



EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

Dirección General de Educación Tecnológica Industrial y de Servicios
Centro de Estudios Tecnológico Industrial y de Servicios No. 3
Juana Belen Gutiérrez de Mendoza

Instrumento de registro de la Planeación Didáctica

Identificación	Institución:	DGETI	Plantel:	CETIS 3	C.C.T	09DCT0020M		
	Docente (s) que elaboró el instrumento:	Técnico Bilingüe Ana Judith Ortiz Trigueros			Fecha de elaboración:	04	02	2022
						Día	Mes	Año
	Asignatura o submódulo:		Semestre:		Carrera:	Periodo de la aplicación:	07/03/2022 a 29/04/2022	
	M3S2. Atiende al cliente en español e inglés		4		Secretariado	Duración en Horas	3	
	Campo disciplinar de la asignatura	Propósito formativo del campo disciplinar						
	Componente Profesional	En el contexto regional y nacional, la formación de Técnicos en Secretariado Ejecutivo Bilingüe es relevante porque ofrece las competencias profesionales que permiten al estudiante realizar actividades dirigidas a transcribir información indicada por el ejecutivo digitalizar documentos de oficina manejar información verbal y escrita establecer comunicación interna y externa y, coordinar reuniones ejecutivas y sociales.						
	Transversalidad con otras asignaturas	Inglés, I,II, III y IV. Manejo de correspondencia de oficina. Transcribe la información indicada por el ejecutivo Digitaliza documentos de oficina.						
Ámbitos del perfil de egreso en el que contribuye la asignatura	La carrera de Técnico en Secretariado ejecutivo bilingüe permite a los estudiantes, a lo largo del bachillerato, la adquisición de competencias desde distintos ámbitos que promueven la formación integral, sustentada en las genéricas, disciplinares y profesionales, complementadas con las de productividad y empleabilidad, y las habilidades socioemocionales que influyen en la personalidad. Las competencias genéricas les permiten desarrollar la comprensión del mundo, el aprendizaje							

autónomo a lo largo de la vida y la relación armónica con quienes les rodean; por otra parte las disciplinares posibilitan la adquisición de las nociones mínimas necesarias de cada campo para desempeñarse de manera eficaz en distintos contextos y situaciones de la vida cotidiana. Las competencias profesionales se logran a través de cinco módulos articulados de saberes de diversos campos, dirigidos a transcribir información indicada por el ejecutivo; digitalizar documentos de oficina; manejar información verbal y escrita; establecer comunicación interna y externa; y, coordinar reuniones ejecutivas y sociales. El logro del perfil de egreso está determinado en gran medida por las competencias genéricas, puesto que son transversales y transferibles para reforzar la capacidad para adquirir las demás competencias, mismas que están categorizadas de la siguiente manera:

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

Por su parte, el egresado en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, desarrolla las siguientes competencias disciplinares:

- Identifica, ordena e interpreta las ideas, datos y conceptos explícitos e implícitos en un texto, considerando el contexto en el que se generó y en el que se recibe.
- Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para investigar, resolver problemas, producir materiales y transmitir información.
- Expresa ideas y conceptos en composiciones coherentes y creativas, con introducciones, desarrollo y conclusiones claras.
- Produce textos con base en el uso normativo de la lengua, considerando la intención y situación comunicativa.
- Valora las diferencias sociales, políticas, económicas, étnicas, culturales y de género y las desigualdades que inducen.

12 Y las competencias de productividad y empleabilidad:

- Trabajo en equipo
- Atención al proceso
- Comunicación efectiva
- Orientación al logro
- Adaptabilidad
- Planeación y organización
- Orientación a la mejora continua
- Atención al cliente
- Relaciones interpersonales
- Ética profesional

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. Cabe destacar que los módulos de formación profesional tienen carácter transdisciplinario, por cuanto corresponden con objetos y procesos de transformación que implica la integración de saberes de distintas disciplinas.

Intenciones Formativas	Propósito formativo de la asignatura	Al finalizar el módulo el estudiante será capaz de: Manejar la información verbal y escrita Manejar correspondencia de oficina Atender al cliente en español e inglés	
	Aprendizajes clave de la asignatura (NME)	Ejes disciplinarios	N/A
		Componente	N/A
		Contenido central	N/A
	Aprendizaje esperado	Atender al cliente en español e inglés.	
	Proceso de aprendizaje	N/A	

Productos Esperados	Escuchar con veracidad Hacer uso del idioma inglés en lo que se solicite Utilizando los principios de atención a clientes De acuerdo a los lineamientos de servicio de la organización.
Contenidos específicos	Identificación el tipo correspondiente Haciendo uso del idioma inglés Utilizando tecnologías de la información Detectando necesidades Considerando aspectos emocionales Comunicándose de manera directa e indirecta Ofreciendo productos y servicios Realizando la solicitud o elaboración de reporte Canalizando requerimientos Confirmando la solicitud o pedido.
Habilidades socioemocionales (HSE) a desarrollar	Conoce T - Autorregulación
Competencias Genéricas y atributos	<p>G1 Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue</p> <p>1.1 Enfrenta las dificultades que se le presentan y es consciente de sus valores, fortalezas y debilidades</p> <p>1.5 Asume las consecuencias de sus comportamientos y decisiones</p> <p>G4 Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados</p> <p>4.2 Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue</p> <p>4.3 Identifica las ideas clave en un texto o discurso oral e infiere conclusiones a partir de ellas.</p> <p>G5 Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos</p> <p>5.2 Ordena información de acuerdo a categorías, jerarquías y relaciones.</p>
Competencias Disciplinarias	<p>CS4 Valora las diferencias sociales, políticas, económicas, étnicas, culturales y de género y las desigualdades que inducen.</p> <p>CO1 Identifica, ordena e interpreta las ideas, datos y conceptos explícitos e implícitos en un texto, considerando el contexto en el que se generó y en el que se recibe</p> <p>CO5 Expresa ideas y conceptos en composiciones coherentes y creativas, con introducciones, desarrollo y conclusiones claras.</p>

Competencias de Productividad Y Empleabilidad	<p>CE3 Expresar sus ideas de forma verbal o escrita, teniendo en cuenta las características de su (s) interlocutor (es) y la situación dada.</p> <p>PO4 Establecer prioridades y tiempos</p> <p>PO5 Organizar y distribuir adecuadamente el cumplimiento de los objetivos y corregir las desviaciones si fuera necesario</p> <p>OM4 Buscar y analizar información útil para la solución de problemas de área</p> <p>AC1 Utilizar la comunicación efectiva para identificar las necesidades del cliente.</p> <p>AC4 Solucionar oportunamente los problemas que encuentran los clientes en los productos o servicios</p> <p>RI2 Preparar sus instrucciones antes de transmitir las</p> <p>EP7 Cumplir los compromisos asumidos de acuerdo con las condiciones de tiempo y forma acordados</p> <p>EP8 Actuar responsablemente de acuerdo a las normas y disposiciones definidas en un espacio dado</p>
--	---

Actividades de aprendizaje					
Apertura	Actividad del Docente			Recursos utilizados	Duración
	Explica como interactuar a través de una práctica en situaciones positivas-negativas. Desarrollo de procesos en atención al cliente, así como diseño de instrumentos, de acuerdo a características del cliente. Explica como iniciar un dialogo con el cliente a través del lenguaje corporal.			Cuaderno profesional, internet, whatsApp.	1
	Actividad del estudiante	Duración	Producto de aprendizaje esperado	Tipo de evaluación	Ponderación
	En equipos de trabajo, simulan situaciones positivas-negativas, tomando en cuenta características de los diferentes tipos de clientes. Investigación de procesos y diseño de instrumentos, para atención del cliente. En equipos de trabajo, desarrollan diálogo en español tomando en cuenta el lenguaje corporal.	1	Relaciones interpersonales.	No Evaluada/Sin Instrumento	0.00%
Actividades de aprendizaje					

Desarrollo	Actividad del Docente			Recursos utilizados	Duración
	Explica como llevar a cabo, diálogo para venta de productos y servicios en español-inglés. Proporciona información para realizar la atención al cliente de manera directa (cara a cara), indirecta (vía telefónica, redes sociales). Acciones a realizar de acuerdo a lineamientos y políticas de la empresa.			Cuaderno profesional, redes sociales.	1
	Actividad del estudiante	Duración	Producto de aprendizaje esperado	Tipo de evaluación	Ponderación
	Diálogos en español e inglés, ofrece productos y servicios. Ejercicio en español e inglés de manera directa e indirecta. Cuestionario.	1	Hace uso del idioma inglés. Se comunica de manera directa. Ofrece productos y servicios.	No Evaluada/Sin Instrumento	0.00%
Actividades de aprendizaje					
Cierre	Actividad del Docente			Recursos utilizados	Duración
	Explica como se establece la información oral y escrita, para la atención del cliente en productos y servicios. Proporciona ejercicio a los estudiantes, para efectuar práctica de la atención al cliente en bancos.			Cuaderno profesional, redes sociales.	1
	Actividad del estudiante	Duración	Producto de aprendizaje esperado	Tipo de evaluación	Ponderación
	Elabora carta comercial al cliente ofreciendo productos y servicios. Presenta un dialogo en inglés, como atender al cliente vía telefónica. Investiga la atención al cliente en bancos y como mejorar sus servicios.	1	Los y las estudiantes hagan uso de la comunicación asertiva para identificar las necesidades del cliente. Buscar y analizar información útil para la solución de conflictos del área.	Heteroevaluación/Examen	10.00%

Recursos por utilizar		
Materiales	Equipo	
Cuaderno profesional.	Internet, WhatsApp,.	
Referencias		
Bibliográficas	Internet; otras fuentes	
<p>Parera, C. (2005). Manual de perfeccionamiento: normas y consejos prácticos para secretarias y administrativos. Madrid, España: Edición Madrid. Temas I, II, III, IV, VIII, IX Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. (2007). Atención al Cliente. Recuperado el 1 de julio de 2011 de</p> <p>Tracy, B. (2003). “Los veintiún secretos de la venta”. Barcelona, España: Gestión 2000. Llamas, J. (2008). Estructura científica de la venta. México: Edit. Limusa. Capítulo V, VI; VIII; VIII y IX. Parera, C. (2005). Manual de perfeccionamiento: normas y consejos prácticos para secretarias y administrativos. Madrid, España. Edición Madrid. Temas I, II, III, IV, VIII, IX Tracy, B. (2003). “Los veintiún secretos de la venta”. Barcelona, España: Gestión 2000. Llamas, J. (2008). Estructura científica de la venta. México: Edit. Limusa. Capítulo V, VI; VIII; VIII y IX</p>	<p>http://www.infomipyme.com/Docs/gt/offline/administracion/acliente.htm https://www.youtube.com/watch?v=glxRkx2IH3E https://www.youtube.com/watch?v=glxRkx2IH3E&list=RDCMUCiLHqYYA5EK1D0XwUgv0FKQ&start_radio=1&t=45</p>	
Validación		
Elaborado por:	Recibido por:	Avalado por:
Técnico Bilingüe Ana Judith Ortiz Trigueros	Maestra Angélica Díaz Ortega	Jonathan Gilberto Pantoja