



SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

DIRECCIÓN GENERAL DEL BACHILLERATO

DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN ACADÉMICA

ADMINISTRACIÓN

SERIE

PROGRAMAS DE ESTUDIO

DIRECTORIO

Emilio Chuayffet Chemor

Secretario de Educación Pública

Rodolfo Tuirán Gutiérrez

Subsecretario de Educación Media Superior

Carlos Santos Ancira

Director General del Bachillerato

CRÉDITOS

Docentes elaboradores del programa de estudios

Alma Aminda Lozano Morales

Armando Guadalupe Hernández Morales

Carlos Alberto Aguilar de la Rosa

Fernando Flores Gómez

Jorge Enrique Quiribo Perales

Marco Aurelio Morales García

María Elena Benítez Jiménez

Miguel Ángel Preza Robles

El presente programa constituye una adaptación al Programa de estudios publicado en 2009 para el Bachillerato Tecnológico.

CONTENIDO

1. Descripción de la capacitación

1.1. Estructura curricular del Bachillerato General

1.2. Justificación de la capacitación

1.3. Competencias profesionales de egreso

2. Módulos que integran la capacitación

Módulo 1. Aplicar el proceso administrativo en su desempeño técnico profesional.

Módulo 2. Promover la empresa mediante la atención y servicio al cliente.

3. Cómo se desarrollan los submódulos en la formación profesional

3.1. Lineamientos metodológicos para elaborar los submódulos.

PRESENTACIÓN

A partir del Ciclo Escolar 2009-2010 la Dirección General del Bachillerato incorporó en su plan de estudios los principios básicos de la Reforma Integral de la Educación Media Superior cuyo propósito es fortalecer y consolidar la identidad de este nivel educativo, en todas sus modalidades y subsistemas; proporcionar una educación pertinente y relevante al estudiante que le permita establecer una relación entre la escuela y su entorno; y facilitar el tránsito académico de los estudiantes entre los subsistemas y las escuelas.

Para el logro de las finalidades anteriores, uno de los ejes principales de la Reforma es la definición de un Marco Curricular Común, que compartirán todas las instituciones de bachillerato, basado en desempeños terminales, el enfoque educativo basado en el desarrollo de competencias, la flexibilidad y los componentes comunes del currículum.

A propósito de éste destacaremos que el enfoque educativo permite:

- Establecer en una unidad común los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que el egresado de bachillerato debe poseer.

Dentro de las competencias a desarrollar, encontramos las genéricas; que son aquellas que se desarrollarán de manera transversal en todas las asignaturas del mapa curricular y permiten al estudiante comprender su mundo e influir en él, le brindan autonomía en el proceso de aprendizaje y favorecen el desarrollo de relaciones armónicas con quienes les rodean. Por otra parte las competencias disciplinares refieren los mínimos necesarios de cada campo disciplinar para que los estudiantes se desarrollen en diferentes contextos y situaciones a lo largo de la vida. Asimismo las competencias profesionales los preparan para desempeñarse en su vida laboral con mayores posibilidades de éxito.

Dentro de este enfoque educativo existen varias definiciones de lo qué es una competencia, a continuación se presentan las definiciones que fueron retomadas por la Dirección General del Bachillerato para la actualización de los programas de estudio:

Una competencia es la “capacidad de movilizar recursos cognitivos para hacer frente a un tipo de situaciones” con buen juicio, a su debido tiempo, para definir y solucionar verdaderos problemas¹.

Tal como comenta Anahí Mastache², las competencias van más allá de las habilidades básicas o saber hacer, ya que implican saber actuar y reaccionar; es decir que los estudiantes sepan saber qué hacer y cuándo hacer. De tal forma que la Educación Media Superior debe dejar de lado la memorización sin sentido de temas desarticulados y la adquisición de habilidades relativamente mecánicas, sino más bien promover el desarrollo de competencias susceptibles de ser empleadas en el contexto en el que se encuentren los estudiantes, que se manifiesten en la capacidad de resolución de problemas, procurando que en el aula exista una vinculación entre ésta y la vida cotidiana incorporando los aspectos socioculturales y disciplinarios que les permitan a los egresados desarrollar competencias educativas

Las anteriores definiciones vinculadas con referentes psicopedagógicos del enfoque constructivista centrado en el aprendizaje, proporcionan algunas características de la enseñanza y del aprendizaje que presenta este enfoque educativo:

- a) El educando es el sujeto que construye sus aprendizajes, gracias a su capacidad de pensar, actuar y sentir.
- b) El logro de una competencia será el resultado de los procesos de aprendizaje que realice el educando, a partir de las situaciones de aprendizaje significativas.
- c) Las situaciones de aprendizaje serán significativas para el estudiante en la medida que éstas le sean atractivas, cubran alguna necesidad, recuperen parte de su entorno actual y principalmente le permitan reconstruir sus conocimientos por medio de la reflexión y análisis de las situaciones.
- d) Toda competencia implica la movilización adecuada y articulada de los saberes que ya se poseen (conocimientos, habilidades, actitudes y valores), así como de los nuevos saberes.
- e) Movilizar los recursos cognitivos, implica la aplicación de diversos saberes en conjunto en situaciones específicas y condiciones particulares.
- f) Un individuo competente es aquél que ha mejorado sus capacidades y demuestra un nivel de desempeño acorde a lo que se espera en el desarrollo de una actividad significativa determinada.
- g) La adquisición de una competencia se demuestra a través del desempeño de una tarea o producto (evidencias de aprendizaje), que responden a indicadores de desempeño de eficacia, eficiencia, efectividad y pertinencia y calidad establecidos.

¹ Philippe Perrenoud, “Construir competencias desde la escuela” Ediciones Dolmen, Santiago de Chile.

² Mastache, Anahí et. al. Formar personas competentes. Desarrollo de competencias tecnológicas y psicosociales. Ed. Novedades Educativas. Buenos Aires / México. 2007.

- h) Las competencias se presentan en diferentes niveles de desempeño.
- i) La función del docente es ser mediador y promotor de actividades que permitan el desarrollo de competencias, al facilitar el aprendizaje entre los estudiantes, a partir del diseño y selección de secuencias didácticas, reconocimiento del contexto que vive el estudiante, selección de materiales, promoción de un trabajo interdisciplinario y acompañamiento del proceso de aprendizaje del estudiante.

El plan de estudio de la Dirección General del Bachillerato tiene como objetivos:

Proveer al educando de una cultura general que le permita interactuar con su entorno de manera activa, propositiva y crítica (componente de formación básica);

Prepararlo para su ingreso y permanencia en la educación superior, a partir de sus inquietudes y aspiraciones profesionales (componente de formación propedéutica);

Y finalmente promover su contacto con algún campo productivo real que le permita, si ese es su interés y necesidad, incorporarse al ámbito laboral (componente de formación para el trabajo).

El programa de Administración responde a éste último objetivo.

- **En los módulos que integran la capacitación se ofrece la justificación para ser considerados como salidas laterales reconocidas en el mundo laboral, los referentes normativos seleccionados para su elaboración, los sitios de inserción en el mercado de trabajo para la integración del egresado, el aprendizaje en términos de resultados, las competencias a desarrollar en cada submódulo, los recursos didácticos que apoyarán el aprendizaje, su estrategia y su evaluación, así como las fuentes de información.**
- **En el desarrollo de los submódulos, con respecto a la formación profesional, se ofrece un despliegue de consideraciones pedagógicas y lineamientos metodológicos para que usted realice una planeación específica y la concrete en la elaboración de las guías didácticas por submódulo, en las que tendrá que considerar elementos como: sus condiciones regionales, situación del plantel, características e intereses del estudiante y sus propias habilidades como docente.**

Esta planeación específica se caracteriza por ser dinámica y colaborativa, pues responde a situaciones escolares, laborales y particulares del estudiante, y comparte el co-diseño con los docentes del mismo plantel o incluso de la región, por medio de diversos mecanismos, como las academias.

Al ajustar sus componentes en varias posibilidades de desarrollo, estas modificaciones a los programas de estudio del componente de formación profesional apoyan el logro de una estructura curricular flexible en las capacitaciones para el trabajo ofrecidas por el Bachillerato General, y permiten a los estudiantes, tutores y comunidad educativa participar en la toma de decisiones sobre la formación elegida por el estudiante.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA CAPACITACIÓN

JUSTIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

La capacitación de Administración ofrece las competencias profesionales que permiten al estudiante realizar funciones administrativas de carácter operativo, de manera autónoma, crítica y ética, según el grado de complejidad técnica de sus actividades, con una actitud de responsabilidad en su ambiente de trabajo, una convivencia basada en valores, un desarrollo personal y social armónico, y una actualización conforme a necesidades específicas de su formación profesional.

La formación profesional se inicia en el tercer semestre con el desarrollo de las competencias para la aplicación del proceso administrativo y de las herramientas con visión emprendedora, la promoción de la empresa mediante la atención y servicio al cliente.

Todas estas competencias posibilitan al egresado su incorporación al mundo laboral o desarrollar procesos productivos independientes, de acuerdo con sus intereses profesionales o las necesidades en su entorno social.

La capacitación se compone de dos módulos, el primero consta de cinco submódulos y el segundo de tres, que suman un total de 448 horas de formación profesional.

MAPA DE LA CAPACITACIÓN

3er semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre
Planear actividades y asignar recursos (64 hrs.)	Generar la comunicación de la empresa de manera manual y/o electrónica (64 hrs.)	Actualizar los sistemas de información de la empresa (48 hrs.)	Detectar, atender y dar seguimiento al cliente (64 hrs.)
Dirección y evaluación del plan de acción (48 hrs.)	Controlar la información documental de la empresa de manera física o electrónica (48 hrs.)	Atender el cliente en su entorno social, de manera presencial (64 hrs.)	Atender al cliente mediante TICS en las ventas a distancia (48 hrs.)

COMPETENCIAS DE EGRESO DE LA CAPACITACIÓN

Durante el proceso de formación de los dos módulos, el estudiante desarrollará las siguientes competencias profesionales, correspondientes a la Capacitación en Administración:

- Organiza las funciones básicas de oficina para el mejor aprovechamiento de los recursos de la empresa.
- Aplica métodos y técnicas para realizar la gestión administrativa.
- Desarrolla habilidades para satisfacer las necesidades y preferencias del cliente mediante la atención y el servicio.
- Comunica mensajes en forma verbal, escrita, visual y corporal para atender al cliente.
- Maneja información de la empresa para promover sus servicios y productos.
- Participa, con una visión emprendedora, en el funcionamiento de una empresa y en las estrategias que la hacen productiva y competitiva.
- Utiliza equipo de oficina y tecnologías de la información y comunicación para su desempeño en funciones administrativas.

Además se presentan las 11 competencias genéricas, para que usted intervenga en su desarrollo o reforzamiento, y con ello enriquezca el perfil de egreso del bachiller. Se considera que el egresado de la capacitación en informática está en posibilidades de desarrollar las competencias genéricas número uno, cuatro, cinco, seis y ocho. Sin embargo, se deja abierta la posibilidad de que usted contribuya a la adquisición de otras que considere pertinentes, de acuerdo con el contexto regional, laboral y académico:

1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.
2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros.
3. Elige y practica estilos de vida saludables.
4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.
5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.
6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.
7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.
8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.
9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.
10. Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales.
11. Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.

Es importante recordar que, en este modelo educativo, el egresado de la Educación Media Superior desarrolla las competencias genéricas a partir de la contribución de las competencias profesionales al componente de formación profesional, y no en forma aislada e individual, sino a través de una propuesta de formación integral, en un marco de diversidad.

Módulo I . Aplica el proceso y herramientas administrativas con visión emprendedora 272 hrs.

Justificación del módulo

Las empresas o agentes independientes requieren prever una organización estratégica para un control interno y visión de largo plazo que les permita afrontar incertidumbres, aprovechar oportunidades e innovar, por lo que es necesario contar con personal cuyas competencias permitan manejar herramientas administrativas para llevar a cabo el proceso de administración con visión emprendedora, así como elaborar y controlar la documentación administrativa para producir la comunicación interna y externa de la empresa. El desempeño emprendedor requiere el ejercicio de actitudes y la aplicación de valores transversales, como la iniciativa, el compromiso, la visión, la creatividad y la adaptación proactiva, en el manejo eficiente de la documentación e información, con discreción, responsabilidad, orden y limpieza.

Referentes normativos de elaboración del módulo

NTCL: COFO0200.01 Atención a clientes mediante información documental.

NTCL: CINFO376.01 Elaboración de documentos y comunicación mediante características avanzadas de sistemas de cómputo.

Sitios de inserción en el mercado de trabajo de este módulo

- Áreas de mercadotecnia, producción, recursos humanos y contabilidad.
- Empresas industriales, comerciales y de servicios
- Autoempleo

Resultados de aprendizaje del módulo I

Para lograr los resultados de aprendizaje del módulo, el estudiante deberá demostrar en forma sucesiva las siguientes competencias, por submódulo.

Submódulo 1. Planear actividades y asignar recursos 64 hrs.

Contenido:

- Elaborar un plan de actividades de acuerdo con un objetivo y según el entorno inmediato.
- Determinar las actividades para realizar el plan y los recursos necesarios para llevarla a cabo.
- Asignar recursos humanos, materiales y financieros necesarios para realizar el plan.

Submódulo 2. Dirección y evaluación del plan de acción 48 hrs.

Contenido:

- Dirigir el recurso humano en el cumplimiento del plan de acción.
- Evaluar el desarrollo del plan de acción.

Submódulo 3. Generar la comunicación de la empresa de manera manual y/o electrónica 64 hrs.

Contenido:

- Elaborar la documentación administrativa interna y externa.
- Procesar información para la comunicación administrativa interna y externa.
- Realizar la gestión de la documentación administrativa interna y externa con las áreas correspondientes.

Submódulo 4. Controlar la información documental de la empresa de manera física o electrónica 48 hrs.

Contenido:

- Integrar expedientes de manera física y/o electrónica, de acuerdo con los lineamientos de la empresa.
- Controla los expedientes de acuerdo con los requerimientos y lineamientos de la empresa de manera manual y/o electrónica

Submódulo 5. Actualizar los sistemas de información de la empresa 48 hrs.

Contenido:

- Actualizar los sistemas de archivo físico y/o electrónico.

Recursos didácticos del módulo:

Los documentos, equipo y materiales seleccionados son los mínimos necesarios para apoyar el desarrollo de las competencias del módulo:

Documentos normativos internos: Reglamento interno del taller de administración, normas administrativas, guías, subguías, manual de primeros auxilios, manual de operación de equipos administrativos y formatos preestablecidos.

Documentos informativos: diccionario, plano de áreas funcionales de las empresas, bitácora, revistas y periódicos.

Equipo y material didáctico: pizarrón, marcadores, láminas de rotafolio, computadora personal, cañón para presentaciones electrónicas, proyectoras de acetatos, pantalla, no break, reproductoras de videos, material fílmico y videos.

Equipo de administración: cajas de archivo, mesas de trabajo, computadora, impresora, teléfono, fax, conmutador, multifuncional, internet, fotocopidora, selladores, foliadores, perforadora, archivero.

Material de administración: consumibles, grapas, clips, hojas blancas tamaño carta, separadores de archivero, almohadillas, pegamento, carpetas tamaño carta y cinta adhesiva, entre otros. No consumibles: engrapadora, sacapuntas, tijeras, desengrapadora, charolas y cúter, entre otros.

Estrategia de evaluación del aprendizaje del módulo:

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral, mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional. En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño con diversos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, bitácoras y registros anecdóticos, entre otros. Las evidencias por producto, con carpetas de trabajos producidos, reportes, bitácoras, listas de cotejo, entre otros. Y las evidencias de conocimiento, con cuestionarios, resúmenes, mapas mentales y cuadros sinópticos, entre otros. Para lo cual se aplicará una serie de prácticas integradoras, que arrojen las evidencias y la presentación del portafolio de evidencias.

Fuentes de información del módulo

ÁVILA Roldán, Tomás. Documentación. Segundo curso. EDC ECA, México, 2007.

BALCÁRCEL Celino, José P. Cacho. Correspondencia mercantil y oficial. ECA, México, 2008.

DOMÍNGUEZ, Talía. Archivonomía. Mc. Graw Hill, México, 2005.

GONZÁLEZ Ramírez, Luis. Archivonomía. El registro de la información. ECA, México, 2004.

HIMSTREET, William y Wayne Baty. Guía para la redacción de cartas e informes en la empresa. Deusto. México, 2005.

MÜNCH Galindo, Lourdes y José García Martínez. Fundamentos de administración. Trillas. México, 1991.

REYES Ponce, Agustín. Administración de empresas, teoría y práctica. Primera y segunda parte. Limusa, México, 2007.

TIZNADO Santana, Marco Antonio. Camino fácil a Microsoft Word XP. Mc Graw Hill. México, 2002.

Microsoft Excel XP a toda máquina. Mc Graw Hill. México, 2003.

Microsoft Office XP para todos. Mc Graw Hill. México, 2005.

Microsoft Power Point XP a toda máquina. Mc Graw Hill. México, 2004.

http://www.angelfire.com/ak6/proceso_escom/unidad_2.pdf

<http://www.elprofesionaldeinformacion.com/contenidos/2001/diciembre/9.pdf>

<http://www.gabilos.com/comosehace/OrganizarArchivo/textoOrganizarArchivo.htm>

<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/53/procesoadmin.htm>

http://www.newmedia.ufm.edu/gsm/index.php?title=%C2%BFC%C3%B3mo_archivar_documentos%3F_10_principios_fundamentales

<http://www.mercadeo.com/anterior.html>

<http://www.eumed.net/ce/2007a/Imm.htm>

<http://www.gestiopolis.com/dirgp/mar/cliente.htm>

http://www.alejandria.cl/teleduc/servicio_clientes.htm

Módulo II Promover la empresa mediante la atención y servicio al cliente.

176 hrs.

Justificación del módulo

En el mundo laboral, toda empresa requiere personal con un conjunto de competencias que le permitan establecer los vínculos de comunicación con los clientes, intercambiando y procesando la información obtenida, asumiendo la responsabilidad que implica escuchar y atender sus necesidades y requerimientos, y satisfaciéndolos con los productos: bienes o servicios, dentro de los estándares de tiempo, forma, cortesía, calidad y calidez que debe brindar una empresa.

Referentes normativos de elaboración del módulo

NTCL: CTOFO199.01. Establecimiento de comunicación con el cliente.

NTCL: COFO0200.01 Atención a clientes mediante información documental.

Sitios de inserción en el mercado de trabajo de este módulo.

Área de servicio y atención al cliente y/o ventas.

Áreas de mercadotecnia, producción, recursos humanos y contabilidad.

Empresas comerciales y de servicios en educación, turismo, asesorías, de salud, de comunicación y financieras.

Resultados de aprendizaje del módulo

Promover los productos: bienes o servicios de la empresa para ampliar su cobertura y fortalecer sus relaciones, mediante la comunicación efectiva con el cliente para su atención eficaz y oportuna satisfacción. Además desarrollará las competencias genéricas necesarias para actuar con eficiencia no sólo en el trabajo, sino a lo largo de la vida.

Para lograr este resultado de aprendizaje del módulo, el estudiante deberá demostrar en forma sucesiva las siguientes competencias, por submódulo:

Submódulo 1. Atender al cliente en su entorno social, de manera presencial. 64 hrs.

Contenido:

- Interactuar con individuos de acuerdo con su entorno social, para identificar su capacidad potencial como clientes.
- Comunicar e interpretar mensajes del cliente potencial a través de la empatía, la asertividad, y modelos de lenguaje verbal, corporal y visual.

Submódulo 2. Detectar, atender y dar seguimiento al cliente. 64 hrs.

Contenido:

- Detectar las necesidades del cliente de acuerdo con sus requerimientos.
- Atender al cliente de manera personalizada, según sus requerimientos y las políticas de la empresa.
- Realizar el seguimiento de la atención al cliente, para asegurar su satisfacción.

Submódulo 3. Atender al cliente mediante tecnologías de la información y la comunicación en las ventas a distancia. 48 hrs.

Contenido:

- Realizar llamadas y mensajes vía telefónica, electrónica o fax, para contactar a clientes potenciales
- Proporcionar información a los clientes, en relación a los productos: bienes o servicios y atender comentarios, quejas y sugerencias, vía telefónica, Internet o fax.

Recursos didácticos del módulo

Los documentos, equipo y materiales seleccionados son los mínimos necesarios para apoyar el desarrollo de las competencias del módulo:

Documentos normativos internos: Reglamento interno del taller de administración, normas administrativas, guías, subguías, manual de primeros auxilios, manual de operación de equipos administrativos y formatos preestablecidos.

Documentos informativos: diccionarios, catálogos comerciales de productos y servicios, bitácora, revistas, periódicos.

Equipo y material didáctico: pizarrón, marcadores, láminas de rotafolio, computadora personal, cañón para presentaciones electrónicas, proyector de acetatos, pantalla, no break, cámara digital, reproductor de videos, material fílmico y videos.

Equipo de administración: mesa de trabajo, máquina de escribir eléctrica, mesa para computadora, mesa para máquina de escribir, sillas para oficinas, impresora, teléfono, fax, conmutador multifuncional, Internet, fotocopidora láser, escáner o multifuncional, fax, DVD, máquina calculadora electrónica, escritorios, trituradora de papel, tarjetero, selladores, foliadores, fechadores, perforadora, archivero, gabinetes, estantes, cesto.

Material de administración: consumibles: grapas, clips, hojas blancas tamaño carta, separadores de archivero, almohadillas, cintas de máquina de escribir, pegamento, carpetas tamaño carta y cinta adhesiva, entre otros. No consumibles: engrapadora, sacapuntas eléctrico, tijeras, desengrapadora y charolas, entre otros.

Estrategia de evaluación del aprendizaje del módulo

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral, mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional. En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño con diversos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, bitácoras y registros anecdóticos, entre otros. Las evidencias por producto, con carpetas de trabajos producidos, reportes, bitácoras y lista de cotejo, entre otros. Y las evidencias de conocimientos, con cuestionarios, resúmenes, mapas conceptuales y cuadros sinópticos, entre otros. Para lo cual se aplicará una serie de prácticas integradoras, que arrojen las evidencias y la presentación del portafolio de evidencias.

Fuentes de información del módulo

ASSAEL, Henry. Comportamiento del consumidor. Thomson. México, 1999.

BEVERLY, Rokes. Servicio al cliente. Thomson. México, 2004.

BLACKWELL, Roger. El cliente manda. Norma, México, 2002.

BLACKWELL, Roger, Paul Miriand y James Engel. Comportamiento del consumidor. Thomson. México, 2002.

FREEMANTLE, David. El Biz. 50 Detalles que marcan la diferencia en la prestación de un servicio de clase mundial. Panorama. México, 2006.

FRY, Ron. Cómo organizar mejor tú tiempo. Alfaomega-Everest. México, 2005.

HENRY, Ásale. Comportamiento del consumidor. Thomson. México, 2005.

IMCP. Globalización y cambio estructural. Fondo Editorial del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, México, 2000.

IBARRA, David. ¿Cómo le hago para vender más? Mercadotecnia en seis pasos. Grupo Noriega Editores. México, 2005.

LÓPEZ García, Socorro. Recepción y atención al cliente. Thomson. México, 2003.

LOUDON, David L. Comportamiento del consumidor. Mc. Graw Hill. México, 1995.

PANCARTE, Rodrigo. El Servicio como poder de cambio. Castillo. México.

STEWART, Grez. Trabajo en equipo y dinámica de grupos. Grupo Noriega Editores. México, 2005.

TSCHOHL, John. Servicio al cliente. Pax. México, 2007.

<http://www.serviciosyclientes.com.ar/notas/articulo.php?art=10>

http://www.cooperativa.cl/p4_noticias/site/artic/20061224/pags/20061224093258.html

<http://www.mercadeo.com/mdi02.htm>

<http://www.mercadeo.com/mdi05.htm>

<http://www.mercadeo.com/anterior.html>

<http://www.eumed.net/ce/2007a/Imm.htm>

<http://www.gestiopolis.com/dirgp/mar/cliente.htm>

http://www.alejandria.cl/teleduc/servicio_clientes.htm

CÓMO DESARROLLAR LOS SUBMÓDULOS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS PARA LA ELABORACIÓN DE LAS GUÍAS DIDÁCTICAS DE LOS SUBMÓDULOS

En este apartado encontrará las competencias que el estudiante desarrollará en los módulos y submódulos respectivos de la capacitación, el resultado de aprendizaje para que usted identifique lo que se espera del estudiante y pueda diseñar las experiencias de formación en el taller, laboratorio o aula, que favorezcan el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas, a través de los momentos de apertura, desarrollo y cierre, de acuerdo con las condiciones regionales, situación del plantel y características de los estudiantes.

Mediante el análisis del programa de estudios de cada módulo, usted podrá establecer su planeación y definir las actividades específicas que estime necesarias para lograr los resultados de aprendizaje, de acuerdo con su experiencia docente, las posibilidades de los estudiantes y las condiciones del plantel.

GUÍA DIDÁCTICA DEL SUBMÓDULO POR DESARROLLAR

Mediante el análisis de la información de la capacitación y de las competencias por cada módulo, usted podrá elaborar una propuesta de co-diseño curricular con la planeación de actividades y aspectos didácticos de acuerdo con los contextos, necesidades e intereses de los estudiantes, que les permita ejercer sus competencias en su vida académica, laboral y personal, y que sus logros se reflejen en las producciones individuales y en equipo, en un ambiente de cooperación.

APERTURA

La fase de apertura permite explorar y recuperar los saberes previos e intereses del estudiante, así como los aspectos del contexto relevantes para su formación. Al explicitar estos hallazgos en forma continua, es factible reorientar o afinar las estrategias didácticas centradas en el aprendizaje, los recursos didácticos y el proceso de evaluación del aprendizaje, entre otros aspectos seleccionados.

Para apoyar su intervención en el proceso de integración y reconocimiento de sus estudiantes, le sugerimos las siguientes estrategias didácticas mínimas, las cuales podrá enriquecer, modificar u omitir, o cambiar su secuencia, según las necesidades, intereses o condiciones de aprendizaje en su contexto escolar:

- Aplicar un diagnóstico en forma individual o grupal para identificar a los estudiantes con dominio de las competencias y las modificaciones por realizar en el submódulo.
- Identificar las expectativas de los estudiantes y orientarlos en lo que se espera de ellos al finalizar su tránsito por el módulo.
- Promover la integración y comunicación grupal, con la aplicación de técnicas o ejercicios vivenciales adecuados a los estudiantes, al contexto y a sus propias habilidades docentes.
- Presentar los elementos didácticos de los módulos y submódulos de la carrera, y destacar las competencias por lograr y los sitios de inserción en que podrá desempeñarse.
- Coordinar actividades escolares con las de los componentes de formación propedéutico y básico, para establecer estrategias de apoyo al dominio de aspectos conceptuales y de competencias genéricas.
- Efectuar una estrategia didáctica para el enlace entre las experiencias y conocimientos previos y la competencia profesional por desarrollar.

Consideraciones pedagógicas

Analice las once competencias genéricas y determine, con su experiencia docente, las idóneas para desarrollar en el submódulo.

Estas competencias genéricas deberán retomarse en la planeación específica, por contenido, tema, subtema o sesión, según la complejidad y situaciones de aprendizaje.

- ✓ Recuperación de experiencias, saberes y preconcepciones de los estudiantes, para crear andamios de aprendizaje y adquirir nuevas experiencias y competencias.
- ✓ Reconocimiento de competencias por experiencia o formación, a través de un diagnóstico.
- ✓ Integración grupal para crear escenarios y ambientes de aprendizaje.
- ✓ Mirada general del estudio, ejercitación y evaluación de las competencias profesionales o genéricas.

DESARROLLO

La fase de desarrollo permite crear escenarios de aprendizaje y ambientes de colaboración para la construcción y reconstrucción del pensamiento a partir de la realidad y el aprovechamiento de apoyos didácticos, para la apropiación o reforzamiento de conocimientos, habilidades y actitudes, así como para crear situaciones que permitan valorar las competencias profesionales y genéricas en el estudiante, en contextos escolares y de la comunidad.

Para apoyar su intervención en el proceso de aprendizaje de sus estudiantes, le sugerimos las siguientes estrategias didácticas mínimas, mismas que podrá enriquecer, modificar u omitir, o cambiar su secuencia, según las necesidades, intereses o condiciones de aprendizaje en su contexto escolar:

- Plantear investigación de campo para que, a partir de su entorno, identifique elementos por considerar en la planeación de un evento y sus etapas.
- Aplicar técnicas de intercambio de información para analizar factores que influyen en la planeación de un evento, y el consenso de criterios comunes en las etapas que la integran.
- Plantear el método de casos en planes establecidos para identificar elementos de su estructura, en la formulación.
- Efectuar ejercicios prácticos de planeación de eventos e identificar las etapas que debe reunir la planeación (los objetivos, las alternativas de acción y la factibilidad).

- Efectuar ejercicios prácticos para que, a partir del plan elaborado, describa las actividades que se requieren para el logro del plan.
- Solicitar la elaboración de esquemas gráficos para la determinación de unidades concretas de organización, de acuerdo con las actividades por realizar.
- Invitar a expertos en la materia a impartir conferencias, y consultarles acerca de elementos técnicos y de la toma de decisiones en la determinación del sistema de organización para el logro del plan.
- Aplicar técnicas demostrativas en la elaboración del organigrama, de acuerdo con los recursos humanos requeridos.
- Analizar el método de un caso para el conocimiento de la toma de decisiones efectuadas en un plan establecido.
- Realizar ejercicios prácticos para el empleo de herramientas de seguimiento y control de acuerdo al plan desarrollado.
- Invitar a expertos en la materia a impartir conferencias y consultarles sobre correcciones pertinentes en las actividades propuestas en el plan.
- Recrear la simulación de situaciones para el ajuste o correcciones pertinentes en las actividades propuestas en el plan.
- Solicitar la elaboración del informe escrito y gráfico de los resultados.
- Elaborar el portafolio de evidencias para la evaluación.

Consideraciones pedagógicas

- ✓ Creación de escenarios y ambientes de aprendizaje y cooperación, mediante la aplicación de estrategia, métodos, técnicas y actividades centradas en el aprendizaje, como: Aprendizaje basado en problemas (ABP), método de casos, método de proyectos, visitas al sector productivo, simulaciones o juegos, uso de TIC'S, investigaciones y redes conceptuales, entre otras, para favorecer la generación, apropiación y aplicación de competencias profesionales y genéricas en diversos contextos.
- ✓ Fortalecimiento de ambientes de cooperación y colaboración en el aula y fuera de ella, a partir del desarrollo de trabajo individual, en equipo y grupal.
- ✓ Integración y ejercitación de competencias y experiencias para aplicarlas, en situaciones reales o parecidas, al ámbito laboral.
- ✓ Aplicación de evaluación continua para verificar y retroalimentar el desempeño del estudiante.
- ✓ Recuperación de evidencias de desempeño, producto y conocimientos, para la integración del portafolio de evidencias.

CIERRE

La fase de cierre propone la elaboración de síntesis, conclusiones y reflexiones argumentativas que, entre otros aspectos, permiten advertir los avances o resultados del aprendizaje en el estudiante y, con ello, la situación en que se encuentra, con la posibilidad de identificar los factores que promovieron u obstaculizaron su proceso de formación.

Para apoyar su intervención en el proceso de reconocimiento y verificación de las competencias logradas por sus estudiantes, le sugerimos las siguientes estrategias didácticas mínimas, las cuales podrá enriquecer, modificar u omitir, o cambiar su secuencia, según las necesidades, intereses o condiciones de aprendizaje en su contexto escolar:

- Preparar y aplicar la práctica integradora o final, con sus instrumentos de evaluación, para verificar el resultado de aprendizaje.
- Efectuar ejercicios prácticos para la formulación de un plan, de los objetivos, opciones para sustentar la toma de decisiones y factibilidad para el logro del mismo.
- Aplicar técnicas de discusión para presentar el plan elaborado y recibir retroalimentación, de manera colaborativa, de los pares.
- Plantear el método de proyectos para la elaboración de las actividades y determinación de los recursos humanos y materiales del plan.
- Recrear la simulación de situaciones de dirección de personal, aplicando la motivación, supervisión y toma de decisiones.
- Expresar los resultados de aplicar el proceso administrativo (planeación, organización, integración, dirección y control) en la realización de un evento, con el uso y aplicación de tecnologías de la información.
- Solicitar que se apliquen técnicas de información y participación activa de los oyentes para la presentación de los resultados del plan ejecutado y de su evaluación.
- Solicitar la integración del portafolio de evidencias para la sistematización y valoración de las evidencias de desempeño, producto y conocimiento elaborados en el submódulo.
- Realizar las actividades de retroalimentación y evaluación correspondientes para verificar el logro del resultado de aprendizaje

Consideraciones pedagógicas

- ✓ Verificación del logro de las competencias profesionales y genéricas planteadas en el submódulo, y permitir la retroalimentación o reorientación, si el estudiante lo requiere o solicita.
- ✓ Verificación del desempeño del propio docente, así como de los materiales didácticos empleados, además de otros aspectos didácticos que considere necesarios.
- ✓ Verificación del portafolio de evidencias del estudiante

EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS

Desde la visión pedagógica, el proceso de evaluación por competencias tiene que ver con la comprensión, regulación y mejora continua de la enseñanza y el aprendizaje, asociado a la acreditación y certificación académica, como función social del mismo proceso.

En el enfoque de competencias, la evaluación se sistematiza con la creación de espacios, la aplicación de instrumentos y la recopilación de evidencias de desempeño, productos y conocimientos que el estudiante demostrará en condiciones reales o simuladas mediante procedimientos de autoevaluación, co-evaluación y evaluación del docente.

Las siguientes evidencias de desempeño, productos y conocimientos son los contenidos que le permitirán seleccionar y elaborar los instrumentos de evaluación más convenientes para verificar el aprendizaje del estudiante.

DESEMPEÑOS

- Agrupar actividades y determinar responsabilidades y recursos para cada actividad.
- Asignar los recursos humanos y materiales de acuerdo con el plan.
- Supervisar el cumplimiento de las actividades de cada responsable.
- Tomar decisiones para el logro del plan.
- Utilizar formatos para el registro de datos.
- Aplicar herramientas de control.

PRODUCTOS

- Plan elaborado.
- Organigrama.
- Relación de las actividades, por persona.
- Relación de recursos, por actividad.
- Formatos de registro de datos.
- Informe de resultados de la evaluación del plan.

CONOCIMIENTOS

- Define los elementos y etapas de la planeación.
- Describe los recursos humanos y materiales por utilizar.
- Explica la estructura del organigrama.
- Justifica los recursos humanos y materiales para el logro del plan.

Recomendaciones para la selección de instrumentos o acciones para evaluar el aprendizaje

- ✓ Para evaluar los desempeños y recuperar sus evidencias, puede construir o ensamblar guías de observación, juego de roles y ejercicios prácticos, entre otros.
- ✓ Para evaluar los productos y recuperar sus evidencias, puede construir o ensamblar listas de cotejo, bitácoras, informes, programas y diagramas, entre otros.
- ✓ Para evaluar los conocimientos, puede construir o ensamblar cuestionarios, redes o mapas mentales, proyectos y reseñas, entre otros.

Módulo II Promover la empresa mediante la atención y el servicio al cliente

Resultado de aprendizaje

Promueve los servicios y productos de la empresa para ampliar su cobertura y fortalece sus relaciones, mediante la comunicación efectiva con el cliente, para su atención eficaz y oportuna satisfacción. Además desarrollará las competencias genéricas necesarias para actuar con eficiencia no sólo en el trabajo, sino a lo largo de la vida, de conformidad con el desempeño integral del estudiante.

Para lograr este resultado de aprendizaje del módulo, el estudiante deberá demostrar en forma sucesiva las siguientes competencias, por submódulo:

Submódulo 2 (64 horas) Detectar, atender y dar seguimiento al cliente

Contenido

- Detectar las necesidades del cliente de acuerdo con sus conocimientos.
- Atender al cliente de manera personalizada, según sus requerimientos y las políticas de la empresa.
- Realizar seguimiento de la atención al cliente, para asegurar su satisfacción.

APERTURA

- Aplicar un diagnóstico en forma individual y grupal para identificar a los estudiantes con dominio de las competencias y las modificaciones por realizar en el submódulo.
- Identificar las expectativas de los estudiantes y orientarlos en cuanto lo que se espera de ellos al finalizar su tránsito por el módulo.
- Promover la integración y comunicación grupal, con la aplicación de técnicas o ejercicios vivenciales adecuados a los estudiantes y a sus propias habilidades docentes.
- Presentar los elementos didácticos de los módulos y submódulos de la carrera, y destacar las competencias por lograr y los sitios de inserción en que podrá desempeñarse.
- Coordinar actividades escolares con los componentes de formación propedéutico y básico, para establecer estrategias de apoyo al dominio de aspectos conceptuales y de competencias genéricas.
- Efectuar una estrategia didáctica para el enlace entre las experiencias y conocimientos previos y la competencia profesional por desarrollar.

DESARROLLO

- Acudir a distintas empresas y observar el entorno y el tipo de clientes que lo frecuentan.
- Efectuar actividades de comunicación electrónica (foros, chat, etc.) para el intercambio de información con personas de otros estados e identificar las características de su entorno social y el tipo de clientes.
- Aplicar técnicas de comunicación para el intercambio de experiencias de las visitas a empresas y de la comunicación electrónica y retroalimentar la información.

CIERRE

- Preparar y aplicar la práctica integradora o final, con sus instrumentos de evaluación, para verificar el resultado de aprendizaje.
- Recrear la simulación de interacción previa con el cliente a través de la empatía, la asertividad y modelos de lenguaje verbal y corporal, acorde a su entorno social, para la atención y servicios personalizados.
- Recrear la simulación de situaciones de atención y prestación de servicio al cliente, haciendo el cierre de venta conforme a reglas establecidas.
- Verificar que el portafolio de evidencias contenga las evidencias de desempeño, producto y conocimientos.
- Coordinar una sesión de autoanálisis relacionada con el desempeño y vivencias del estudiante y del propio docente.

EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS

Evidencias para elaborar los instrumentos de evaluación correspondientes:

DESEMPEÑOS

Aplicar reglas de atención y servicio personalizado.

Caracterizar el entorno social y el tipo de clientes potenciales.

Establecer comunicación con el cliente potencial a través de la empatía, la asertividad y modelos de lenguaje verbal y corporal.

Obtener y verificar información sobre las necesidades del cliente potencial.

Atender y prestar servicio personalizado al cliente.

Realizar el seguimiento de la atención al cliente para verificar su satisfacción.

PRODUCTOS

Presentación en power point u otro medio para caracterizar entornos sociales y tipos de clientes.

Instrumentos de seguimiento de la satisfacción del cliente.

Concentrado de quejas y sugerencias del cliente.

CONOCIMIENTOS

Características de entornos sociales y tipos de clientes.

Condiciones para la comunicación presencial con clientes potenciales.

Particularidades del lenguaje verbal y corporal.

Características de productos y servicios.

Preferencias del cliente sobre productos y servicios.

Políticas y normatividades específicas para el servicio al cliente.

Características de los dispositivos de satisfacción del cliente.

CARLOS SANTOS ANCIRA

Director General del Bachillerato

JOSÉ CRUZ HOLGUÍN RUÍZ

Dirección de Coordinación Académica

José María Rico no. 221, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez. C.P. 03100, México D.F.