicación administrativa III	3
Técnicas secretariales	2
Telecomunicaciones	2
<u>Cuarto ciclo</u>	<u>9</u>
Planeamiento de oficinas I	3
Matemática comercial	3
Administración de la información	3
<u>Quinto ciclo</u>	<u>9</u>
Fundamentos de contabilidad	3
Toma de notas	3
Planeamiento de oficinas II	3

<u>NOMBRE DEL CURSO</u>	<u>CRÉDITOS</u>
<u>Sexto ciclo</u>	<u>9</u>
Lengua y literatura	3
Historia de la cultura	3
Inglés para secretarías I	3
<u>Séptimo ciclo</u>	<u>9</u>
Perspectivas filosóficas del hombre	3
Inglés para secretarías II	3
Estadística I	3
<u>Total de créditos del Diplomado en Secretariado Administrativo</u>	<u>66</u>

**ANEXO B**

**PROGRAMAS DE LOS CURSOS DEL  
DIPLOMADO PROPUESTO**

## ANEXO B

### PROGRAMAS DE LOS CURSOS DEL DIPLOMADO EN SECRETARIADO ADMINISTRATIVO

Nombre del curso: COMUNICACION ADMINISTRATIVA I

Número de créditos: 3

Propósito general:

Conocimientos gramaticales y ortográficos de la lengua española, para su aplicación en la comunicación administrativa en forma oral y escrita.

Contenido:

- Lenguaje y pensamiento.
- Lenguaje y conocimiento.
- Lenguaje y cultura.
- Comunicación Humana:
- La estructura de la lengua y sus elementos:
- El Registro Escrito:
- Signos de puntuación:
- Ortografía:
- La sintaxis.
- La oración.
- Estructura de la oración gramatical:
- La Oración Simple;
- Oraciones Compuestas:

Bibliografía:

Comunicación Escrita de Bolívar Bolaños, EUNED.

Casco Robledo, Concepción. "Técnicas de Comunicación". Zaragoza. Editorial Luis Vives, 1980, 1980.

Casco Robledo, Concepción. "Técnicas de Secretariado". Zaragoza, Editorial Luis Vives, 1989.

Domingues Hidalgo, Antonio. "Taller de lectura y redacción". México, Editorial Trillas, 1979.

Eckerly-Johnson, Ana I. y Sockhanov, Anner H. "Manual Secretarial Wibster". Editorial Trillas, México, 1982.

González Reyna, Susana. "Manual de redacción e investigación documental". México. Editorial Trillas, 2da. Ed., 1980.

- Mata, R.M. "El gran libro de correspondencia moderna y privada". Editorial Vecchi, Barcelona, 1982.
- Metz, M.L. "Redacción y Estilo". 2da. edición, Editorial Trillas S.A., México, 1990.
- Quesada Herrera, José. "Redacción y presentación del trabajo intelectual". Madrid, Editorial Paraninfo, 1983.
- Real Academia de la Lengua Española. "Diccionario de la Lengua Española". Madrid, Vigésima edición, 1984.
- Robinson, David. "Redacción de Informes para decisiones administrativas". México, Editorial Diana, 5ta. edición, 1981.
- Saad, Miguel Antonio. "Redacción (desde cuestiones gramaticales hasta un informe extenso)". México, Cía. Ed. Continental, S.A., de C.V., 1982.
- Vox Bibliograf. "Curso de técnicas de expresión". Barcelona, España, 1976.

Nombre del curso: TÉCNICAS MECANOGRÁFICAS EN COMPUTACIÓN I

Número de créditos: 3

Propósito general:

Conocimientos generales introductorios de programas (sistema operativo, "windows", procesador de palabras), para que pueda ser integrado en la aplicación de las técnicas básicas e intermedias mecanográficas y secretariales en la producción de documentos administrativos.

Contenido:

- Generalidades de la máquina de escribir y la computadora
- Hábitos de trabajo
- Principios básicos de la computadora
- Procesadores de palabras
- Teclado alfanumérico
- Técnicas de edición. Funciones básicas del procesador
- Velocidad-exactitud

Bibliografía:

- Cortés de Morales, Ángela. Métodos para la enseñanza de la mecanografía. McGraw-Hill. Bogotá, Colombia. 1984.
- Fonseca Clotilde. Computadora en la escuela pública costarricense. Ediciones de la Fundación Omar Dengo. San José. 1991.
- Ortega, Wenceslao; Rafael Domingo. Procesamiento de palabras y textos. McGraw-Hill. México. 1987.
- Popham, Estelle L. Un sistema de enseñanza aprendizaje para la educación comercial. McGraw-Hill. Bogotá, Colombia. 1980.
- Sancho, Aida y Villaronga (de) la Rosa A. Mecanografía Siglo 21. Scott Foresman an Company. USA. 1985.
- Skinner, Alan. Word para Windows. McGraw-Hill. España. 1993.

Nombre del curso: RELACIONES HUMANAS I

Número de créditos: 3

Propósito general:

Conocimiento de los fundamentos psicosociales del comportamiento, tales como las características sociales, aspectos de personalidad, formas de aprendizaje, valores y satisfacción, para su aplicación en el entorno laboral.

Bibliografía:

Abarca, Sonia. "Psicología de la Motivación". EUNED. San José, 1995.  
Dominguez, Thalía. "Relaciones Humanas, un enfoque secretarial". McGrill Hill, 1998.  
Fulton, Patsy J. "Relaciones Humanas". McGrill Hill, 1985.  
Pallavicini Campos, Violeta. "Comportamiento Organizacional". EUNED.  
Perearnau Torras, María Angels. "Psicología Social de la Educación", EUNED.  
Sicard, Sofía. "Curso básico de relaciones humanas y comportamiento social". McGrill Hill, 1987.

Contenido:

- Objeto de estudio y evolución histórica de la psicología
- La personalidad.
- Las actitudes.
- Motivación y emoción.
- La comunicación social: elementos y obstáculos.
- Autoestima y relaciones humanas.

Nombre del curso: COMUNICACION ADMINISTRATIVA II

Número de créditos: 3

Propósito general:

Conocimiento acerca del ordenamientos de ideas y claridad en los conceptos para su aplicación en la comunicación administrativa en forma oral y escrita.

Contenido:

- Uso de las categorías gramaticales
- Vicios de dicción
- La comunicación externa: carta, el certificado y la constancia, el informe, el ensayo.
- La comunicación interna: memorándum, la circular, el acta, la carrera de vida (curriculum vitae).

## Bibliografía:

- Casco Robledo, Concepción. "Técnicas de Comunicación". Zaragoza. Editorial Luis Vives, 1980, 1980.
- Casco Robledo, Concepción. "Técnicas de Secretariado". Zaragoza, Editorial Luis Vives, 1989.
- Domingues Hidalgo, Antonio. "Taller de lectura y redacción". México, Editorial Trillas, 1979.
- Eckerty-Johnson, Ana I. y Sockhanov, Anner H. "Manual Secretarial Wibster". Editorial Trillas, México, 1982.
- González Reyna, Susana. "Manual de redacción e investigación documental". México. Editorial Trillas, 2da. Ed., 1980.
- Mata, R.M. "El gran libro de correspondencia moderna y privada". Editorial Vecchi, Barcelona, 1982.
- Metz, M.L. "Redacción y Estilo". 2da. edición, Editorial Trillas S.A., México, 1990.
- Quesada Herrera, José. "Redacción y presentación del trabajo intelectual". Madrid, Editorial Paraninfo, 1983.
- Real Academia de la Lengua Española. "Diccionario de la Lengua Española". Madrid, Vigésima edición, 1984.
- Robinson, David. "Redacción de Infores para decisiones administrativas". México, Editorial Diana, 5ta. edición, 1981.
- Saad, Miguel Antonio. "Redacción (desde cuestiones gramaticales hasta un informe extenso)". México, Cía. Ed. Continental, S.A., de C.V., 1982.
- Vox Bibliograf. "Curso de técnicas de expresión". Barcelona, España, 1976.

Nombre del curso: TÉCNICAS MECANOGRÁFICAS EN COMPUTACIÓN II

Número de créditos: 3

## Propósito general:

Conocimientos de las técnicas mecanográficas en computación y desarrolla destrezas para la producción de documentos tales como: correspondencia, informes, actas, documentos administrativos.

## Contenido:

- Conceptos básicos
- Windows en la oficina
- Word
- Edición de documentos
- Generación de documentos
- Excel
- Procesamiento de datos
- Documentos comerciales

#### Bibliografía:

- Boyce, L. Betty y otros. Procesamiento de palabras. McGraw Hill, México, 1986.  
Cortés de Morales, Ángela. Métodos para la enseñanza de la mecanografía. McGraw Hill. Bogotá, Colombia, 1984.  
Ortega, Wenceslao, Rafael Domingo. Procesamiento de palabras y textos. McGraw Hill. México, 1987.  
Popham, Estelle L. Un sistema de enseñanza aprendizaje para la educación comercial. McGraw Hill, Bogotá, Colombia, 1980.  
Sancho, Aida y Villaronga (de) Rosa A. Mecanografía Siglo 21. Scott Foresman and Company. U.S.A., 1985.  
Skinner, Allan. Word para Windows. McGraw Hill, 1993.  
Winger, Fred E. y otros. Mecanografía Gregg. Primer curso. Bogotá, Colombia, 1988.

Nombre del curso: RELACIONES HUMANAS II

Número de créditos: 3

#### Propósito general

Conocimiento sobre los fundamentos del comportamiento grupal tales como: cohesión, comunicación, liderazgo, conflicto, cooperación, clima organizacional, para su aplicación en el manejo de situaciones interpersonales.

#### Contenido:

- Conceptos fundamentales sobre las organizaciones.
- Los procesos grupales.
- El trabajo en grupos.

#### Bibliografía:

- Kast, Fremont E. y Rosenzweig James. "Administración de la organizaciones". México, McGraw Hill.  
Pallavicini Campos, Violeta. "Comportamiento Organizacional I". EUNED.  
Perearnau Torras, María Angels. "Psicología Social de la Educación", EUNED.  
Stephen, Robbins. "Comportamiento Organizacional". McGraw Hill.

Nombre del curso: COMUNICACION ADMINISTRATIVA III

Número de créditos: 3

#### Propósito general:

Conocimiento acerca del análisis, conexión y producción de documentos; así como técnicas de comunicación oral, para su aplicación en la elaboración y emisión de la comunicación administrativa en forma oral y escrita.

## Contenido:

- La Oficina Moderna.
- Características del mensaje comercial.
- Creación progresiva de mensajes.
- Planeamiento de una carta.
- El formato de una carta.
- La consulta comercial.
- El pedido.
- La remesa.
- El crédito.
- La cobranza.
- La reclamación y la conciliación.
- Las solicitudes.
- El memorando.
- El informe.
- El mensaje social.
- Puntuación básica.
- El mensaje electrónico y la redacción comercial.

## Bibliografía:

- Casco Robledo, Concepción. "Técnicas de Comunicación". Zaragoza, Editorial Luis Vives, 1980, Texto 1-1.
- Casco Robledo, Concepción. "Técnicas de Secretariado". Zaragoza. Editorial Luis Vives, 1989.
- Dominguez Hidalgo Antonio. "Taller de lectura y redacción". México. Editorial Trillas, 1979. Texto 1, 2, 3, 4, 5 y 6.
- Eckerly-Johnson. Ana L. y Sockhanov. Anner H. "Manual Secretarial Webster". Editorial Trillas. México, 1982.
- Franco, Martínez. "Curso básico de ortografía". Segunda Edición, Editorial Mc Graw Hill, 1990.
- González Reyna, Susana. "Manual de redacción e investigación documental". México. Editorial Trillas. 2da. Edición, 1980.
- López Cano, José Luis: "Lenguaje para la redacción". Segunda Edición. Editorial McGraw Hill, 1991.
- Mata, R.M. "El gran libro de correspondencias moderna y privada". Editorial Vecchi, Barcelona, 1982.
- Metz, M.L. "Redacción y estilo". 2da. edición. Editorial Trillas, S.A. México, 1990.
- Quesada Herrera, José. "Redacción y presentación del trabajo intelectual". Madrid. Editorial Paraninfo, 1983.
- Real Academia de la Lengua Española. "Diccionario de la Lengua Española". Madrid. Vigésima edición, 1984.
- Robinson, David. "Redacción de informes para decisiones administrativas". México, Editorial Diana. 5ta. edición, 1981.
- Saad, Miguel Antonio. "Redacción (desde cuestionarios gramaticales hasta un informe exteno)". México, Cía de Continental, S.A. de C.V., 1982.
- Vox Bibliograf. "Curso de técnicas de expresión". Barcelona, España, 1976.

Nombre del curso: TÉCNICAS SECRETARIALES

Número de créditos: 3

### Propósito general

Desarrollar destrezas, conocimientos, actitudes y hábitos de trabajo que debe poseer todo buen empleado antes de ingresar al mundo de los negocios.

### Contenido:

- Organización
- Ocupaciones:
- Ventajas.
- Destrezas.
- Cualidades personales.
- Salud y apariencia personal.
- Importancia de las relaciones humanas en la oficina.
- Necesidades humanas básicas.
- Relaciones con los compañeros.
- Reglas de etiqueta.
- Carácter.
- Mejoramiento de la personalidad.
- El recepcionista como agente de relaciones públicas.
- Atención de visitas.
- Citas y entrevistas.
- Importancia de la comunicación telefónica.
- Cortesía y tono de voz.
- Técnicas correctas.
- Llamadas externas.
- Equipos y servicios especiales.
- Selección de los servicios telegráficos.
- Redacción de mensajes telegráficos.
- Medios y procedimientos.
- Mensajes telegráficos internacionales.
- Recepción de correspondencia.
- Despacho de correspondencia.
- Selección del servicio.
- Servicios de transporte y documentos.
- Medios de transporte.
- Planificación.
- Itinerarios y documentos.
- Ausencia del personal ejecutivo.
- Cómo borrar.
- Otras formas de corregir errores.
- Cómo corregir otro tipo de errores.
- La máquina de escribir, su uso y mantenimiento.
- Tipos de máquina.

- Máquina de escribir de espacio proporcional.
- Cuidado de la máquina.
- Limpiadores de tipos.
- Requisitos y materiales.
- Técnicas correctas.
- La transcripción.
- Equipo.
- Proceso de reprografía.
- Equipo de reprografía.
- El mimeógrafo.
- El ciclostilo.
- Proceso litográfico y máquinas automáticas.
- Sumadoras y calculadoras.
- El procesamiento de datos.
- Fuentes de empleo y cómo obtenerlo.
- La solicitud de empleo.
- Preparación para la entrevista.
- El comportamiento en la entrevista.
- Seguimiento de la entrevista.
- Comportamiento inicial.
- Progreso y superación.

**Bibliografía:**

Carlock, Laneta. *Incremento de la Productividad*. Editorial McGraw-Hill. México D.F., 1986.  
 Twing, Joyce. *Recepción y atención al público*. Editorial McGraw-Hill. Bogotá, 1985.

**Nombre del curso:** TELECOMUNICACIONES

**Número de créditos:** 3

**Propósito general:**

Conocimientos medios y sus características, técnicas y procedimientos de comunicaciones a distancia, la naturaleza de la interacción humana con esos medios, para aplicarlos en la comunicación administrativa y comercial.

**Contenido:**

- Telecomunicaciones en Costa Rica
- Equipos y medios para telecomunicaciones
- Técnicas telefónicas
- Comunicación electrónica de información
- Impacto de las telecomunicaciones

**Bibliografía:**

El mundo de la computación. Barcelona, Editorial Océano, 1985.  
Naisbitt, John. Las megatendencias. U.S.A., Warner Books, 1986.

Nombre del curso: PLANEAMIENTO DE OFICINAS I

Número de créditos: 3

**Propósito general:**

Conocimiento acerca de la función administrativa de planeamiento, para su aplicación en la oficina, en lo que se refiere al espacio, papelería, procedimientos, equipo y mobiliario.

**Contenido:**

Antecedentes de la administración de oficinas  
El proceso administrativo y sus principios  
Desarrollo del planeamiento en el proceso administrativo de la oficina  
Aspectos humanos de las oficinas  
Aspectos físicos de las oficinas

**Bibliografía:**

Boyce, Betty y Marilyn K. Popyk. La oficina automatizada y la secretaria. Mc Graw Hill. México, 1986  
González y Rueda, Porfirio T. Simplificación del trabajo de oficina. Limusa, México, 1983.  
Murdick, Robert. Sistemas de Información Administrativa. Prentice Hall. México. 1988.  
Terry, George. Administración y control de oficinas. Editorial CECOSA, México.  
Place, Irene et. al. Organización de oficinas. Editorial Hispanoeuropea S. A. España, 1980.

Nombre del curso: MATEMÁTICA COMERCIAL

Número de créditos: 3

**Propósito general:**

Conocimiento de aritmética y procedimientos elementales de comercio tales como: porcentajes y descuentos, intereses y cálculos comerciales.

**Contenido:**

- Repaso de la suma y sus propiedades.

- Repaso de la resta y sus propiedades.
- Repaso de la multiplicación y sus propiedades.
- Repaso de la división y sus propiedades.
- Introducción al estudio de las operaciones con fracciones (quebrados).
- Operaciones con fracciones y su uso.
- Los decimales y sus propiedades.
- Evaluación de expresiones y soluciones de problemas.
- Proporciones y porcentajes.
- Monto y valor neto.
- Nóminas de salarios.
- Comisiones y seguros.
- Descuento comercial.
- Costo y precio de venta.
- Interés simple.
- Monto y valor actual o presente
- Interés compuesto.
- Descuento bancario.
- Pagos parciales y venta a crédito de corto plazo.
- Depreciación de activos.

#### Bibliografía:

- Dueñas, Beatriz. "Curso básico de matemáticas comerciales". Editorial McGraw Hill, 1980.
- Gómez, Javier y otros. "Matemáticas Financieras". Editorial McGraw Hill, 1990.
- Gutiérrez García, José Manuel, y otro. "Matemáticas Comerciales 1". Editorial McGraw Hill, 1988.
- Gutiérrez García, José Manuel y otro. "Matemáticas Comerciales 2". Editorial McGraw Hill, 1988.
- Gutiérrez García, José Manuel y otro. "Matemáticas Comerciales 3". Editorial McGraw Hill, 1988.
- Jiménez M. "Matemáticas Comerciales". Editorial McGraw Hill, 1989.
- Lista Blanco, Jesús y otro. "Matemáticas Mercantiles". Editorial McGraw Hill, segunda Edición, 1970.
- Rosenberg R. Robert. "Matemáticas para contabilidad y administración de negocios". Editorial McGraw Hill, 1987.

Nombre del curso: ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Número de créditos: 3

Propósito general:

Conocimiento de teoría de sistemas, sistemas de administración, técnicas y procedimientos de archivo, conservación y recuperación de documentos para su aplicación al proporcionar en el momento oportuno y a la persona indicada el registro que se requiere de un Sistema de Administración de la Información.

#### Contenido:

- La información, la administración de documentos y base de datos
- Oportunidades de empleo
- Categorías de documentos: su organización y usos en la oficina
- Reglas para codificar y alfabetizar nombres de individuos
- Reglas para codificar y alfabetizar nombres de firmas comerciales, instituciones y agencias gubernamentales
- Procedimientos para sistemas alfabéticos
- Sistemas numéricos
- Sistemas por asunto
- Control, localización y préstamo de documentos
- Transferencia, retención y disposición de documentos
- Materiales y equipo para el manejo de documentos
- Tecnología de imágenes y sistemas electrónicos
- La estación de trabajo electrónica
- Evaluación del sistema y el manual de procedimientos

#### Bibliografía:

Dominguez, Thalia y otro. Archivonomía: Teoría y práctica. McGraw-Hill, 1987.  
Kahn, Gilbert y otros. Sistemas de archivo y manejo de documentos. McGraw-Hill, 1980.  
Salgado, Lilia. Curso básico de administración de archivos. McGraw-Hill, 1990  
Salgado, Lilia. Taller didáctico de archivo. McGraw-Hill, 1985.

Nombre del curso:                   **FUNDAMENTOS DE CONTABILIDAD**

Número de créditos:               **3**

#### Propósito General:

Conocimiento de los principios fundamentales de la Contabilidad (normas reguladoras de la contabilidad en Costa Rica, la ecuación patrimonial, los balances, registro de transacciones, métodos de liquidación), para facilitar la toma de decisiones relacionadas con la situación financiera de la empresa o institución.

#### Contenido:

- Introducción
- El balance general o balance de situación
- Registro de transacciones
- Los libros de contabilidad
- Operaciones de mercaderías
- Los gastos de operación

#### Bibliografía:

Quijano Cardalda, Carlos. Introducción al Estudio de la Contabilidad (Contabilidad I). San José, EUNED, 1984.

**Nombre del curso:** TOMA DE NOTAS

**Número de créditos:** 3

**Propósito general:**

Conocimientos básicos de sistemas de notas, de teoría de desarrollo de destrezas y producción de documentos para su aplicación en la transcripción de registros en toma de notas abreviadas.

**Contenido:**

- Principios taquigráficos del capítulo I
- Principios taquigráficos del capítulo II
- Principios taquigráficos del capítulo III
- Combinaciones
- Comienzos
- Fusiones
- Terminaciones
- Aplicación de la destreza

**Bibliografía:**

"Taquigrafía Gregg" (Texto y clave). Editorial McGraw Hill Latinoamericana, S.A., Bogotá, 1980.

Santiago, Aida. Metodología para taquigrafía y transcripción. Editorial McGraw Hill Latinoamericana, Bogotá, 1980.

**Nombre del curso:** PLANEAMIENTO DE OFICINAS II

**Número de créditos:** 3

**Propósito general:**

Conocimiento acerca del planeamiento de sistemas de procesamiento de trabajo de oficina, reprografía, administración de la información y sistemas de telecomunicaciones para su análisis y valoración.

**Contenido:**

Teoría de sistemas y administración de oficinas.  
Simplificación del trabajo de oficinas.  
Sistemas de procesamiento de palabras.  
Sistemas de reprografía.

## Bibliografía:

- Boyce, Betty y Marilyn K. Popyk. La oficina automatizada y la secretaria. Mc Graw Hill. México, 1986
- González y Rueda, Porfirio T. Simplificación del trabajo de oficina. Limusa, México, 1983.
- Murdick, Robert. Sistemas de Información Administrativa. Prentice Hall. México. 1988.
- Terry, George. Administración y control de oficinas. Editorial CECSA, México.
- Place, Irene et. al. Organización de oficinas. Editorial Hispanoeuropea S. A. España, 1980.

Nombre del curso: INGLÉS PARA SECRETARIAS I

Número de créditos: 3

### Propósito general:

Ofrecer los conocimientos y el desarrollo de las capacidades lingüísticas fundamentales para comunicarse en forma oral y por escrito, combinando las cuatro áreas de habilidad lingüística: lectura, escritura, habla y escucha.

### Contenido:

- El alfabeto inglés. Formas de saludar, despedirse y presentarse. Títulos. Objetos de la clase. Números telefónicos. Números cardinales.
- Pertenencias personales y localización en el aula
- Países, regiones, nacional y lenguas
- Ropa, colones, clima, temperaturas y estaciones del año
- Partes del día, la hora, actividades diarias
- Medios de transporte, relaciones familiares, hábitos rutinarios, días de la semana, meses del año
- La casa. Habitaciones, muebles y accesorios
- Ocupaciones: lugares de trabajo y salarios
- Gramática
- Adjetivos posesivos. El verbo to be en presente simple. El artículo a/an y las formas del imperativo.
- Formación del plural. El adjetivo demostrativo. La forma posesiva del sustantivo. Preposiciones de lugar.
- Gentilicios y nombres de idiomas.
- El presente continuo: oraciones afirmativas, negativas, preguntas del tipo yes/no, respuestas cortas y largas, contracciones, preguntas de información.
- Adverbios de tiempo.
- El presente simple para todos los verbos del inglés, excepto el to be: oraciones afirmativas, negativas, preguntas del tipo yes/no, respuestas cortas y largas, contracciones, preguntas de información.
- Expresiones típicas del presente simple. Las formas de "haber" en presente simple: there is/there are (oraciones afirmativas, negativas, preguntas del tipo yes/no, respuestas cortas y largas, contracciones, preguntas de información.
- Más adjetivos descriptivos y el lugar de los mismo delante del sustantivo.

**Bibliografía:**

**INTERCHANGE 1 (English for International Communication), Student's Book y Workbook, Cambridge University Press.**

**Nombre del curso: INGLÉS PARA SECRETARIAS II**

**Número de créditos: 3**

**Propósito general:**

**Ofrecer los conocimientos y el desarrollo de las capacidades lingüísticas fundamentales para comunicarse en forma oral y por escrito, combinando las cuatro áreas de habilidad lingüística: lectura, escritura, habla y escucha.**

**Contenido:**

- **Diferentes tipos de comida,**
- **Juegos, deportes, talentos**
- **Fechas, cumpleaños y celebraciones**
- **El cuerpo humano, problemas de salud y qué hacer**
- **Tiendas: su ubicación en la ciudad y qué comprar en ellas, atracciones turísticas**
- **Actividades de fin de semana**
- **Información biográfica propia y de gente famosa**
- **Telecomunicaciones, invitaciones**
- **Redacción comercial**
- **Otros: lecturas para discusión de acuerdo con las necesidades del estudiante y su campo**
- **Gramática**
- **Sustantivos contables y no contables, determinantes "some" y "any", adverbios de frecuencia**
- **Verbo modal auxiliar "can", las formas de las expresiones "be good" y "know how to"**
- **Números ordinales, el futuro con "going to", expresiones de tiempo futuro, adjetivos después de la palabra "too"**
- **Expresiones de tiempo y su lugar después de las expresiones "in, on, at", verbos modales auxiliares para hacer sugerencias**
- **Preposiciones de lugar, adverbios "right" y "left"**
- **El pasado simple de los verbos regulares e irregulares**
- **Pronombres del sujeto y pronombres objetivos, la estructura verb+to+verb**

**Bibliografía:**

**INTERCHANGE 1 (English for International Communication), Student's Book y Workbook, Cambridge University Press.**

**Nombre del curso:** ESTADÍSTICA I

**Número de créditos:** 3

**Propósito general:**

Conocimiento de técnicas estadísticas que permitan recolectar, clasificar, analizar e interpretar conjuntos de datos numéricos, obtenidos por observación, experimentación u otras fuentes para analizar, interpretar o presentar las características de conjuntos de datos.

**Contenido:**

- Estadística
- Números relativos
- Construcción y análisis de cuadros estadísticos
- Construcción y análisis de gráficos
- Distribución de frecuencia
- Medidas de posición
- Medidas de variabilidad
- Probabilidades

**Bibliografía:**

Estadística Descriptiva, Tomos I y II

**ANEXO C**

**PROFESORES DEL DIPLOMADO EN SECRETARIADO  
ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD  
ESTATAL A DISTANCIA**

## ANEXO C

### **PROFESORES DEL DIPLOMADO EN SECRETARIADO ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA**

<u>CURSO</u>	<u>PROFESOR</u>
Técnicas de estudio a distancia y de investigación	Escuela de Estudios Generales
Comunicación administrativa I	Adriano Guillén Solano
Técnicas mecanográficas en computación I	Ruth Mª Valverde Hernández
Relaciones humanas I	Jeannette Fallas Arias
Comunicación administrativa II	Adriano Guillén Solano
Técnicas mecanográficas en computación II	Ruth Mª Valverde Hernández
Relaciones humanas II	Jeannette Fallas Arias
Comunicación administrativa III	Adriano Guillén Solano
Técnicas secretariales	Dinorah Guevara Rosales
Telecomunicaciones	Carmen I. Salas Soto
Planeamiento de oficinas I	Carmen I. Salas Soto
Matemática comercial	Juan Carlos Zúñiga Pérez
Administración de la información	Elizabeth Sequeira Navarrete
Fundamentos de contabilidad	Juan Carlos Zúñiga Pérez
Toma de notas	Carmen I. Salas Soto
Planeamiento de oficinas II	Ruth Mª Valverde Hernández
Lengua y literatura	Escuela de Estudios Generales
Historia de la cultura	Escuela de Estudios Generales
Inglés para secretarías I	Marta Echeverría Herrera
Perspectivas filosóficas del hombre	Escuela de Estudios Generales
Inglés para secretarías II	Marta Echeverría Herrera
Estadística I	Juan Carlos Zúñiga Pérez