



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR ELA

SILABO

PROGRAMA DE ESTUDIOS: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA**

SÍLABO UNIDAD DIDÁCTICA: **ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO**

I. DATOS GENERALES

Ítem	Detalle
Programa de estudios	Asistencia Administrativa
Unidad didáctica	Atención al Cliente y Calidad de Servicio
Ciclo	I
Créditos	2.5
Horas semanales	4
Modalidad	A distancia (virtual)
Periodo académico	2026 – I, II
Docente	—

II. SUMILLA

La unidad didáctica desarrolla competencias para brindar atención al cliente con calidad, aplicando técnicas de comunicación, manejo de quejas y orientación al usuario. Se promueve la satisfacción del cliente y la mejora continua del servicio en entornos organizacionales, bajo modalidad a distancia (virtual).

III. COMPETENCIA DEL MÓDULO TÉCNICO PROFESIONAL

Brinda atención al cliente con calidad y eficiencia, aplicando normas de comunicación, protocolo y servicio en entornos organizacionales.

IV. COMPETENCIA DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

Atiende al cliente de manera eficiente, aplicando técnicas de comunicación, manejo de situaciones y principios de calidad de servicio en entornos laborales.

V. COMPETENCIAS PARA LA EMPLEABILIDAD

- Brinda atención con actitud profesional y empática.
- Maneja situaciones difíciles con control emocional.
- Trabaja con orientación al servicio y satisfacción del cliente.

VI. CAPACIDADES

- Aplica técnicas de atención al cliente.
- Maneja situaciones problemáticas con clientes.
- Aplica principios de calidad en el servicio.

VII. INDICADORES DE LOGRO

- Atiende al cliente utilizando técnicas adecuadas de comunicación.
- Resuelve situaciones conflictivas de manera adecuada.
- Aplica principios de calidad en la atención brindada.

VIII. CONTENIDOS

Unidad 1: Fundamentos de atención al cliente

- Concepto de cliente
- Importancia del servicio
- Tipos de cliente

Unidad 2: Técnicas de atención al cliente

- Comunicación con el cliente
- Escucha activa
- Atención presencial y virtual

Unidad 3: Manejo de situaciones difíciles

- Manejo de quejas
- Resolución de conflictos
- Control emocional

Unidad 4: Calidad de servicio

- Principios de calidad
- Satisfacción del cliente
- Mejora continua

IX. METODOLOGÍA

El desarrollo de la unidad didáctica se realiza en modalidad a distancia (virtual), mediante el uso de entornos virtuales de aprendizaje (EVA/LMS), integrando simulaciones, análisis de casos, actividades prácticas y retroalimentación constante.

X. EVALUACIÓN

Criterio	Instrumento	Peso
Prácticas calificadas	Simulaciones y actividades	30%
Trabajo práctico	Resolución de casos	30%
Evaluación parcial	Evaluación en LMS	20%
Evaluación final	Proyecto de atención al cliente	20%

XI. PROGRAMACIÓN DE SESIONES

Semana	Indicador de capacidad	Actividad de aprendizaje	Contenidos básicos	Horas	Evidencia
1	Identifica el concepto de cliente	Foro de presentación y reflexión	Concepto de cliente y su importancia en la organización	4	Participación del estudiante en foro virtual
2	Reconoce tipos de cliente	Tarea en LMS	Clasificación de clientes y características	4	Resolución de ejercicios de identificación de tipos de cliente
3	Aplica técnicas de atención	Simulación guiada	Técnicas básicas de atención al cliente	4	Registro de simulación desarrollada
4	Mejora comunicación con el cliente	Taller virtual	Comunicación efectiva en la atención	4	Participación en actividad práctica
5	Aplica escucha activa	Actividad guiada	Escucha activa y empatía	4	Evidencia de participación en actividad
6	Atiende en entornos virtuales	Simulación	Atención virtual al cliente	4	Registro de simulación virtual
7	Maneja situaciones básicas	Análisis de casos	Manejo inicial de conflictos	4	Resolución de caso práctico
8	Evalúa conocimientos	Evaluación en LMS	Evaluación parcial	4	Desarrollo de evaluación en plataforma
9	Maneja quejas del cliente	Simulación	Técnicas de manejo de quejas	4	Registro de simulación aplicada

Semana	Indicador de capacidad	Actividad de aprendizaje	Contenidos básicos	Horas	Evidencia
10	Resuelve conflictos	Análisis de casos	Resolución de conflictos	4	Informe de solución de caso
11	Controla emociones	Actividad reflexiva	Control emocional en la atención	4	Reflexión escrita del estudiante
12	Aplica principios de calidad	Foro	Calidad de servicio	4	Participación en foro argumentativo
13	Evalúa satisfacción del cliente	Actividad práctica	Satisfacción del cliente	4	Desarrollo de instrumento básico
14	Aplica mejora continua	Taller	Mejora del servicio	4	Propuesta de mejora elaborada
15	Integra aprendizajes	Proyecto	Proyecto de atención al cliente	4	Desarrollo de proyecto
16	Evalúa competencias	Sustentación virtual	Evaluación final	4	Sustentación del proyecto

XII. RECURSOS

- Plataforma virtual (EVA/LMS)
- Material digital
- Videoconferencias
- Casos prácticos

XIII. BIBLIOGRAFÍA

Básica

- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Marketing de servicios: estrategia, clientes y competencia* (7.ª ed.). McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Dirección de marketing* (15.ª ed.). Pearson.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2011). *Marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos* (4.ª ed.). Cengage Learning.

Complementaria

- Albrecht, K. (2006). *La excelencia en el servicio*. Paidós.
- Tschohl, J. (2012). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa*. Best Sellers.

Recursos digitales

- Ministerio de Educación del Perú – Lineamientos y recursos para educación superior
 <https://www.gob.pe/minedu>
- HubSpot Academy – Cursos y contenidos sobre atención al cliente y comunicación
 <https://academy.hubspot.com>
- Zendesk – Recursos y guías sobre experiencia del cliente
 <https://www.zendesk.com/resources>
- Google Workspace Learning Center – Uso de herramientas para comunicación digital
 <https://support.google.com>



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR ELA

SÍLABO

PROGRAMA: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA**
UNIDAD DIDÁCTICA: **COMUNICACIÓN SECRETARIA EMPRESA**

I. DATOS GENERALES

Ítem	Detalle
Programa de estudios	Asistencia Administrativa
Unidad didáctica	Comunicación Secretaria Empresa
Ciclo	I
Créditos	2
Horas semanales	2
Modalidad	A distancia (virtual)
Periodo académico	2026 – I, II
Docente	—

II. SUMILLA

La unidad didáctica desarrolla competencias comunicativas orientadas al ámbito secretarial y empresarial, fortaleciendo la expresión oral y escrita, así como la interacción profesional en entornos organizacionales. Se enfoca en el uso adecuado del lenguaje, la comunicación efectiva y el manejo de herramientas digitales en modalidad a distancia (virtual).

III. COMPETENCIA DEL MÓDULO TÉCNICO PROFESIONAL

Se comunica de manera efectiva en entornos laborales, aplicando normas de comunicación oral y escrita en contextos administrativos.

IV. COMPETENCIA DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

Desarrolla habilidades de comunicación oral y escrita aplicadas al ámbito secretarial, utilizando herramientas digitales y estrategias de interacción profesional.

V. COMPETENCIAS PARA LA EMPLEABILIDAD

- Se comunica de manera efectiva en entornos laborales.
- Participa activamente en equipos de trabajo virtuales.
- Maneja información de forma clara y organizada.

VI. CAPACIDADES

- Expresa ideas de manera clara en contextos profesionales.
- Redacta mensajes adecuados al entorno empresarial.
- Utiliza medios digitales para la comunicación organizacional.

VII. INDICADORES DE LOGRO

- Comunica información de forma clara y coherente en contextos laborales.
- Redacta mensajes adecuados utilizando lenguaje formal.
- Utiliza herramientas digitales para comunicarse eficazmente.

VIII. CONTENIDOS

Unidad 1: Fundamentos de la comunicación

- Elementos de la comunicación
- Tipos de comunicación
- Barreras comunicativas

Unidad 2: Comunicación oral

- Expresión oral
- Técnicas de comunicación
- Interacción profesional

Unidad 3: Comunicación escrita

- Redacción básica
- Mensajes formales
- Comunicación empresarial

Unidad 4: Comunicación digital

- Herramientas digitales
- Comunicación virtual
- Netiqueta

IX. METODOLOGÍA

El desarrollo de la unidad didáctica se realiza en modalidad a distancia (virtual), mediante el uso de entornos virtuales de aprendizaje (EVA/LMS), integrando actividades sincrónicas y asincrónicas orientadas al desarrollo de competencias comunicativas.

X. EVALUACIÓN

Criterio	Instrumento	Peso
Prácticas calificadas	Actividades comunicativas	30%
Trabajo práctico	Producción de mensajes	30%
Evaluación parcial	Evaluación en LMS	20%
Evaluación final	Proyecto comunicativo	20%

XI. PROGRAMACIÓN DE SESIONES

Semana	Indicador de capacidad	Actividad de aprendizaje	Contenidos básicos	Horas	Evidencia
1	Identifica elementos comunicativos	Foro	Comunicación básica	2	Participación
2	Reconoce tipos de comunicación	Tarea	Tipos de comunicación	2	Ejercicio
3	Identifica barreras	Análisis	Barreras	2	Evidencia
4	Aplica expresión oral	Actividad	Comunicación oral	2	Video
5	Mejora comunicación	Taller	Técnicas	2	Práctica
6	Interactúa profesionalmente	Simulación	Interacción	2	Evidencia
7	Redacta mensajes	Ejercicio	Comunicación escrita	2	Documento
8	Evalúa conocimientos	Evaluación LMS	Parcial	2	Nota
9	Aplica redacción	Taller	Redacción	2	Documento
10	Elabora mensajes formales	Tarea	Mensajes empresariales	2	Práctica
11	Usa herramientas digitales	Actividad	Comunicación digital	2	Evidencia
12	Aplica netiqueta	Foro	Netiqueta	2	Participación
13	Integra comunicación	Actividad	Integración	2	Evidencia
14	Mejora desempeño	Revisión	Retroalimentación	2	Entrega
15	Proyecto comunicativo	Desarrollo	Proyecto	2	Proyecto
16	Evalúa competencias	Sustentación Final		2	Nota

XII. RECURSOS

- Plataforma virtual (EVA/LMS)
- Material digital
- Videoconferencias

XIII. BIBLIOGRAFÍA

Básica

- Cassany, D. *La cocina de la escritura*
- RAE *Ortografía*

Recursos digitales

- <https://dle.rae.es>
- <https://www.fundeu.es>



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR ELA

SÍLABO

PROGRAMA DE ESTUDIOS: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA**
UNIDAD DIDÁCTICA: **CULTURA GENERAL**

I. DATOS GENERALES

Ítem	Detalle
Programa de estudios	Asistencia Administrativa
Unidad didáctica	Cultura General
Ciclo	I
Créditos	2
Horas semanales	2
Modalidad	A distancia (virtual)
Periodo académico	2026 – I, II
Docente	—

II. SUMILLA

La unidad didáctica de Cultura General desarrolla en el estudiante conocimientos fundamentales sobre la realidad social, cultural, histórica y contemporánea, fortaleciendo su pensamiento crítico y su capacidad de análisis. Se orienta a la comprensión del entorno local y global en modalidad a distancia (virtual).

III. COMPETENCIA DEL MÓDULO TÉCNICO PROFESIONAL

Comprende la realidad social, cultural y organizacional, actuando con criterio y responsabilidad en contextos laborales.

IV. COMPETENCIA DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

Analiza hechos y procesos sociales, culturales e históricos, aplicando pensamiento crítico en la comprensión del entorno.

V. COMPETENCIAS PARA LA EMPLEABILIDAD

- Analiza información de manera crítica.
- Se adapta a contextos sociales y culturales diversos.
- Toma decisiones con criterio y responsabilidad.

VI. CAPACIDADES

- Identifica aspectos relevantes de la realidad social y cultural.
- Analiza información de contexto local y global.
- Relaciona conocimientos culturales con el entorno laboral.

VII. INDICADORES DE LOGRO

- Describe hechos relevantes de la realidad social y cultural.
- Analiza información con criterio crítico.
- Relaciona conocimientos con situaciones reales.

VIII. CONTENIDOS

Unidad 1: Cultura y sociedad

- Concepto de cultura
- Identidad cultural
- Sociedad y valores

Unidad 2: Realidad nacional

- Historia del Perú
- Contexto social
- Diversidad cultural

Unidad 3: Realidad global

- Globalización
- Cultura global
- Problemas contemporáneos

Unidad 4: Pensamiento crítico

- Análisis de información
- Opinión fundamentada
- Toma de decisiones

IX. METODOLOGÍA

El desarrollo de la unidad didáctica se realiza en modalidad a distancia (virtual), mediante el uso de entornos virtuales de aprendizaje (EVA/LMS), integrando foros de discusión, análisis de casos, lectura de textos y actividades reflexivas.

X. EVALUACIÓN

Criterio	Instrumento	Peso
Prácticas calificadas	Actividades reflexivas	30%
Trabajo práctico	Análisis de casos	30%
Evaluación parcial	Evaluación en LMS	20%
Evaluación final	Ensayo o proyecto	20%

XI. PROGRAMACIÓN DE SESIONES

Semana	Indicador de capacidad	Actividad de aprendizaje	Contenidos básicos	Horas	Evidencia
1	Identifica el concepto de cultura	Foro de presentación y reflexión	Concepto de cultura e identidad cultural	2	Participación del estudiante en foro virtual
2	Reconoce elementos culturales	Tarea en LMS	Cultura, valores y sociedad	2	Resolución de preguntas de análisis
3	Analiza identidad cultural	Actividad reflexiva	Identidad cultural en el Perú	2	Elaboración de reflexión escrita
4	Describe realidad nacional	Análisis guiado	Historia del Perú y contexto social	2	Desarrollo de actividad escrita
5	Reconoce diversidad cultural	Foro	Diversidad cultural peruana	2	Participación argumentada en foro
6	Analiza problemas sociales	Estudio de caso	Problemáticas sociales actuales	2	Resolución de caso práctico
7	Relaciona cultura y sociedad	Actividad práctica	Cultura y sociedad contemporánea	2	Elaboración de informe breve
8	Evalúa conocimientos	Evaluación en LMS	Evaluación parcial	2	Desarrollo de evaluación
9	Identifica globalización	Actividad guiada	Globalización y cultura global	2	Resolución de actividad
10	Analiza contexto global	Lectura crítica	Problemas globales	2	Resumen analítico
11	Relaciona entorno global	Foro	Cultura global y sociedad	2	Participación argumentada

Semana	Indicador de capacidad	Actividad de aprendizaje	Contenidos básicos	Horas	Evidencia
12	Aplica pensamiento crítico	Actividad reflexiva	Análisis de información	2	Desarrollo de reflexión escrita
13	Formula opiniones	Taller	Opinión fundamentada	2	Elaboración de texto argumentativo
14	Mejora análisis crítico	Retroalimentación	Evaluación formativa	2	Entrega mejorada
15	Integra conocimientos	Proyecto	Ensayo o proyecto cultural	2	Desarrollo de proyecto
16	Evalúa competencias	Sustentación virtual	Evaluación final	2	Sustentación del trabajo

XII. RECURSOS

- Plataforma virtual (EVA/LMS)
- Lecturas digitales
- Videos educativos
- Casos de estudio

XIII. BIBLIOGRAFÍA

Básica

- Huntington, S. (2004). *El choque de civilizaciones*. Paidós.
- Bauman, Z. (2013). *Modernidad líquida*. Fondo de Cultura Económica.
- Vargas Llosa, M. (2012). *La civilización del espectáculo*. Alfaguara.

Complementaria

- Morin, E. (1999). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. UNESCO.

◆ Recursos digitales

- UNESCO
<https://www.unesco.org>
- BBC News Mundo
<https://www.bbc.com/mundo>



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR ELA

SÍLABO

PROGRAMA DE ESTUDIOS: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DIDÁCTICA: DIGITACIÓN

I. DATOS GENERALES

Ítem	Detalle
Programa de estudios	Asistencia Administrativa
Unidad didáctica	Digitación
Ciclo	I
Créditos	2
Horas semanales	4
Modalidad	A distancia (virtual)
Periodo académico	2026 – I, II
Docente	—

II. SUMILLA

La unidad didáctica desarrolla habilidades de digitación orientadas a la escritura rápida y precisa en el teclado, fortaleciendo la coordinación motriz, la correcta postura y el uso eficiente del teclado en contextos administrativos. Se desarrolla en modalidad a distancia (virtual).

III. COMPETENCIA DEL MÓDULO TÉCNICO PROFESIONAL

Utiliza herramientas informáticas para la elaboración eficiente de documentos, aplicando técnicas de digitación con precisión y rapidez.

IV. COMPETENCIA DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

Digita textos con velocidad y precisión utilizando técnicas adecuadas de mecanografía en entornos digitales.

V. COMPETENCIAS PARA LA EMPLEABILIDAD

- Trabaja con rapidez y precisión en tareas asignadas.
- Cumple tiempos establecidos en la ejecución de actividades.
- Mantiene disciplina y concentración en el trabajo.

VI. CAPACIDADES

- Aplica técnicas básicas de digitación.
- Desarrolla velocidad progresiva en el teclado.
- Digita textos con precisión.

VII. INDICADORES DE LOGRO

- Utiliza correctamente el teclado sin mirar.
- Incrementa la velocidad de digitación progresivamente.
- Digita textos con precisión y mínimo margen de error.

VIII. CONTENIDOS

Unidad 1: Introducción a la digitación

- Postura correcta
- Posición de manos
- Teclado y filas

Unidad 2: Técnicas básicas

- Uso de teclas guía
- Ejercicios de digitación
- Coordinación motriz

Unidad 3: Desarrollo de velocidad

- Ejercicios progresivos
- Prácticas de rapidez
- Control de errores

Unidad 4: Aplicación práctica

- Digitación de textos
- Evaluación de velocidad
- Mejora de precisión

IX. METODOLOGÍA

El desarrollo de la unidad didáctica se realiza en modalidad a distancia (virtual), mediante el uso de entornos virtuales de aprendizaje (EVA/LMS), integrando ejercicios prácticos constantes, actividades de repetición, medición de velocidad y evaluación de precisión.

X. EVALUACIÓN

Criterio	Instrumento	Peso
Prácticas calificadas	Ejercicios de digitación	30%
Trabajo práctico	Prácticas de velocidad	30%
Evaluación parcial	Prueba de digitación	20%
Evaluación final	Prueba integral	20%

XI. PROGRAMACIÓN DE SESIONES

Semana	Indicador de capacidad	Actividad de aprendizaje	Contenidos básicos	Horas	Evidencia
1	Identifica el teclado	Foro y diagnóstico	Postura correcta y conocimiento del teclado	4	Participación del estudiante en foro virtual
2	Aplica posición de manos	Ejercicio guiado	Posición de manos y teclas guía	4	Desarrollo de práctica inicial
3	Utiliza teclado correctamente	Práctica dirigida	Uso de filas del teclado	4	Ejercicio de digitación básica
4	Mejora coordinación	Ejercicio práctico	Coordinación motriz	4	Registro de práctica
5	Desarrolla técnica	Práctica repetitiva	Técnicas básicas de digitación	4	Ejercicio desarrollado
6	Incrementa velocidad	Actividad práctica	Ejercicios de rapidez	4	Registro de velocidad alcanzada
7	Controla errores	Práctica guiada	Corrección de errores	4	Desarrollo de práctica
8	Evalúa conocimientos	Evaluación práctica	Evaluación parcial	4	Resultado de prueba
9	Aplica digitación en textos	Ejercicio práctico	Digitación de textos cortos	4	Texto digitado
10	Mejora precisión	Práctica	Control de errores	4	Registro de precisión
11	Incrementa velocidad	Ejercicio práctico	Técnicas avanzadas	4	Registro de avance
12	Aplica digitación continua	Práctica guiada	Digitación continua	4	Desarrollo de práctica

Semana	Indicador de capacidad	Actividad de aprendizaje	Contenidos básicos	Horas	Evidencia
13	Integra habilidades	Actividad práctica	Digitación completa	4	Texto digitado completo
14	Mejora desempeño	Retroalimentación	Evaluación formativa	4	Entrega corregida
15	Integra velocidad y precisión	Prueba práctica	Aplicación integral	4	Desarrollo de prueba
16	Evalúa competencias	Evaluación final	Evaluación integral	4	Resultado final

XII. RECURSOS

- Plataforma virtual (EVA/LMS)
- Computadora con teclado
- Software o simuladores de digitación
- Internet

XIII. BIBLIOGRAFÍA

Básica

- Paredes, J. (2010). *Mecanografía moderna*. Editorial Paraninfo.
- Villanueva, R. (2015). *Técnicas de digitación y velocidad*. Editorial Académica.

Complementaria

- Typing Institute. (2018). *Manual de digitación profesional*.

Recursos digitales

- TypingClub
<https://www.typingclub.com>
- Keybr
<https://www.keybr.com>



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR ELA

SÍLABO

PROGRAMA DE ESTUDIOS: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DIDÁCTICA: HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS E INTERNET

I. DATOS GENERALES

Ítem	Detalle
Programa	Asistencia Administrativa
Unidad didáctica	Herramientas Informáticas e Internet
Ciclo	I
Créditos	3
Horas semanales	4
Modalidad	A distancia (virtual)
Periodo académico	2026 – I, II
Docente	—

II. SUMILLA

La unidad didáctica desarrolla competencias básicas en el uso del computador, manejo del sistema operativo, navegación en internet y comunicación digital, orientadas al uso eficiente de herramientas tecnológicas en entornos académicos y laborales, en modalidad a distancia (virtual).

III. COMPETENCIA DEL MÓDULO TÉCNICO PROFESIONAL

Utiliza herramientas informáticas básicas y servicios de internet para la gestión de información en entornos administrativos.

IV. COMPETENCIA DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

Utiliza herramientas informáticas básicas y servicios de internet para organizar información y comunicarse en entornos digitales.

V. COMPETENCIAS PARA LA EMPLEABILIDAD

- Maneja herramientas digitales básicas.
- Utiliza internet de manera responsable.
- Gestiona información digital con criterio.

VI. CAPACIDADES

- Identifica componentes del computador.
- Maneja el sistema operativo.
- Utiliza internet y herramientas digitales.

VII. INDICADORES DE LOGRO

- Reconoce hardware y software.
- Maneja archivos y carpetas.
- Navega en internet de manera eficiente.

VIII. CONTENIDOS

Unidad 1: Introducción a la informática

- Hardware y software
- Partes del computador
- Uso básico

Unidad 2: Sistema operativo

- Escritorio
- Archivos y carpetas
- Organización de información

Unidad 3: Internet

- Navegadores
- Búsqueda de información
- Seguridad digital

Unidad 4: Comunicación digital

- Correo electrónico
- Uso responsable
- Herramientas básicas

IX. METODOLOGÍA

Modalidad a distancia (virtual), mediante EVA/LMS, con actividades prácticas, uso guiado del computador, navegación en internet, ejercicios de organización de archivos y comunicación digital.

X. EVALUACIÓN

Criterio	Instrumento	Peso
Prácticas calificadas	Ejercicios digitales	30%
Trabajo práctico	Actividades en computadora	30%
Evaluación parcial	Evaluación en LMS	20%
Evaluación final	Proyecto digital básico	20%

PROGRAMACIÓN DE SESIONES

Semana	Indicador	Actividad	Contenidos básicos	Horas	Evidencia
1	Identifica el computador	Foro de presentación y diagnóstico	Concepto de informática y partes del computador	4	Participación del estudiante en foro virtual
2	Reconoce hardware y software	Tarea en LMS	Hardware y software	4	Resolución de ejercicios de identificación
3	Maneja el sistema operativo	Actividad práctica	Uso básico del sistema operativo	4	Desarrollo de práctica guiada
4	Organiza archivos	Ejercicio práctico	Archivos y carpetas	4	Organización de archivos digitales
5	Utiliza herramientas básicas	Actividad práctica	Uso de programas básicos	4	Desarrollo de actividad
6	Navega en internet	Actividad guiada	Navegadores web	4	Registro de navegación
7	Busca información	Ejercicio práctico	Motores de búsqueda	4	Búsqueda documentada
8	Evalúa conocimientos	Evaluación en LMS	Evaluación parcial	4	Resultado
9	Evalúa información	Actividad	Validación de información	4	Informe breve
10	Aplica seguridad digital	Actividad	Seguridad en internet	4	Desarrollo de actividad
11	Utiliza correo electrónico	Taller	Correo electrónico	4	Envío de correo formal

Semana	Indicador	Actividad	Contenidos básicos	Horas	Evidencia
12	Aplica comunicación digital	Actividad	Comunicación digital	4	Evidencia de participación
13	Usa herramientas básicas	Actividad práctica	Herramientas digitales	4	Desarrollo de actividad
14	Mejora desempeño digital	Retroalimentación	Evaluación formativa	4	Entrega corregida
15	Integra habilidades digitales	Proyecto	Proyecto digital básico	4	Desarrollo de proyecto
16	Evalúa competencias	Evaluación final	Evaluación integral	4	Resultado final

XII. RECURSOS

- Plataforma virtual (EVA/LMS)
- Computadora
- Internet
- Software básico

XIII. BIBLIOGRAFÍA

Básica

- Norton, P. (2017). *Introducción a la computación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Shelly, G. B., & Vermaat, M. E. (2011). *Discovering Computers*. Cengage Learning.

Complementaria

- Tanenbaum, A. (2015). *Organización de computadoras*. Pearson.

Recursos digitales

- Google Workspace Learning Center
<https://support.google.com>
- Microsoft Support
<https://support.microsoft.com>

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR ELA

SÍLABO

PROGRAMA DE ESTUDIOS: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA**
UNIDAD DIDÁCTICA: **INTERPRETACIÓN Y PRODUCCIÓN DE TEXTOS**

I. DATOS GENERALES

Ítem	Detalle
Programa de estudios	Asistencia Administrativa
Unidad didáctica	Interpretación y Producción de Textos
Ciclo	I
Créditos	2
Horas semanales	3
Modalidad	A distancia (virtual)
Periodo académico	2026 – I, II
Docente	—

II. SUMILLA

La unidad didáctica desarrolla competencias para la comprensión, análisis e interpretación de textos, así como la producción escrita con sentido crítico, coherencia y adecuación al contexto. Se promueve el uso del lenguaje como herramienta de comunicación efectiva en modalidad a distancia (virtual).

III. COMPETENCIA DEL MÓDULO TÉCNICO PROFESIONAL

Se comunica de manera efectiva mediante la comprensión y producción de textos en contextos académicos y laborales.

IV. COMPETENCIA DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

Interpreta y produce textos aplicando estrategias de comprensión lectora, análisis crítico y redacción adecuada en distintos contextos.

V. COMPETENCIAS PARA LA EMPLEABILIDAD

- Analiza información escrita con criterio.
- Produce textos claros y estructurados.
- Comunica ideas de manera precisa en contextos laborales.

VI. CAPACIDADES

- Aplica estrategias de comprensión lectora.
- Analiza textos de diferentes tipos.
- Produce textos coherentes y adecuados.

VII. INDICADORES DE LOGRO

- Interpreta textos identificando ideas principales y secundarias.
- Analiza información escrita con criterio crítico.
- Produce textos con coherencia, cohesión y adecuación.

VIII. CONTENIDOS

Unidad 1: Comprensión lectora

- Tipos de lectura
- Estrategias de comprensión
- Ideas principales y secundarias

Unidad 2: Análisis de textos

- Tipos de textos
- Análisis crítico
- Inferencias

Unidad 3: Producción de textos

- Organización textual
- Redacción de textos
- Uso de conectores

Unidad 4: Producción crítica

- Argumentación
- Opinión fundamentada
- Revisión y mejora de textos

IX. METODOLOGÍA

El desarrollo de la unidad didáctica se realiza en modalidad a distancia (virtual), mediante el uso de entornos virtuales de aprendizaje (EVA/LMS), integrando lecturas guiadas, análisis de textos, producción escrita y retroalimentación continua.

X. EVALUACIÓN

Criterio	Instrumento	Peso
Prácticas calificadas	Actividades de lectura y análisis	30%
Trabajo práctico	Producción de textos	30%
Evaluación parcial	Evaluación en LMS	20%
Evaluación final	Ensayo o producción textual	20%

XI. PROGRAMACIÓN DE SESIONES

Semana	Indicador de capacidad	Actividad de aprendizaje	Contenidos básicos	Horas	Evidencia
1	Identifica tipos de lectura	Foro de diagnóstico	Tipos de lectura y su importancia	3	Participación del estudiante en foro virtual
2	Aplica estrategias de comprensión	Tarea en LMS	Estrategias de comprensión lectora	3	Resolución de ejercicios de comprensión
3	Identifica ideas principales	Lectura guiada	Ideas principales y secundarias	3	Desarrollo de actividad de identificación
4	Interpreta textos	Análisis de textos	Comprensión e interpretación	3	Resolución de análisis de texto
5	Analiza tipos de textos	Actividad práctica	Tipos de textos	3	Elaboración de cuadro comparativo
6	Realiza inferencias	Lectura crítica	Inferencias en textos	3	Desarrollo de ejercicio inferencial
7	Aplica análisis crítico	Debate virtual	Análisis crítico de textos	3	Participación argumentada
8	Evalúa conocimientos	Evaluación en LMS	Evaluación parcial	3	Desarrollo de evaluación
9	Organiza textos	Taller	Organización textual	3	Elaboración de esquema
10	Redacta textos	Ejercicio guiado	Producción de textos	3	Redacción de texto
11	Utiliza conectores	Actividad práctica	Conectores	3	Ejercicio de aplicación
12	Aplica argumentación	Taller	Argumentación	3	Elaboración de texto argumentativo

Semana	Indicador de capacidad	Actividad de aprendizaje	Contenidos básicos	Horas	Evidencia
13	Formula opinión	Actividad reflexiva	Opinión fundamentada	3	Desarrollo de texto reflexivo
14	Mejora textos	Retroalimentación	Revisión y edición	3	Entrega de texto corregido
15	Integra aprendizajes	Proyecto	Producción textual completa	3	Desarrollo de ensayo
16	Evalúa competencias	Sustentación virtual	Evaluación final	3	Sustentación del trabajo

XII. RECURSOS

- Plataforma virtual (EVA/LMS)
- Lecturas digitales
- Procesadores de texto
- Videos educativos

XIII. BIBLIOGRAFÍA

Básica

- Cassany, D. (2006). *Tras las líneas: Sobre la lectura contemporánea*. Anagrama.
- Solé, I. (1992). *Estrategias de lectura*. Graó.
- van Dijk, T. A. (1998). *Texto y contexto*. Cátedra.

Complementaria

- Pérez, F. (2005). *Comprensión y producción de textos*.

Recursos digitales

- Real Academia Española
<https://dle.rae.es>
- Instituto Cervantes
<https://cvc.cervantes.es>



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR ELA

SÍLABO

PROGRAMA DE ESTUDIOS: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA**
UNIDAD DIDÁCTICA: **PROYECCIÓN DE LA IMAGEN EJECUTIVA**

I. DATOS GENERALES

Ítem	Detalle
Programa de estudios	Asistencia Administrativa
Unidad didáctica	Proyección de la Imagen Ejecutiva
Ciclo	I
Créditos	2.5
Horas semanales	3
Modalidad	A distancia (virtual)
Periodo académico	2026 – I, II
Docente	—

II. SUMILLA

Desarrolla competencias para proyectar una imagen personal y profesional adecuada, considerando presentación, comportamiento y comunicación en entornos laborales, en modalidad virtual.

III. COMPETENCIA DEL MÓDULO

Se desempeña con una imagen profesional adecuada en contextos organizacionales.

IV. COMPETENCIA DE LA UNIDAD

Proyecta una imagen personal y profesional adecuada en el entorno laboral.

V. CAPACIDADES

- Identifica elementos de la imagen personal
- Aplica normas de presentación
- Desarrolla comportamiento profesional

VI. INDICADORES

- Reconoce la importancia de la imagen
- Aplica presentación adecuada
- Demuestra conducta profesional

VIII. CONTENIDOS

- Imagen personal y profesional
- Presentación personal
- Comportamiento organizacional
- Imagen digital

PROGRAMACIÓN

Semana	Indicador	Actividad	Contenido	Horas	Evidencia
1	Identifica concepto de imagen	Foro reflexivo	Imagen personal y profesional	3	Participación del estudiante en foro virtual
2	Analiza imagen personal	Autoevaluación	Autoimagen	3	Informe de autoevaluación
3	Reconoce hábitos	Actividad	Higiene y cuidado personal	3	Desarrollo de actividad
4	Aplica presentación	Taller	Vestimenta	3	Evidencia práctica
5	Aplica lenguaje corporal	Simulación	Lenguaje corporal	3	Video del estudiante
6	Desarrolla conducta profesional	Caso	Actitudes laborales	3	Resolución de caso
7	Interactúa en entorno laboral	Simulación	Relaciones interpersonales	3	Evidencia
8	Evalúa conocimientos	Evaluación LMS	Parcial	3	Resultado
9	Aplica ética profesional	Actividad	Ética	3	Reflexión escrita
10	Reconoce imagen digital	Foro	Imagen virtual	3	Participación
11	Aplica comunicación digital	Taller	Comunicación online	3	Evidencia
12	Mejora comportamiento	Retroalimentación	Evaluación formativa	3	Entrega
13	Integra imagen profesional	Actividad	Integración	3	Evidencia
14	Mejora desempeño	Revisión	Mejora continua	3	Entrega
15	Proyecto de imagen	Proyecto	Aplicación	3	Proyecto
16	Evalúa competencias	Sustentación	Final	3	Sustentación

BIBLIOGRAFÍA

- Molloy, J. (2008). *Dress for Success*. Warner Books.
- Goleman, D. (2013). *Inteligencia emocional*. Kairós.



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR ELA

SÍLABO

PROGRAMA DE ESTUDIOS: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA**
UNIDAD DIDÁCTICA: **REDACCIÓN GENERAL**

I. DATOS GENERALES

Ítem	Detalle
Programa	Asistencia Administrativa
Unidad didáctica	Redacción General
Ciclo	I
Créditos	3
Horas semanales	4
Modalidad	A distancia (virtual)
Periodo académico	2026 – I, II
Docente	—

II. SUMILLA

Desarrolla habilidades de redacción mediante el uso adecuado del lenguaje, normas ortográficas y organización de ideas, aplicadas a contextos académicos y laborales en modalidad virtual.

III. COMPETENCIA DEL MÓDULO

Se comunica de manera escrita aplicando normas lingüísticas.

IV. COMPETENCIA DE LA UNIDAD

Redacta textos aplicando normas de coherencia, cohesión y ortografía.

V. CAPACIDADES

- Aplica normas ortográficas
- Organiza ideas
- Redacta textos

VI. INDICADORES DE LOGRO

- Redacta correctamente
- Organiza ideas
- Produce textos formales

VIII. CONTENIDOS

- Normas de redacción
- Ortografía
- Coherencia y cohesión
- Producción textual

IX. METODOLOGÍA

El desarrollo de la unidad didáctica se realiza en modalidad a distancia (virtual), mediante el uso de entornos virtuales de aprendizaje (EVA/LMS), integrando actividades sincrónicas y asincrónicas orientadas al desarrollo de competencias comunicativas.

X. EVALUACIÓN

Criterio	Instrumento	Peso
Prácticas calificadas	Actividades comunicativas	30%
Trabajo práctico	Producción de mensajes	30%
Evaluación parcial	Evaluación en LMS	20%
Evaluación final	Proyecto comunicativo	20%

XI PROGRAMACIÓN DE SESIONES

Semana	Indicador de capacidad	Actividad de aprendizaje	Contenidos básicos	Horas	Evidencia
1	Identifica lenguaje	Foro diagnóstico	Lenguaje y comunicación	4	Participación en foro virtual
2	Aplica normas	Tarea	Normas de redacción	4	Resolución de ejercicios
3	Organiza textos	Taller	Estructura del texto	4	Elaboración de texto
4	Aplica ortografía	Ejercicio	Reglas ortográficas	4	Desarrollo de práctica
5	Usa puntuación	Taller	Signos de puntuación	4	Documento redactado
6	Corrige errores	Análisis	Errores frecuentes	4	Corrección de texto
7	Organiza ideas	Redacción	Coherencia	4	Párrafo redactado
8	Evalúa conocimientos	Evaluación LMS	Parcial	4	Resultado

Semana	Indicador de capacidad	Actividad de aprendizaje	Contenidos básicos	Horas	Evidencia
9	Aplica conectores	Taller	Cohesión	4	Ejercicio
10	Construye párrafos	Práctica	Párrafos	4	Texto elaborado
11	Identifica tipos	Actividad	Tipos de texto	4	Ejercicio
12	Redacta textos	Taller	Redacción formal	4	Documento
13	Revisa textos	Actividad	Corrección	4	Texto corregido
14	Mejora redacción	Retroalimentación	Mejora	4	Entrega
15	Integra aprendizaje	Proyecto	Producción textual	4	Proyecto
16	Evalúa competencias	Sustentación	Final	4	Sustentación

XII. RECURSOS

- Plataforma virtual (EVA/LMS)
- Material digital
- Videoconferencias

XIII BIBLIOGRAFÍA

- Cassany, D. (2011). *La cocina de la escritura*. Anagrama.
- Real Academia Española (2010). *Ortografía de la lengua española*. Espasa.



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR ELA

SÍLABO

PROGRAMA DE ESTUDIOS: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA**
UNIDAD DIDÁCTICA: **TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN**

I. DATOS GENERALES

Ítem	Detalle
Programa de estudios	Asistencia Administrativa
Unidad didáctica	Técnicas de Comunicación
Ciclo	I
Créditos	2.5
Horas semanales	3
Modalidad	A distancia (virtual)
Periodo académico	2026 - I, II
Docente	—

II. SUMILLA

La unidad didáctica desarrolla habilidades comunicativas aplicadas al entorno laboral, enfocándose en técnicas de comunicación oral, escucha activa, comunicación interpersonal y manejo de situaciones comunicativas. Se desarrolla en modalidad a distancia (virtual), promoviendo la interacción efectiva en entornos organizacionales.

III. COMPETENCIA DEL MÓDULO TÉCNICO PROFESIONAL

Se comunica de manera efectiva en entornos laborales, aplicando técnicas de comunicación oral, interpersonal y organizacional.

IV. COMPETENCIA DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

Aplica técnicas de comunicación para interactuar de manera efectiva en contextos laborales, utilizando estrategias de expresión oral, escucha activa y comunicación interpersonal.

V. COMPETENCIAS PARA LA EMPLEABILIDAD

- Se comunica de manera clara y asertiva en el entorno laboral.
- Participa activamente en entornos colaborativos.
- Maneja situaciones comunicativas con actitud profesional.

VI. CAPACIDADES

- Aplica técnicas de comunicación oral en contextos laborales.
- Utiliza estrategias de escucha activa.
- Interactúa eficazmente en situaciones comunicativas.

VII. INDICADORES DE LOGRO

- Expresa ideas de manera clara en situaciones laborales.
- Escucha y responde adecuadamente en procesos comunicativos.
- Aplica técnicas de comunicación en situaciones reales.

VIII. CONTENIDOS

Unidad 1: Fundamentos de la comunicación aplicada

- Comunicación efectiva
- Elementos de la comunicación
- Barreras comunicativas

Unidad 2: Comunicación oral y escucha activa

- Técnicas de expresión oral
- Escucha activa
- Retroalimentación

Unidad 3: Comunicación interpersonal

- Relaciones laborales
- Comunicación asertiva
- Manejo de conflictos

Unidad 4: Comunicación en entornos laborales

- Comunicación organizacional
- Atención al usuario
- Comunicación virtual

IX. METODOLOGÍA

El desarrollo de la unidad didáctica se realiza en modalidad a distancia (virtual), mediante el uso de entornos virtuales de aprendizaje (EVA/LMS), integrando simulaciones, actividades prácticas, foros de interacción y análisis de casos.

X. EVALUACIÓN

Criterio	Instrumento	Peso
Prácticas calificadas	Actividades comunicativas	30%
Trabajo práctico	Simulación comunicativa	30%
Evaluación parcial	Evaluación en LMS	20%
Evaluación final	Proyecto comunicativo	20%

XI. PROGRAMACIÓN DE SESIONES

Semana	Indicador de capacidad	Actividad de aprendizaje	Contenidos básicos	Horas	Evidencia
1	Identifica elementos de la comunicación	Foro de presentación y análisis de experiencias	Concepto de comunicación efectiva y su importancia en el entorno laboral	3	Participación del estudiante en foro virtual
2	Reconoce barreras comunicativas	Tarea en LMS	Barreras de la comunicación y su impacto	3	Resolución de ejercicios de identificación de barreras
3	Aplica técnicas de comunicación oral	Video práctica	Técnicas de expresión oral	3	Grabación de video de exposición
4	Mejora expresión oral	Taller virtual	Claridad, tono y lenguaje verbal	3	Presentación oral grabada
5	Aplica escucha activa	Actividad guiada	Escucha activa y retroalimentación	3	Registro de participación en actividad
6	Interactúa adecuadamente	Simulación	Comunicación interpersonal	3	Evidencia de simulación desarrollada
7	Aplica comunicación asertiva	Análisis de casos	Comunicación asertiva	3	Resolución de caso práctico
8	Evalúa conocimientos	Evaluación en LMS	Evaluación parcial	3	Desarrollo de evaluación en plataforma
9	Maneja situaciones comunicativas	Simulación	Manejo de conflictos	3	Resolución de caso aplicado
10	Interactúa en entorno laboral	Actividad práctica	Relaciones laborales	3	Informe de actividad

Semana	Indicador de capacidad	Actividad de aprendizaje	Contenidos básicos	Horas	Evidencia
11	Aplica comunicación organizacional	Foro	Comunicación en empresas	3	Participación en foro argumentativo
12	Atiende al usuario	Simulación	Atención al cliente	3	Registro de simulación
13	Utiliza comunicación virtual	Actividad en LMS	Comunicación digital	3	Evidencia de participación digital
14	Mejora desempeño comunicativo	Retroalimentación	Evaluación formativa	3	Entrega de actividad corregida
15	Integra técnicas comunicativas	Proyecto	Proyecto comunicativo aplicado	3	Desarrollo de proyecto
16	Evalúa competencias	Sustentación virtual	Evaluación final	3	Sustentación del proyecto

XII. RECURSOS

- Plataforma virtual (EVA/LMS)
- Material digital
- Videoconferencias
- Casos prácticos

XIII. BIBLIOGRAFÍA

Básica

- Cassany, D. *La cocina de la escritura*
- Material de comunicación organizacional

Recursos digitales

- <https://www.fundeu.es>
- <https://www.gob.pe/minedu>



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR ELA

SÍLABO

PROGRAMA DE ESTUDIOS: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA**
UNIDAD DIDÁCTICA: **TRANSCRIPCIÓN DE TEXTOS I (TAQUIGRAFÍA)**

I. DATOS GENERALES

Ítem	Detalle
Programa de estudios	Asistencia Administrativa
Unidad didáctica	Transcripción de Textos I (Taquigrafía)
Ciclo	I
Créditos	1
Horas semanales	2
Modalidad	A distancia (virtual)
Periodo académico	2026 - I, II
Docente	—

II. SUMILLA

La unidad didáctica desarrolla habilidades para la transcripción rápida y precisa de textos mediante técnicas de taquigrafía, fortaleciendo la comprensión auditiva, la velocidad de escritura y la exactitud en la reproducción de información en contextos administrativos. Se desarrolla en modalidad a distancia (virtual).

III. COMPETENCIA DEL MÓDULO TÉCNICO PROFESIONAL

Gestiona información administrativa mediante la captura y transcripción eficiente de datos, utilizando técnicas especializadas.

IV. COMPETENCIA DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

Transcribe textos con rapidez y precisión aplicando técnicas de taquigrafía en contextos administrativos.

V. COMPETENCIAS PARA LA EMPLEABILIDAD

- Maneja información con precisión y responsabilidad.
- Cumple tareas en tiempos establecidos.
- Demuestra concentración y disciplina en el trabajo.

VI. CAPACIDADES

- Aplica técnicas básicas de taquigrafía.
- Desarrolla velocidad en la escritura.
- Transcribe textos con precisión.

VII. INDICADORES DE LOGRO

- Aplica correctamente símbolos taquigráficos.
- Transcribe información con velocidad progresiva.
- Reproduce textos con exactitud y coherencia.

VIII. CONTENIDOS

Unidad 1: Introducción a la taquigrafía

- Concepto y utilidad
- Principios básicos
- Símbolos iniciales

Unidad 2: Desarrollo de velocidad

- Ejercicios de práctica
- Técnicas de rapidez
- Coordinación auditiva

Unidad 3: Transcripción de textos

- Dictados
- Comprensión auditiva
- Reproducción de textos

Unidad 4: Aplicación administrativa

- Transcripción en contextos laborales
- Corrección de textos
- Mejora de precisión

IX. METODOLOGÍA

El desarrollo de la unidad didáctica se realiza en modalidad a distancia (virtual), mediante el uso de entornos virtuales de aprendizaje (EVA/LMS), integrando ejercicios prácticos, dictados, actividades de repetición y evaluación progresiva de la velocidad y precisión.

X. EVALUACIÓN

Criterio	Instrumento	Peso
Prácticas calificadas	Ejercicios de transcripción	30%
Trabajo práctico	Dictados transcritos	30%
Evaluación parcial	Evaluación en LMS	20%
Evaluación final	Transcripción integral	20%

XI. PROGRAMACIÓN DE SESIONES

Semana	Indicador de capacidad	Actividad de aprendizaje	Contenidos básicos	Horas	Evidencia
1	Identifica la taquigrafía	Foro y diagnóstico	Concepto, importancia y uso de la taquigrafía	2	Participación del estudiante en foro virtual
2	Reconoce símbolos básicos	Ejercicio guiado	Símbolos iniciales de taquigrafía	2	Resolución de ejercicios de símbolos
3	Aplica símbolos básicos	Práctica dirigida	Uso de símbolos en palabras simples	2	Desarrollo de práctica escrita
4	Mejora precisión	Ejercicio práctico	Construcción de palabras	2	Elaboración de ejercicios
5	Desarrolla velocidad	Práctica repetitiva	Técnicas de rapidez	2	Registro de avance de velocidad
6	Aplica coordinación auditiva	Dictado guiado	Escucha y escritura simultánea	2	Transcripción de dictado
7	Transcribe frases	Ejercicio práctico	Construcción de frases	2	Desarrollo de transcripción
8	Evalúa conocimientos	Evaluación en LMS	Evaluación parcial	2	Desarrollo de evaluación
9	Transcribe textos cortos	Dictado	Textos breves	2	Transcripción escrita
10	Mejora comprensión auditiva	Ejercicio práctico	Comprensión auditiva	2	Resolución de ejercicios
11	Aplica corrección de textos	Actividad	Corrección de errores	2	Documento corregido

Semana	Indicador de capacidad	Actividad de aprendizaje	Contenidos básicos	Horas	Evidencia
12	Mejora precisión	Práctica guiada	Exactitud en transcripción	2	Ejercicio desarrollado
13	Aplica transcripción administrativa	Simulación	Contextos laborales	2	Registro de simulación
14	Mejora desempeño	Retroalimentación	Evaluación formativa	2	Entrega corregida
15	Integra habilidades	Proyecto	Transcripción completa	2	Desarrollo de proyecto
16	Evalúa competencias	Evaluación final	Evaluación integral	2	Transcripción final

XII. RECURSOS

- Plataforma virtual (EVA/LMS)
- Audios de dictado
- Material digital de taquigrafía
- Herramientas de escritura

XIII. BIBLIOGRAFÍA

Básica

- Pitman, I. (2003). *Pitman Shorthand Instructor and Key*. Pearson Education.
- Teeline, J. (2010). *Teeline Gold: Word List*. Heinemann.

Complementaria

- Robinson, A. (2007). *Speed Writing Skills Training Course*. How To Books.

Recursos digitales

- Pitman Training
<https://www.pitman-training.com>
- BBC Learning English
<https://www.bbc.co.uk/learningenglish>