

MODALIDAD
COMERCIAL Y SERVICIOS
ESPECIALIDAD
EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
DISEÑO CURRICULAR BAJO EL MODELO DE EDUCACIÓN
BASADO EN NORMAS DE COMPETENCIA

AUTORIDADES

Dr. Leonardo Garnier Rímulo
Ministro de Educación Pública

Dra. Alejandrina Mata Segreda
Viceministra Académica de Educación Pública

Licda. Silvia Víquez Ramírez
Viceministra Administrativa de Educación Pública

Dirección General de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras
Ing. Fernando Bogantes Cruz
Director

Departamento de Educación técnica
Ing. Ricardo Ramírez Alfaro
Jefe de Departamento

MSc. Damaris Foster Lewis
Jefe de Sección Curricular

Octubre, 2008
San José, Costa Rica

“Al desarrollo por la educación “

**MODALIDAD
COMERCIAL Y SERVICIOS**

ESPECIALIDAD: EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS

NIVEL UNDÉCIMO AÑO

**DISEÑO CURRICULAR BAJO EL MODELO DE EDUCACION
BASADA EN NORMAS DE COMPETENCIA
ELABORADO POR**

**MSc. Damaris Foster Lewis
Asesora Nacional de Educación
Especialidad Secretariado**



Octubre, 2008

**Revisado por:
Ing. Fernando Bogantes C.**

Aprobado por el Consejo Superior de Educación, Sesión 03-2009, acuerdo 03-03-09 del 21 de enero, 2009.

“Al desarrollo por la educación “

PRESENTACIÓN

LA TRANSVERSALIDAD EN LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO

Los cambios sociales, económicos, culturales, científicos, ambientales y tecnológicos del mundo contemporáneo, han exigido al currículo educativo no solo aportar conocimientos e información, sino también favorecer el desarrollo de valores, actitudes, habilidades y destrezas que apunten al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y de las sociedades (Marco de Acción Regional de “Educación para Todos en las Américas”, Santo Domingo, 2000). Sin embargo, existe en nuestro Sistema Educativo, una dificultad real de incorporar nuevas asignaturas o contenidos relacionados con los temas emergentes de relevancia para nuestra sociedad, pues se corre el riesgo de saturar y fragmentar los programas de estudio.

Una alternativa frente a estas limitaciones es la **transversalidad**, la cual se entiende como un *“Enfoque Educativo que aprovecha las oportunidades que ofrece el currículo, incorporando en los procesos de diseño, desarrollo, evaluación y administración curricular, determinados aprendizajes para la vida, integradores y significativos, dirigidos al mejoramiento de la calidad de vida individual y social. Es de carácter holístico, axiológico, interdisciplinario y contextualizado”* (Comisión Nacional Ampliada de Transversalidad, 2002).

De acuerdo con los lineamientos emanados del Consejo Superior de Educación (SE 339-2003), el único **eje transversal** del currículo costarricense es el **de valores**. De esta manera, el abordaje sistemático de los Valores en el currículo nacional, pretende potenciar el desarrollo socio-afectivo y ético de los y las estudiantes, a partir de la posición humanista expresada en la Política Educativa y en la Ley Fundamental de Educación.

A partir del Eje transversal de los valores y de las obligaciones asumidas por el Estado desde la legislación existente, en Costa Rica se han definido los siguientes **Temas transversales**: Cultura Ambiental para el Desarrollo Sostenible, Educación Integral de la Sexualidad, Educación para la Salud y Vivencia de los Derechos Humanos para la Democracia y la Paz.

Para cada uno de los temas transversales se ha definido una serie de **competencias** por desarrollar en el ámbito estudiantil a lo largo de su período de formación educativa. Las competencias se entienden como: *“Un conjunto integrado de conocimientos, procedimientos, actitudes y valores, que permite un desempeño satisfactorio y autónomo ante situaciones concretas de la vida personal y social”* (Comisión Nacional Ampliada de Transversalidad, 2002). Las mismas deben orientar los procesos educativos y el desarrollo mismo de la transversalidad.

Desde la condición pedagógica de las competencias se han definido **competencias de la transversalidad** como: “Aquellas que atraviesan e impregnan horizontal y verticalmente, todas las asignaturas del currículo y requieren para su desarrollo del aporte integrado y coordinado de las diferentes disciplinas de estudio, así como de una acción pedagógica conjunta” (Beatriz Castellanos, 2002). De esta manera, están presentes tanto en las programaciones anuales como a lo largo de todo el sistema educativo.

A continuación se presenta un resumen del enfoque de cada tema transversal y las competencias respectivas:

Cultura Ambiental para el Desarrollo Sostenible

La educación ambiental se considera como el instrumento idóneo para la construcción de una cultura (ambiental) de las personas y las sociedades, en función de alcanzar un desarrollo humano sostenible, mediante un proceso que les permita comprender su interdependencia con el entorno, a partir del conocimiento crítico y reflexivo de la realidad inmediata, tanto biofísica como social, económica, política y cultural.

Tomando en cuenta este conocimiento obtenido, además de actividades de valoración y respeto, los y las estudiantes se apropiarán de la realidad, provocando así, la participación activa en la detección y solución de problemas en el ámbito local, sin descartar una visión mundial.

Competencias por desarrollar

- Aplica los conocimientos adquiridos mediante procesos críticos y reflexivos de la realidad, en la resolución de problemas (ambientales, económicos, sociales, políticos, éticos) de manera creativa y mediante actitudes, prácticas y valores que contribuyan al logro del desarrollo sostenible y a una mejor calidad de vida.
- Participa comprometida, activa y responsablemente en proyectos tendientes a la conservación, recuperación y protección del ambiente; identificando sus principales problemas y necesidades, generando y desarrollando alternativas de solución para contribuir al mejoramiento de su calidad de vida, la de los demás y el desarrollo sostenible.
- Practica relaciones armoniosas consigo mismo, con los demás, y los otros seres vivos por medio de actitudes y aptitudes responsables, reconociendo la necesidad de interdependencia con el ambiente.

Educación Integral de la Sexualidad

A partir de las “Políticas de Educación Integral de la Expresión de la Sexualidad Humana” (2001), una vivencia madura de la sexualidad humana requiere de una educación integral, no puede reducirse a los aspectos biológicos reproductivos, ni realizarse en un contexto desprovisto de valores y principios éticos y morales sobre la vida, el amor, la familia y la convivencia; por lo que deben atenderse los aspectos físicos, biológicos, psicológicos, socioculturales, éticos y espirituales.

La educación de la sexualidad humana inicia desde la primera infancia y se prolonga a lo largo de la vida. Es un derecho y un deber, en primera instancia, de las madres y los padres de familia. Le corresponde al Estado una acción subsidiaria y potenciar la acción de las familias en el campo de la educación y la información, como lo expresa el Código de la Niñez y la Adolescencia.

El sistema educativo debe garantizar vivencias y estrategias pedagógicas que respondan a las potencialidades de la población estudiantil en concordancia con su etapa de desarrollo y con los contextos socioculturales en los cuales se desenvuelven.

Competencias por desarrollar

- Se relaciona con hombres y mujeres de manera equitativa, solidaria y respetuosa de la diversidad.
- Toma decisiones referentes a su sexualidad desde un proyecto de vida basado en el conocimiento crítico de sí mismo, su realidad sociocultural y en sus valores éticos y morales.
- Enfrenta situaciones de acoso, abuso y violencia, mediante la identificación de recursos internos y externos oportunos.
- Expresa su identidad de forma auténtica, responsable e integral, favoreciendo el desarrollo personal en un contexto de interrelación y manifestación permanente de sentimientos, actitudes, pensamientos, opiniones y derechos.
- Promueve procesos reflexivos y constructivos en su familia, dignificando su condición de ser humano, para identificar y proponer soluciones de acuerdo al contexto sociocultural en el cual se desenvuelve.

Educación para la Salud

La educación para la salud es un derecho fundamental de la niñez y adolescentes. El estado de salud, está relacionado con su rendimiento escolar y con su calidad de vida. De manera que, al trabajar en educación para la salud en los centros educativos, según las necesidades de la población estudiantil, en cada etapa de su desarrollo, se están forjando ciudadanos con estilos de vida saludables y, por ende, personas que construyen y buscan tener calidad de vida, para sí mismas y para quienes les rodean.

La educación para la salud debe ser un proceso social, organizado, dinámico y sistemático que motive y oriente a las personas a desarrollar, reforzar, modificar o sustituir prácticas por aquellas que son más saludables en lo individual, lo familiar y lo colectivo y en su relación con el medio ambiente.

De manera que la educación para la salud, en el escenario escolar, no se limita únicamente a transmitir información, sino que busca desarrollar conocimientos, habilidades y destrezas que contribuyan a la producción social de la salud, mediante procesos de enseñanza – aprendizajes dinámicos, donde se privilegia la comunicación de doble vía, así como la actitud crítica y participativa del estudiantado.

Competencias por desarrollar

- Vivencia un estilo de vida que le permite, en forma crítica y reflexiva, mantener y mejorar la salud integral y la calidad de vida propia y la de los demás
- Toma decisiones que favorecen su salud integral y la de quienes lo rodean, a partir del conocimiento de sí mismo y de los demás, así como del entorno en que se desenvuelve.
- Elige mediante un proceso de valoración crítica, los medios personales más adecuados para enfrentar las situaciones y factores protectores y de riesgo para la salud integral propia y la de los demás.
- Hace uso en forma responsable, crítica y participativa de los servicios disponibles en el sector salud, educación y en su comunidad, adquiriendo compromisos en beneficio de la calidad de los mismos.

Vivencia de los Derechos Humanos para la Democracia y la Paz

Costa Rica es una democracia consolidada pero en permanente estado de revisión y retroalimentación, por lo cual la vigencia de los derechos humanos es inherente al compromiso de fortalecer una cultura de paz y de democracia.

En los escenarios educativos es oportuno gestionar mecanismos que promuevan una verdadera participación ciudadana en los ámbitos familiar, comunal, institucional y nacional. Para ello, la sociedad civil debe estar informada y educada en relación con el marco legal brindado por el país, de manera que, desarrolle una participación efectiva y no se reduzca a una participación periódica con carácter electoral.

Se debe propiciar un modelo de sistema democrático que admita hacer del ejercicio de la ciudadanía una actividad atractiva, interesante y cívica que conlleva responsabilidades y derechos.

“Al desarrollo por la educación “

Competencias por desarrollar

- Practica en la vivencia cotidiana los derechos y responsabilidades que merece como seres humanos, partiendo de una convivencia democrática, ética, tolerante y pacífica.
- Asume su realidad como persona, sujeto de derechos y responsabilidades.
- Elige las alternativas personales, familiares y de convivencia social que propician la tolerancia, la justicia y la equidad entre géneros de acuerdo a los contextos en donde se desenvuelven.
- Participa en acciones inclusivas para la vivencia de la equidad en todos los contextos socioculturales.
- Ejercita los derechos y responsabilidades para la convivencia democrática vinculada a la cultura de paz.
- Es tolerante para aceptar y entender las diferencias culturales, religiosas y étnicas que, propician posibilidades y potencialidades de y en la convivencia democrática y cultura de paz.
- Valora las diferencias culturales de los distintos modos de vida.
- Practica acciones, actitudes y conductas dirigidas a la no violencia en el ámbito escolar, en la convivencia con el grupo de padres, familia y comunidad ejercitando la resolución de conflictos de manera pacífica y la expresión del afecto, la ternura y el amor.
- Aplica estrategias para la solución pacífica de conflictos en diferentes contextos
- Respeta las diversidades individuales, culturales, éticas, sociales y generacionales.

Abordaje Metodológico de la Transversalidad desde los Programas de Estudio y en el Planeamiento Didáctico

La transversalidad es un proceso que debe evidenciarse en las labores programáticas del Sistema Educativo Nacional; desde los presentes Programas de estudio hasta el Planeamiento didáctico que el ó la docente realizan en el aula.

Con respecto a los Programas de Estudio, en algunos Procedimientos y Valores se podrán visualizar procesos que promueven, explícitamente, la incorporación de los temas transversales. Sin embargo, las opciones para realizar convergencias no se limitan a las mencionadas en los programas, ya que el ó la docente puede identificar otras posibilidades para el desarrollo de los procesos de transversalidad.

“Al desarrollo por la educación “

En este caso, se presenta como tarea para las y los docentes identificar a partir de una lectura exhaustiva de los conocimientos previos del estudiantado, del contexto sociocultural, de los acontecimientos relevantes y actuales de la sociedad, cuáles de los objetivos de los programas representan oportunidades para abordar la transversalidad y para el desarrollo de las competencias.

En cuanto al planeamiento didáctico, la transversalidad debe visualizarse en las columnas de Actividades de mediación y de Valores y Actitudes, posterior a la identificación realizada desde los programas de estudio. El proceso de transversalidad en el aula debe considerar las características de la población estudiantil y las particularidades del entorno mediato e inmediato para el logro de aprendizajes más significativos.

Además del planeamiento didáctico, la transversalidad debe concebirse y concretizarse en el plan Institucional, potenciando la participación activa, crítica y reflexiva de las madres, los padres y encargados, líderes comunales, instancias de acción comunal, docentes, personal administrativo y de toda la comunidad educativa.

En este sentido, el centro educativo debe tomar las decisiones respectivas para que exista una coherencia entre la práctica cotidiana institucional y los temas y principios de la transversalidad. Esto plantea, en definitiva, un reto importante para cada institución educativa hacia el desarrollo de postulados humanistas, críticos y ecológicos.

COMISIÓN TEMAS TRANSVERSALES

MSc. Priscilla Arce León. DANEA.

M.Sc. Viviana Richmond. Departamento de Educación Integral de la Sexualidad Humana

MSc. Mario Segura Castillo. Departamento de Evaluación Educativa

MSc. Carlos Rojas Montoya. Departamento de Educación Ambiental.

Í AGRADECIMIENTO

El Ministerio de Educación Pública y específicamente el Departamento de Educación Técnica, agradecen profundamente la apertura de los profesionales que hicieron aportes muy valiosos a la Asesoría de Secretariado. De esta manera, se entrega un programa remozado en técnicas Ejecutivas con las actualizaciones pertinentes y con los requerimientos indispensables para que los/ las jóvenes se desempeñen eficientemente al egresarse de la carrera.

Se reconoce los valiosos aportes técnicos y metodológicos de los profesores:

Licda.	María de los Ángeles Segura Segura	CTP de Heredia
Licda.	Idalmi Sankey González	CTP Comercial y Servicios
Msc.	Carolina Hernández Chávez	Asesora Nacional de Primer y Segundo Ciclo
Msc.	Anabelle Venegas Fernández	Coordinadora de Lenguas Extranjeras
Licda.	Roxana Acuña Somaribas	CTP Monseñor Sanabria
Licda.	Adilia Rodríguez Solano	CTP Monseñor Sanabria
Licda	Karen Ureña Rodríguez	CTP Puriscal
Licda	Hellen Montero Arroyo	CTP Invu Las Cañas
Licda	María Elena Jara Jiménez	CTP Jesús Ocaña
Licda	Ana Patricia Angulo Zamora	CTP Jesús Ocaña
Licda	Mary Villalobos Sánchez	CTP Puntarenas
Licda	Mabel Alvarado Aguilar	CTP Flores
Licda	Milagro Varela Murillo	CTP Ulloa
Licda	Teresita Rojas Guerrero	CTP Mario Quirós Sasso
Br.	Elieth Matarrita Guadamuz	CTP San Sebastián
Br.	Tisha Williamson Robinson	CTP Limón
Br.	Xinia Matamoros Ruiz	CTP Venecia
Br.	Mario Rojas Núñez	CTP Venecia
Br.	Heylin Corella Solís	CTP San Juan Sur

Este programa cumple con el cometido de ampliar la gama de posibilidades de formación en los Colegios Técnicos Profesionales y las oportunidades laborales de los jóvenes que egresan de la misma.

TABLA DE CONTENIDOS

	Página
Fundamentación	11
Justificación.....	13
Orientaciones Generales para la Labor Docente	17
Lineamientos Generales para la Evaluación... ..	23
Planeamiento Pedagógico del Docente.....	25
Perfil Profesional.....	27
Perfil Ocupacional.....	28
Descripción de la Especialidad... ..	30
Objetivos Generales de la Especialidad	31
Estructura Curricular	32
Malla Curricular.....	33
Mapa Curricular.....	36
UNDECIMO AÑO	69
Sub-Área: Oral Communication in English.....	70
Sub-Área: Comunicación Empresarial	113
Sub-Área: Administración para Centros de Servicios.....	164
Sub-Área: Destrezas Computacionales	245
Bibliografía.....	291
Anexos.....	303

FUNDAMENTACIÓN

En la actualidad, el uso de la tecnología es uno de los factores más importante a la hora de determinar el desempeño tanto de una organización como a nivel personal, es a partir de esta que se implementa un proceso de definición de estrategias y toma de decisiones acertadas, realistas y acordes con los requerimientos del entorno.

En este contexto, el uso de diferentes tecnologías adquiere una importancia estratégica para las diferentes organizaciones, públicas como privadas, impactando tanto en su productividad como en la calidad del bien o servicio que producen, y en la ampliación de las ventajas competitivas de las mismas.

De esta manera, el uso efectivo de estas tecnologías puede tener un efecto importante en los sectores: productivo, económico y social del país en general; por esta razón, se ha venido promoviendo su integración en las diferentes actividades asociadas al desempeño del país, constituyéndose en uno de los principales factores de su desarrollo y en una herramienta fundamental para la consecución de sus metas.

Naturalmente, para que se dé un aprovechamiento real del potencial que ofrece este tipo de tecnologías y del impulso que están recibiendo en el ámbito nacional, es importante que el recurso humano esté capacitado y sea el más idóneo de acuerdo con los requerimientos del mercado laboral y productivo del país.

Es importante señalar, en este punto, el gran crecimiento que se ha reportado en la plataforma tecnológica instalada en el país. En este contexto, surge un nuevo requerimiento de personal en el área de Centros de Servicio, relacionado con un técnico capaz y eficiente; esto, por cuanto el aumento en la cobertura y acceso a las tecnologías asociadas a esta área, tanto en el ámbito empresarial como en el doméstico, ha creado una necesidad cada vez mayor de personal especializado y capaz de asumir retos.

Es aquí donde incursiona el Ministerio de Educación Pública, a través de la Educación Técnica Profesional, formando Técnicos en el Nivel Medio capaces de dar respuesta a estas nuevas necesidades, partiendo del principio de que es la educación el instrumento fundamental para el desarrollo de los individuos y de la sociedad, reestructurando y mejorando el programa de estudio de la especialidad de Ejecutivos para Centros de Servicio.

Es así que, debido a los resultados arrojados por las mesas regionales y empresariales, mesas que reúnen a los empresarios del área, docentes, egresados y estudiantes de la especialidad para analizar los programas de estudio e indicar qué cambios se les deben hacer para cumplir con las exigencias del mercado laboral. Es por esto que se toma la decisión de modificar el programa de estudio de la especialidad de Ejecutivos para Centros de Servicio y ajustarlo a las necesidades del sector empresarial y comercial.

Así, de acuerdo con lo manifestado en la Política Educativa, se pretende:

- Fortalecer los valores fundamentales de la sociedad costarricense a través de una formación integral de cada estudiante.
- Estimular el respeto por la diversidad cultural, social y étnica.
- Concienciar a los futuros ciudadanos, del compromiso que tienen con el desarrollo sostenible, en lo económico y social, en armonía con la naturaleza y el entorno en general.
- Formar un recurso humano que contribuya con el aumento en los niveles de competitividad del país.

Para responder a estos objetivos, el programa se presenta con una estructura curricular conformada por sub-áreas integradas y organizadas de forma que le permitan al estudiante un desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas, gradual y permanente, que le reconozca una participación activa en la construcción de su propio conocimiento.

Además de los contenidos propios de la especialidad se incluyen temas genéricos:

Unidades de Estudio:

- Salud ocupacional: Se integran contenidos básicos relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo, las medidas de prevención necesarias para el manejo y control de riesgos y accidentes de trabajo.
- Gestión empresarial: Promueve el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas que le permitan convertirse en auto o cogestionarios; de modo que no solo se preparen para desempeñarse como empleados, sino para que, también puedan formar sus propias empresas.
- Gestión de la calidad: Le asiente al estudiante adquirir los conocimientos y destrezas necesarios para implementar procesos de mejoramiento continuo de la calidad en las diferentes tareas asociadas a su desempeño, como mecanismo para aumentar su competitividad.

Se presenta una estructura curricular con subáreas que contienen unidades de estudio integradas en forma lineal, que llevan a un aprendizaje en forma gradual que permite un enfoque constructivista, donde el discente y la discente construyen y reconstruyen los conocimientos propios de la especialidad.

“Al desarrollo por la educación “

JUSTIFICACION ESPECIALIDAD DE EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS

El Ejecutivo para Centros de Servicios es un tema de permanente actualidad en la formación del recurso humano y su popularidad tiene distintos argumentos, por un lado está la relativa facilidad de condiciones para su enseñanza por otro, la fácil inserción laboral de los egresados de la carrera y la necesidad constante de un ejecutivo para la atención de clientes que ayude al administrador del pequeño, mediano o grande empresa a atender y solucionar todo tipo de situaciones para la toma de decisiones correctas .

En la actualidad (2008), Ejecutivo para Centros de Servicios la imparten 22 colegios técnicos profesionales entre los que se encuentran: C.T.P. San Sebastián, Puntarenas diurno y nocturno, Mario Quirós Sasso diurno y nocturno, Puriscal, Comercial y Servicios, COVAO Nocturno, Flores, Invu Las Cañas, Ulloa, Dos Cercas, Fernando Volio, Jesús Ocaña Diurna y sección vespertina , San Juan Sur, Monseñor Sanabria sección nocturna, Venecia, Limón sección vespertina; para un total aproximadamente de 700 estudiantes. En el año 2008 se realizará la primera graduación de alrededor de 355 estudiantes de 15 de estos colegios que cuentan con la especialidad en duodécimo nivel. Se proyectan para el año 2009, que al menos 10 colegios técnicos mas impartan esta especialidad.

El objetivo de esta especialidad es dar respuesta a una serie de necesidades laborales en el área de comercio y servicios, principalmente en las zonas francas, rurales, urbanas y así, contribuir a que en el país se materialicen las condiciones adecuadas para una participación eficiente, en ese mundo de relaciones complejas y cambios vertiginosos. Su creación se basa en los argumentos planteados en las mesas regionales y empresariales efectuados en los últimos dos años (2004-2005) con representantes del sector empresarial, docentes, egresados, entre otros.

Antecedentes de la especialidad:

- En el año 2004 y 2005 a solicitud de los empresarios de empresas nacionales y trasnacionales se analiza el programa de estudio de Secretariado Ejecutivo para revisar la posibilidad de que el mismo supliera la necesidad de una mano de obra para llenar las vacantes del área de servicio.
- En el 2005 después de trabajar durante todo el año, con empresarios, egresados de la especialidad de Secretariado Ejecutivo, funcionarios del MEP, se elaboran los contenidos programáticos de la especialidad de Ejecutivo para Centros de Servicios.
- En 2006 la especialidad arranca en 14 colegios técnicos del país para responder a las necesidades y requerimientos de las empresas en cuanto al servicio al cliente.

“Al desarrollo por la educación “

Descripción de las sub-áreas:

- **Oral Communication in English:** contiene los conocimientos para lograr calidad en la comunicación oral en un segundo idioma, inicia con la interacción personal en la compañía, la estructura de la empresa y las condiciones laborales de la misma y finalizando con el equipo y muebles de la empresa, salud ocupacional, servicio al cliente, manejo de la empresa, actividades rutinarias en la empresa, puestos y cargos laborales por lo que se debe aplicar la metodología y técnicas didácticas adecuadas para el logro de los objetivos. Esta subárea debe ser desarrollada tanto en el aula como en el laboratorio de idiomas, utilizando un software de inglés para lograr una buena pronunciación.
- **Written Communication in English** se desarrolla con un enfoque comunicativo escrito para facilitar la formación integral del educando, mediante un proceso de enseñanza aprendizaje significativo y dinámico que le permita el dominio del idioma Inglés escrito de modo que se desenvuelva efectivamente en forma escrita en el contexto de la empresa moderna. Los contenidos programáticos que se integran son escribiendo para comunicarse, estructura de la oración y tipos de párrafos en la lengua inglesa.
- **Gestión Empresarial:** se estudia la plataforma de conocimientos que da vida a los principios administrativos expuestos por Taylor y Fayol (considerados los padres de la administración de empresas), además de analizar nuevos planteamientos. Los contenidos programáticos de esta sub-área son: Salud ocupacional, Administración de oficinas, Administración de documentos desarrollo humano , Derecho laboral y Cultura de la Calidad estas unidades de estudio ubican al estudiante en el contexto de las labores de una plataforma de servicios
- **Destrezas Computacionales:** esta sub-área la integran dos unidades de estudio, herramientas computacionales para que el alumno inicie su conocimiento en el ambiente de Office y el procesador de texto para que el alumno pueda hacer uso satisfactorio en el uso de las herramientas que le brinda el procesador Word para lograr una utilización excelente de la misma en la presentación de los documentos empresariales. Además, de los conocimientos de Las bases de datos con la hoja de Excel y Access, el uso de Power Point, redes, Internet, correo electrónico, Publisher, utilización de gráficos, tablas y la producción de documentos legales y comerciales para que el discente alcance una integración del conocimiento informático.

“Al desarrollo por la educación “

- **Comunicación Empresarial:** se fundamenta en tres unidades de estudio: Comunicación Oral, Comunicación escrita y Calidad en el Servicio al Cliente en undécimo año y en el duodécimo año en Expresión Oral, Expresión Escrita, Etiqueta y protocolo y la Calidad en el Servicio al Cliente. Las unidades de esta sub-área permiten tener una visión más clara de la importancia del Servicio al cliente, la Comunicación Oral y Escrita en una empresa.
- **Administración para Centros de Servicios:** los contenidos programáticos que se integran en esta subárea son: Fundamentos de Contabilidad, Estadística Descriptiva, Mercadeo, Relaciones Humanas y Públicas, Plataforma de Servicios, y Gestión Didáctica Empresarial en donde se operacionalizan todos los conocimientos administrativos en el aula Labor@. Aquí se estudia el impacto que las empresas nacionales y transnacionales han tenido en el desarrollo de la economía costarricense.
- **Translation and Interpreting:** en esta subárea se estudia la traducción simultánea de inglés a español y viceversa al igual que la interpretación de inglés a español para lograr en el discente un nivel intermedio alto en el dominio de una segunda lengua donde se podrá desempeñar con eficacia y eficiencia en el ámbito laboral. La traducción es oral y la interpretación es escrita.

Los beneficios de la especialidad se centran en tres aspectos medulares:

- Satisface un sector del mercado laboral bilingüe.
- El conocimiento y destreza en una segunda lengua como lo es en la actualidad el Inglés en sus cuatro habilidades, ya que recibirá 1154 horas en Inglés, de los 2520 con que cuenta la especialidad durante los tres años de estudio y eventualmente el ejecutivo seguirá siendo bilingüe pero incursionando en el idioma italiano, mandarín, portugués, entre otros.
- El programa cuenta curricularmente con 220 horas de simulación empresarial, que facilita la operacionalización de los conocimientos que los alumnos han adquirido.

“Al desarrollo por la educación “

El egresado puede dedicarse a

- Desempeñarse como Ejecutivo de Servicio al cliente bilingüe en las plataformas de servicios, bancarios, hoteleros y financieros.
- Laborar como “supervisor” de Call Center en empresas nacionales o internacionales.
- Desempeñarse como asistente de un departamento de mercadeo y ventas.
- Laborar para empresas que se dediquen a la venta de bienes y servicios.
- Oportunidades de trabajo en un ambiente competitivo.

Por las razones antes expuestas, la asesoría de Secretariado ha implementado el programa de Ejecutivo para Centros de Servicios; basado en un estudio de mercado y en las mesas empresariales nacionales y regionales, para dar respuesta a un sector productivo específico, el cual manifestó la necesidad de contar con un programa de esta índole para empresas pequeñas, medianas, grandes y multinacionales.

ORIENTACIONES GENERALES PARA LA LABOR DOCENTE

Este programa de estudio refleja la intencionalidad de aportar un valor agregado para la vida del estudiante, con una estructura programática que explica detalladamente los contenidos que se deben desarrollar en cada sub-área y en cada unidad de estudio, lo cual le habilita al docente a guiar, en forma ordenada, el proceso de construcción de conocimientos en el taller y en el entorno. El o la docente puede desarrollar otros contenidos además de los presentados aquí, **pero, no debe sustituirlos**; esto, con la finalidad de que en todos los colegios se brinde igualdad de oportunidades.

Los **resultados de aprendizaje**, incluidos en el programa, tienen un grado de generalidad para proporcionar al docente la oportunidad de elaborar resultados de aprendizaje acordes con los establecidos en los programas. Así, los resultados de aprendizaje deben reflejar los cambios de conducta que el alumno debe alcanzar a corto plazo, diario o semanalmente, en los niveles de conocimiento, valores, actitudes, habilidades y destrezas.

Las **estrategias de enseñanza y aprendizaje** establecidas en los programas de estudio permiten al docente hacer uso de toda su creatividad y experiencia para emplear las más adecuadas, para el logro de los resultados de aprendizaje que se plantee. Las estrategias de enseñanza y aprendizaje le servirán de orientación o de punto de partida para plantear otras consideradas como más apropiadas, sin perder de vista que las estrategias de enseñanza y aprendizaje deben propiciar el desarrollo del pensamiento del alumno para construir su aprendizaje. Se debe fomentar la aplicación de estrategias cognitivas para contribuir a la formación de un estudiante crítico y analítico, tales como: comparación, clasificación, organización, interpretación, aplicación, experimentación, análisis, identificación, discusión, síntesis, evaluación, planteamiento de soluciones entre otras, que contribuyan a la formación de un estudiante crítico y analítico.

Se incluye una lista de cotejo que indica los aspectos básicos que debe dominar un estudiante una vez concluida determinada unidad de estudio.

Los **criterios de desempeño** para la evaluación de competencias se refieren a evidencias evaluables; son productos observables y medibles que se esperan del estudiante. El logro de estos, permitirán al docente dar seguimiento al progreso individual de cada educando y realimentar el proceso de aprendizaje, cuando así lo requiera el alumno. Los criterios para la evaluación de las competencias son la base para elaborar pruebas teóricas o de ejecución, ya que en ellos se refleja el producto final esperado en cada objetivo.

Al inicio de cada unidad de estudio, se plantea un tiempo estimado para su desarrollo. Esta asignación de tiempo es flexible; el docente puede ampliar o disminuir, prudencialmente, el número de horas, fundamentado en su experiencia y en el uso de procedimientos apropiados, sin detrimento de la profundidad con que se deben desarrollar los temas.

Los **valores y actitudes** que se especifican en cada unidad de estudio, deben ser tema de reflexión al inicio de la jornada diaria y además, asignar algunas experiencias de aprendizaje para lograr el desarrollo y vivencia de valores, como por ejemplo, análisis de casos, proyectos, entre otros.

De acuerdo con el marco de referencia conformado por el Modelo de Educación basada en Normas de Competencia, el proceso de enseñanza – aprendizaje tiene como fin el proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y destrezas, así como lograr cambios en las actitudes y aptitudes del estudiantado. Para alcanzarlo, es importante considerar las siguientes etapas del proceso de enseñanza aprendizaje: ¹

- Detectar y confirmar las necesidades de aprendizaje de los alumnos (evaluación diagnóstica).
- Determinar resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.
- Planear estrategias de enseñanza – aprendizaje con base en el perfil del alumno y los contenidos por desarrollar.
- Diseñar y aplicar los instrumentos de evaluación pertinentes.
- Ejecutar el proceso de mediación pedagógica.
- Evaluar y realimentar el proceso de enseñanza (evaluación formativa y sumativa).

Una **estrategia de enseñanza – aprendizaje** constituye un recurso, un medio o un instrumento para lograr los resultados de aprendizaje y aplicar la metodología. Como recurso, la estrategia implica una serie de elementos materiales, técnicos y humanos, a partir de los cuales se pueda articular un contenido didáctico y promover su aprendizaje.

Por otra parte, la estrategia como medio, representa el vínculo entre lo que se quiere enseñar -es decir, el contenido, y el aprendizaje esperado por el alumno. Además, proporciona a los docentes la posibilidad de medir el logro de los objetivos. La estrategia de enseñanza – aprendizaje es una consecuencia del método, su concreción o aplicación. Por tanto, es prioritario definir el método antes que las estrategias. A su vez, las estrategias entre sí son complementarias, por lo que es importante que los resultados en cada una sean congruentes y consecuentes con el método.

El modelo de educación basada en normas de competencia redefine algunos de los conceptos básicos relacionados con el campo de la educación, de modo que estos deben ser replanteados a la luz de esta nueva propuesta metodológica:

¹ Ávila, Gerardo y López, Xinia. Educación basada en normas de competencia. SINETEC. 2000.

- La enseñanza debe partir de la creación de un ambiente educativo que:
 - Permita reconocer los conocimientos previos del alumno.
 - Se base en las estrategias cognoscitivas y metacognoscitivas.
 - Promueva la realización de tareas completas y complejas.
- El aprendizaje se desarrolla a partir de:
 - La construcción gradual del conocimiento.
 - La relación de los conocimientos previos con la nueva información.
 - Organización de los conocimientos, de modo que resulten significativos para el o la estudiante.

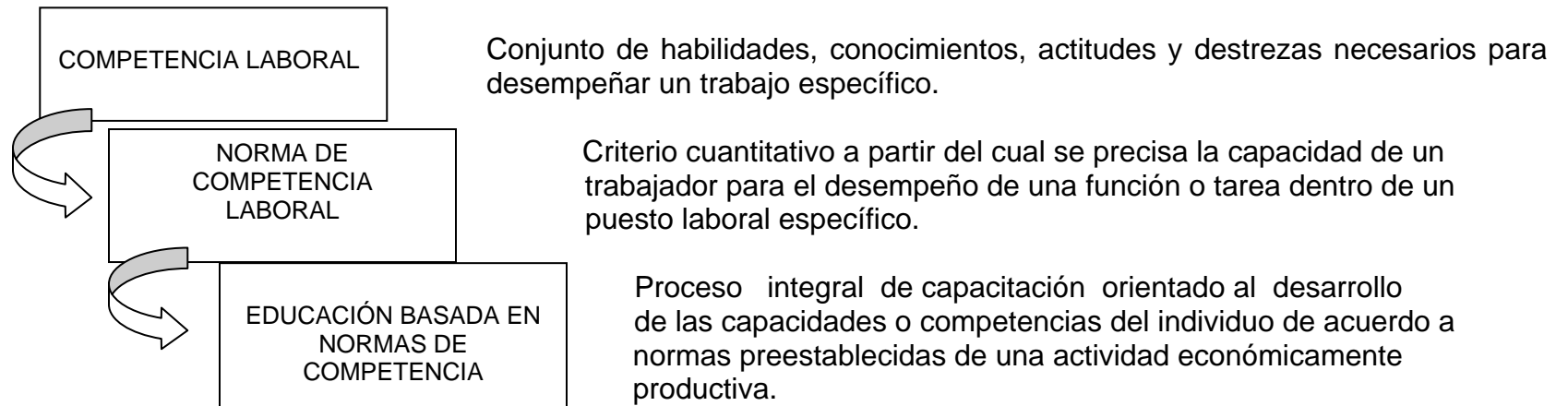
Seguidamente, se **ofrecen recomendaciones generales** que indican el camino para el logro de objetivos y propósitos de la especialidad:

- El colegio en donde se imparte esta especialidad debe contar con equipo e infraestructura adecuada y materiales necesarios.
- El docente de esta especialidad debe estar capacitado y con deseos de actualizarse, para que se pueda desempeñar eficientemente.
- Para el desarrollo de las unidades de estudio, deben promoverse tanto procesos inductivos como deductivos, con técnicas didácticas o dinámicas atractivas, entre las que se destacan la discusión informal, el trabajo individual y en equipo, la investigación (muy bien orientada y planificada por el docente), para que el alumno valore su importancia y logre los objetivos propuestos.
- Motivar a los estudiantes a inscribirse a revistas, boletines y otros; además, orientarlo en la adquisición de bibliografía que puede utilizar.
- Las pasantías son fundamentales en los niveles de undécimo y duodécimo año, para el cumplimiento del desarrollo del proceso de enseñanza - aprendizaje y deben planearse de acuerdo con los contenidos del programa y cuando el o la docente lo considere necesario para fomentar la relación con el ambiente laboral en las empresas de la zona.
- Las giras educativas y visitas programadas son necesarios en el nivel de décimo año de acuerdo con los resultados de aprendizaje de la unidad de estudio y cuando el docente lo considere necesario.

- Es importante que el docente siempre esté atento en el uso eficiente de las diferentes herramientas y hábitos de trabajo en el laboratorio, taller y aula.
- Bibliografía técnica básica para cada una de las diferentes sub-áreas en los distintos niveles.
- En todas las sub - áreas el docente debe brindar las herramientas necesarias para la solución de problemas, con el objetivo de formar jóvenes creativos y críticos; donde los estudiantes sean capaces de brindar diferentes soluciones y alternativas.
- Se debe equilibrar el tiempo asignado tanto a la práctica como a la teoría, de acuerdo con los resultados de aprendizaje que se estén desarrollando en la adquisición de destrezas.
- Talleres o laboratorios atinentes a las áreas de estudio de la especialidad.
- Un laboratorio de cómputo con software y computadoras actualizados de acuerdo con las necesidades que imperen en el mercado laboral.
- Utilizar manuales, catálogos y material bibliográfico técnico en el idioma inglés, para que le sirvan a los estudiantes como instrumento de traducción e interpretación de la información.
- Es imprescindible hacer un buen uso de los avances tecnológicos como son los equipos audiovisuales, servicios y materiales disponibles en Internet, entre otros.
- Esta especialidad debe estimular la creatividad en los estudiantes a través de la formulación de proyectos específicos asociados con los diferentes contenidos de la especialidad.
- El profesor debe velar por el mantenimiento preventivo de los equipos y herramientas, e informar periódicamente a la Dirección o Coordinación Técnica de su estado, para que se realicen las gestiones pertinentes con los técnicos.

CONCEPTO DE EDUCACIÓN BASADA EN NORMAS DE COMPETENCIA ²

La educación basada en normas de competencia es una modalidad educativa que promueve el desarrollo integral y armónico del individuo y le capacita en todas y cada una de las competencias que le requiere una actividad productiva específica. Así, por un lado se atienden las necesidades del sujeto y por otro los requerimientos de los sectores productivos.



Una competencia se refiere a la realización de una actividad que hace un llamado a las habilidades cognoscitivas, psicomotrices o socio-afectivas necesarias para realizar esta actividad, que sea de orden personal, social o profesional.

Desde la perspectiva de la educación basada en normas de competencia la formación para el trabajo busca desarrollar los atributos del sujeto para aplicarlos de manera óptima e inteligente en las tareas de su ocupación laboral y permite la transferencia de las competencias a diferentes contextos y situaciones de trabajo.

² Avila, Gerardo y López, Xinia. Educación basada en normas de competencia. SINETEC. 2000.

Comparación entre la Educación Técnica Tradicional y La Educación Basada en Normas de Competencia

Educación Técnica Tradicional	Educación Basada en Normas de Competencia
El modelo tradicional de aprendizaje responde a las necesidades de procesos productivos altamente especializados.	Se adapta fácilmente a las diferentes formas de organización de la producción, incluso a aquellas utilizadas por el modelo tradicional.
Los contenidos de los programas son eminentemente académicos. La vinculación con las necesidades del sector productivo no es sistemática ni estructurada.	El sector productivo establece los resultados que espera obtener de la formación, los cuales integran un sistema normalizado de competencia laboral.
Los programas y los cursos son inflexibles.	Sus programas y cursos se estructuran en sub-áreas basados en los sistemas normalizados, que permiten a los estudiantes progresar gradualmente y adquirir niveles de competencia cada vez más avanzados.

Fuente: Morfín, Antonio. La nueva modalidad educativa: Educación basada en normas de competencia.

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA EVALUACIÓN

En el contexto educativo en general, y particularmente en el marco del modelo de educación basada en normas de competencia, la evaluación es un proceso continuo y permanente, y una parte integral del proceso de enseñanza - aprendizaje. Por lo anterior, se pueden retomar como fundamento los siguientes aspectos: ³

La evaluación del desempeño es un proceso para recabar evidencias y aplicar criterios sobre el grado y la naturaleza del avance en el logro de los criterios de desempeño establecidos en un resultado de aprendizaje o en una norma de competencia laboral. En el momento correspondiente permite aplicar criterios para determinar si se ha alcanzado o aún no una competencia.

En el contexto de la Educación basada en Normas de Competencia la evaluación se deriva fundamentalmente de los resultados de aprendizaje, por lo que la evaluación de la competencia se centra en el desempeño. Para esto el docente debe recopilar todas aquellas evidencias que se requieran para determinar que el estudiante ha alcanzado el aprendizaje requerido.

De lo anterior, se puede deducir que la evaluación es el factor central del Modelo de Educación basada en Normas de Competencia, en el cual trata de identificar las fortalezas y debilidades, no sólo de los estudiantes en su proceso de aprendizaje, sino también del mismo proceso de enseñanza – aprendizaje, y en general, de todos los factores que influyen en el mismo: el o la docente, el ambiente de aprendizaje, las estrategias, materiales y recursos utilizados, la adecuación al contexto, etc.

La competencia, por sí misma no es observable, y tiene que ser inferida a partir del desempeño. Por lo tanto, es importante definir el tipo de desempeño que permitirá reunir las evidencias de cantidad y calidad suficientes para hacer juicios razonables sobre el desempeño del individuo. El proceso de evaluación trata, principalmente de observar, recolectar e interpretar evidencias que posteriormente se contrastan con respecto a los criterios de desempeño de la norma técnica de competencia laboral respectiva. Esta comparación es la base que permite inferir si el estudiante es competente o todavía no lo es.

Así, la evaluación basada en normas de competencia es una evaluación que se lleva a cabo con relación a los criterios de desempeño que se establecen en las normas, los cuales ayudan a determinar la cantidad y la calidad de las evidencias requeridas para poder emitir los juicios acerca del desempeño de un individuo. En este contexto, el proceso de evaluación consiste en la siguiente secuencia de actividades:

³ Ávila, Gerardo y López, Xinia. Educación basada en normas de competencia. SINETEC. 2000.

- Definir los requerimientos u objetivos de evaluación.
- Recoger las evidencias.
- Comparar las evidencias con los requerimientos.
- Formar juicios basados en esta comparación.

Esto propicia un proceso de aprendizaje permanente que conduciría a uno nuevo de desarrollo y evaluación. No interesa recoger evidencias de qué tanto el individuo ha aprendido (el saber), sino el rendimiento real que logra (el saber hacer).

Los métodos para la evaluación más recomendados en la Educación basada en Normas de Competencia son los siguientes:

- Observación del rendimiento.
- Ejercicios de simulación.
- Realización de proyectos.
- Pruebas escritas u orales.
- Pruebas de ejecución.

Como apoyo al proceso de evaluación formativa por parte del docente, se debe utilizar la técnica de recopilación de evidencias llamado “**Portafolio de evidencias**”.

En el contexto de la Educación Basada en Normas de Competencias, además de ser una técnica o estrategia con la cual se recopilan las evidencias de conocimiento, desempeño y producto que se van demostrando y confirmando durante todo el proceso de aprendizaje, es una carpeta de evidencias conformada por un o una estudiante con el fin de que pueda ir valorando su progreso en función de la adquisición de competencias.

Esta técnica le permite al docente, en función de los requerimientos y objetivos de evaluación, recoger evidencias, comparar las evidencias con los requerimientos y formar juicios basados en esta comparación.

Es responsabilidad del o la estudiante la conformación del portafolio, pero con la guía y orientación del o la docente, para lo cual cuenta con los lineamientos para su elaboración en el anexo 1 de este documento.

PLANEAMIENTO PEDAGÓGICO DE LOS Y LAS DOCENTES

1. PLAN ANUAL POR SUB-AREA

Es un cronograma que consiste en un detalle del tiempo, distribuido entre los meses y semanas que componen el curso lectivo, este tiempo se invertirá en el desarrollo de las diferentes unidades de estudio que integran cada una de las sub – áreas así como sus respectivos resultados de aprendizaje. Para su confección se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

- Destacar los valores y actitudes que se fomentarán en la sub-área durante el desarrollo de la misma.
- Mostrar las horas que se destinarán a cada unidad de estudio que conforman la sub - área y la secuencia lógica de las mismas.
- Contemplar la lista de materiales y / o equipo que debe aportar la institución para el desarrollo del programa.

“Este plan se le debe entregar al Director o Directora al inicio del curso lectivo”

Esquema para el Plan Anual

PLAN ANUAL

Colegio Técnico Profesional: _____

Especialidad:	Sub-área:	Nivel:
Profesor:	Año:	
Valores y Actitudes:		

Unidades de Estudio y sus Resultados de aprendizaje	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Horas

Materiales y equipo que se requiere: _____

2. PLAN DE PRÁCTICA PEDAGÓGICA POR SUB-ÁREA.

Este plan debe ser preparado por unidad de estudio. Es de uso diario y **debe** ser entregado al Director o Directora, en el momento que se juzgue oportuno, para comprobar que el desarrollo del mismo sea congruente con lo planificado en el plan anual que se preparó al inicio del curso lectivo. **Se usa el siguiente esquema:**

Plan de Práctica Pedagógica

Colegio:			
Modalidad Comercial y Servicios		Especialidad:	
Sub-Área:		Año:	Nivel:
Unidad de Estudio:		Tiempo Estimado:	
Propósito:			

Resultados de Aprendizaje	Contenidos	Estrategias de enseñanza y Aprendizaje	Valores y Actitudes	Criterios de desempeño	Tiempo Estimado horas

Los **resultados de aprendizaje** deben ir de acuerdo con los señalados en el programa de estudio, y guardar concordancia horizontal con los contenidos, las estrategias de enseñanza y aprendizaje y los criterios de desempeño.

Se deben incluir las estrategias de enseñanza (el o la docente), especificando los métodos y técnicas didácticas, así como las prácticas por desarrollar; en las estrategias de aprendizaje, deben especificarse aquellas tareas que serán desarrolladas por cada estudiante. Además de incluir el valor y actitud, **que al menos debe ser uno por unidad de estudio, tal y como se presenta en el programa**, que está asociado con el resultado de aprendizaje, se debe indicar, en la columna de estrategias de enseñanza y aprendizaje, las acciones que se van a desarrollar para su fortalecimiento. Los criterios de desempeño, se establecen a partir de las suficiencias de evidencia que se encuentran definidas en el programa de estudio en el apartado de criterios para la evaluación de las competencias y las evidencias que contiene la norma.

PERFIL PROFESIONAL TÉCNICO EN EL NIVEL MEDIO

1. Trabaja en equipo, con habilidad y eficiencia.
2. Crea su propia empresa, en forma individual o colectiva.
3. Aplica los conocimientos y destrezas en la especialidad.
4. Organiza, con excelencia, actividades propias de la especialidad.
5. Toma decisiones acertadas y oportunas en el proceso administrativo.
6. Adapta los procesos técnicos de la especialidad a los recursos existentes.
7. Fortalece costumbres, creencias y valores de la idiosincrasia costarricense.
8. Aplica las normas ocupacionales y éticas en el desarrollo de su profesión.
9. Utiliza al máximo los adelantos tecnológicos para el desarrollo de su labor.
10. Ejecuta con calidad, sus labores para el desarrollo socioeconómico del país.
11. Organiza el espacio físico, de acuerdo con los requerimientos de la especialidad.
12. Utiliza la computadora como herramienta, en las tareas propias de su especialidad.
13. Emplea terminología técnica de la especialidad en español y en un idioma universal.
14. Usa, racionalmente, los materiales, equipos y suministros requeridos en la especialidad.
15. Protege el ambiente, consciente de la importancia de la protección de los recursos naturales.
16. Aplica los conocimientos del idioma inglés, como segunda lengua, en el desarrollo de su profesión.
17. Planea, organiza y ejecuta su trabajo, con calidad, por iniciativa propia o por instrucciones de superiores.
18. Adapta su personalidad a las distintas situaciones laborales, generadas por los continuos cambios en las técnicas, organización laboral y demás aspectos relacionados con la profesión.
19. Utiliza tecnología apropiada en la especialidad para contribuir a la competitividad, calidad y desarrollo del sector comercial y de servicios.

TÉCNICO EN EL NIVEL MEDIO EN EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS

PERFIL OCUPACIONAL

1. Aplica calidad en el desarrollo de las funciones de su especialidad.
2. Brinda, excelencia en el servicio al cliente, apoyando el proceso empresarial e identificándose con la misión y visión de la empresa donde labora
3. Presenta una actitud positiva al cambio, adaptándose a distintas situaciones laborales.
4. Aplica las normas de Salud Ocupacional al realizar las labores propias de la especialidad, previniendo accidentes y enfermedades laborales en beneficio de la salud física y mental, en el nivel personal y grupal.
5. Aplica la ética profesional en el cumplimiento de las tareas.
6. Utiliza, racionalmente, los recursos naturales y protege el ambiente, contribuyendo al bienestar del país.
7. Incorpora la educación en valores en la vivencia cotidiana.
8. Aplica los procesos tecnológicos para el desarrollo de las funciones y en pro de la calidad y competitividad.
9. Presenta imagen profesional, propia de la especialidad.
10. Aplica los principios de las relaciones públicas en el interactuar del mundo empresarial.
11. Demuestra capacidad para trabajar bajo presión.
12. Demuestra habilidad en el manejo de los equipos de la oficina o de un centro de servicios.
13. Utiliza en forma correcta, los materiales y suministros de un centro de servicios.
14. Aplica los conocimientos adquiridos en las distintas disciplinas, en el desempeño de sus labores.
15. Protege el ambiente, consciente de la importancia de la protección de los recursos naturales.
16. Aplica los conocimientos del idioma inglés, como segunda lengua, en el desarrollo de su profesión.
17. Planea, organiza y ejecuta su trabajo, con calidad, por iniciativa propia o por instrucciones de superiores.

18. Adapta su personalidad a las distintas situaciones laborales, generadas por los continuos cambios en las técnicas, organización laboral y demás aspectos relacionados con la profesión
19. Utiliza tecnología apropiada en la especialidad para contribuir a la competitividad, calidad y desarrollo del sector comercial y de servicios
20. Organiza su trabajo, para lograr mayor eficiencia.
21. Aplica los principios de trabajo en equipo, en el ambiente empresarial.
22. Demuestra conocimiento en la organización de reuniones, congresos y otros, aplicando las normas protocolarias nacionales e internacionales según corresponda.
23. Demuestra conocimiento básico en los procedimientos contables.
24. Aplica, con eficacia, los canales de comunicación según corresponda.
25. Aplica una comunicación efectiva, tomando en cuenta las cualidades y lenguaje apropiado en el ámbito empresarial.
26. Aplica los principios de calidad en la atención al cliente interno y externo, tanto por teléfono como personalmente.
27. Aplica los conocimientos básicos sobre la personalidad de los visitantes, filtrando visitas y llamadas.
28. Utiliza las técnicas correctas de comunicación en la elaboración de los documentos propios de un centro de servicios.
29. Administra la documentación de un centro de servicio, aplicando las leyes que dicta Archivo Nacional.
30. Utiliza con eficiencia, la computadora y los paquetes de cómputo actualizados, que se utilizan para el procesamiento de la información de un centro de servicio.
31. Aplica los conocimientos básicos sobre turismo y primeros auxilios, en caso necesario.
32. Aplica el reglamento interno sobre el uso del laboratorio de cómputo.

DESCRIPCIÓN

EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS

El programa de estudio **EJECUTIVO (A) PARA CENTROS DE SERVICIOS**, busca que los estudiantes se desempeñen satisfactoriamente en empresas públicas y privadas brindando un excelente servicio al cliente interno y externo en **Inglés y Español**.

El ejecutivo (a) para Centros de Servicios, desarrollará un alto nivel en el manejo de otro idioma, como lo es el dominio del Inglés, (**ejecutivo bilingüe**) hablando y traduciendo simultáneamente, que le permitirá laborar eficientemente en empresas, instituciones u organizaciones nacionales e internacionales. El egresado de esta especialidad deberá ser **bilingüe al finalizar los tres años de estudios**. Especial importancia se brinda a la Cultura de la Calidad, Etiqueta y Protocolo y Servicio al Cliente como elemento necesario para romper paradigmas y cambio de mentalidad como fin al mejoramiento integral del discente.

Además, los estudiantes podrán identificar, manipular, elaborar, organizar y trabajar en funciones propias de un centro de servicio, luego de haber logrado las experiencias necesarias, con los objetivos aprendidos podrá desempeñarse en diferentes Centros de Servicios como por ejemplo: **bancarios, hoteleros, financieros, Call Centers y otros**.

En la plataforma de servicios el o la técnico medio en Ejecutivo para Centros de Servicios mostrará una actitud proactiva como acción dinámica al desarrollo organizacional: por tanto; aplicará fundamentos administrativos con asertividad en la toma de decisiones ejecutivas. De igual importancia, manipulará con efectividad el equipo de cómputo y tecnológico en la prestación de **servicios bilingües**.

OBJETIVOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD

EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIO

1. Fomentar técnicos en el nivel medio en la especialidad de Ejecutivo (a) para Centros de Servicios, con los conocimientos, habilidades y competencias acordes con las exigencias del mercado laboral presente, capaces de desenvolverse con calidad en empresas públicas y privadas y/o crear su propia empresa individual o colectiva, que propicie el nivel económico y social y, por ende, la calidad de vida.
2. Alcanzar un dominio y perfeccionamiento del idioma Inglés que le faciliten el buen ejercicio en sus funciones.
3. Promover la filosofía de Servicio al Cliente en el desarrollo de sus funciones al identificarse con la visión, misión y objetivos de la empresa.
4. Fomentar la aplicación de las normas de Salud Ocupacional en todas sus funciones, para la prevención de accidentes y enfermedades laborales, en pro de la salud personal y social.
5. Contribuir con el desarrollo integral del individuo, estimulando la visión humanista con la vivencia de los derechos humanos, con respeto de las leyes y la formación de valores, y hacia todas las personas en cuanto a equidad, género, raza, idioma, color étnico, grupo, condición social para una convivencia sana y armoniosa; evitándose toda forma de violencia, con pleno fortalecimiento de las costumbres y creencias propias de la idiosincrasia costarricense.
6. Propiciar el desarrollo de las estructuras del pensamiento creativo y crítico, para adaptarse a las distintas situaciones laborales generadas por los continuos cambios de actitudes, tecnología, técnicas y procedimientos en el desarrollo de la profesión Ejecutivo para Centros de Servicios.
7. Fomentar la calidad en el desarrollo de todas las funciones de la especialidad de Ejecutivo para Centros de Servicios, atención eficiente al cliente, atención telefónica con calidad, la elaboración y presentación de documentos empresariales, que utilicen los programas computacionales actualizados.
8. Traducción e interpretación simultánea de inglés a español y viceversa en textos y conversaciones.

ESPECIALIDAD DE EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS

ESTRUCTURA CURRICULAR

SUBÁREA	HORAS POR SEMANAS		
	NIVEL		
	X	XI	XII
ORAL COMMUNICATION IN ENGLISH	8	8	6
WRITTEN COMMUNICATION IN ENGLISH	4	--	--
TRANSLATION AND INTERPRETING	--	--	4
COMUNICACION EMPRESARIAL	--	4	4
GESTIÓN EMPRESARIAL	8	-	-
ADMINISTRACIÓN PARA CENTROS DE SERVICIO	--	8	6
DESTREZAS COMPUTACIONALES	4	4	4
TOTAL DE HORAS	24	24	24

MALLA CURRICULAR EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS

SUB-AREA	UNIDADES DE ESTUDIO POR NIVEL					
	DECIMO		UNDECIMO		DUODECIMO	
Oral Communication in English	• Personal interaction at the Company.	112	• Job Manufacturing and Job Performance.	112	• Workplace Management	74
	• Company Structure and Working conditions.	112	• Routine Business Activities.	112	• Customer Service	76
	• Company furniture, Equipment and tools.	96	• Safety at work.	96		
	320 Horas Anuales		320 Horas Anuales		150 Horas Anuales	
Written Communication in English	• Writing to Communicate	32				
	• Sentence Structure	58				
	• Types of Paragraphs	70				
	160 Horas Anuales					
Translation and Interpreting					• Translation	48
					• Interpreting	52
					100 Horas Anuales	

MALLA CURRICULAR EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS

SUB-AREA	UNIDADES DE ESTUDIO POR NIVEL					
	DECIMO		UNDECIMO		DUODECIMO	
Comunicación Empresarial			<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Oral 60 • Comunicación Escrita 68 • Quality Customer Service 32 <p style="text-align: center;">160 Horas Anuales</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Expresión Escrita 20 • Expresión Oral 28 • Etiqueta y Protocolo 20 • Quality Customer Service 32 <p style="text-align: center;">100 Horas Anuales</p>	
Gestión Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Salud Ocupacional 40 • Administración de Oficinas 80 • Administración de Documentos 40 • Human Development 40 • Derecho Laboral 80 • Cultura de la Calidad 40 <p style="text-align: center;">320 Horas anuales</p>					

**MALLA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS**

SUB-AREA	UNIDADES DE ESTUDIO POR NIVEL					
	DECIMO		UNDECIMO		DUODECIMO	
Administración para Centros de Servicios			<ul style="list-style-type: none"> Fundamentos de Contabilidad Estadística Descriptiva Mercadeo Gestión Didáctica Empresarial 	56 36 48 180	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma de Servicios Pasantía Laboral Relaciones Humanas y Públicas 	60 40 50
			320 Horas Anuales		150 Horas Anuales	
Destrezas Computacionales	<ul style="list-style-type: none"> Herramientas Computacionales Procesador de texto Word 	100 60	<ul style="list-style-type: none"> Aplicaciones Computacionales Bases de Datos 	100 60	<ul style="list-style-type: none"> Redes-Usuario Producción de Documentos en Computadora 	28 72
	160 Horas Anuales		160 Horas Anuales		100 Horas Anuales	

***MAPA CURRICULAR DE
DECIMO AÑO***

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DÉCIMO AÑO**

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
<p>Oral Communication in English</p> <p>320 Hours</p>	<p>Personal interaction at the company</p> <p>112 hours</p>	<p>Target content 1 Exchanging information about: Personal interaction at the company, Ways of interacting, Ethics, Personal skills, Cultural aspects Hours: 112 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Understanding simple familiar phrase and short statements. • Predicting meaning through the use of context. • Asking and responding to questions in clearly defined situations. • Expressing personal responses, likes dislikes and feelings.
	<p>Company structure and working conditions 112 hours</p>	<p>Target content 2 Expressing information about: Company structure and working conditions, Activities, organization and background, Employment policy, Fringe benefits, Importance of motivation, Labor relations Hours: 112 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Understanding simple familiar phrases and short statements. • Predicting meaning through the use of context. • Asking and responding to questions in clearly defined situations. • Expressing personal responses, likes, dislikes and feelings.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DÉCIMO AÑO**

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
<p>Oral Communication in English</p>	<p>Company furniture, equipment and tools 96 hours</p>	<p>Target content 3 Company furniture, equipment and tools Hours: 96 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Understanding simple familiar phrase and short statements. • Communicating messages with little or no difficulty. • Expressing and seeking ideas and opinions.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DÉCIMO AÑO**

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
<p>Written Communication in English 160 Hours</p>	<p>Unit 1: Writing to communicate 32 hours</p>	<p>Target content 1 Basic English Skills Hours: 20 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Understand words and sentences in context using certain grammar structure. • Complete written forms with the appropriate information. • Understand language varieties to complete a task successfully. • Write sentences using certain grammar structure
	<p>Target content 2 Introduction to Academic Writing Hours: 12 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Learn why and how people write. • Complete written forms with appropriate information. • Distinguish the different parts of a paragraphs. 	

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DÉCIMO AÑO**

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
	Unit 2: Sentence Structure 58 hours	Target content 1 Types of Sentences Hours: 12 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Understand words in different types of sentences. • Recognize the different types of sentences. • Write different types of sentences using certain grammar structure. • Offer the right written response.
		Target content 2 Noun, adverbial and relative clauses and participial phrases Hours: 46 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Perform in written English • 2. Understand language varieties to complete a task successfully. • Write sentences using certain grammar structure. • Distinguish the different types of clauses and phrases.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DÉCIMO AÑO**

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
	Unit 3: Types of paragraphs 70 hours	Target content 1 Narrative, Descriptive and expository paragraphs Hours: 24 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Write sentence using certain grammar structure. • Understand relations between the different paragraphs. • Write short imaginative paragraphs. • Express information explicitly. • Understand language varieties to complete a task successfully.
		Target content 2 The Writing process Hours: 46 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Understand the mechanics of the different types of paragraphs. • Complete written forms with the appropriate information. • Distinguish between different steps of the writing process. • Understand the correct organization of a paragraph • Perform factual communication to start and end up a good paragraph. • Understand and be understood by others.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p align="center">Gestión Empresarial 320 Horas</p>	<p align="center">Salud Ocupacional 40 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar aspectos relacionados con la Salud Ocupacional, así como los principales conceptos. • Describir la importancia de la seguridad en la prevención de accidentes. • Aplicar normas de seguridad e higiene para proteger el medio ambiente y la salud de las personas • Analizar los aspectos psíquicos y físicos relacionados con la carga de trabajo • Inferir en los diferentes reglamentos las regulaciones relacionados con la Salud Ocupacional.
	<p align="center">Administración de Oficinas 80 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las características del proceso administrativo de una organización. • Examinar el contexto, planificación y ergonomía en la administración de la oficina.
	<p align="center">Administración de Documentos 40 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valorar la importancia de la legislación archivística para la empresa pública. • Aplicar las reglas y normas generales para clasificar y ordenar nombres y documentos. • Ejecutar procedimientos para la localización seguimiento y registro de los documentos con rapidez y exactitud.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
Gestión Empresarial	Human Development 40 hours	Target content 1 Personal Values Hours: 12 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Understand the importance of personal values. • Develop skills to become a better person in an enterprise. • Understand and to be understood by others.
		Target content 2 Processes Values Hours: 12 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Understand the importance of processes values. • Develop skills to become a better person in an organization. • Understand and to be understood by others.
		Target content 3 Organization Values Hours: 16hours	<ul style="list-style-type: none"> • Understand the importance of organization values. • Develop skills to become a better person in an enterprise.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DÉCIMO AÑO**

SUBAREA

UNIDAD DE ESTUDIO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

**Gestión
 Empresarial**

Derecho Laboral
 80 horas

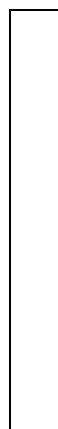
- Describir la importancia del derecho laboral.
- Interpretar los elementos de los contratos de trabajo que rigen los derechos y deberes del trabajador y del patrono.
- Explicar los tipos de jornada laboral en sus diversas modalidades de pago.
- Inferir las obligaciones y prohibiciones de los trabajadores.
- Distinguir los beneficios sociales del trabajador contemplados en la legislación vigente.
- Clasificar las causas que dan origen a la suspensión o terminación de la relación laboral.
- Realizar cálculos de indemnizaciones por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal.
- Efectuar los cálculos correspondiente a vacaciones y aguinaldo con la información suministrada en cada caso.
- Inferir las cargas sociales y las deducciones aplicadas a las planillas en las empresas.
- Aplicar los conceptos de la microempresa según la legislación costarricense.

**MAPA CURRICULAR
EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
DÉCIMO AÑO**

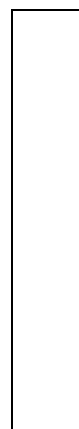
SUBAREA

UNIDAD DE ESTUDIO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE



Cultura de la
Calidad
40 horas



- Argumentar la importancia de las técnicas de calidad, productividad y competitividad.
- Identificar la importancia del trabajo en equipo en la toma de decisiones.
- Utilizar herramientas y métodos con el fin de lograr un mejoramiento continuo en las diferentes áreas de acción.
- Analizar la necesidad de satisfacer al cliente como condición indispensable en la competitividad de una empresa.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p>Destrezas Computacionales 160 Horas</p>	<p>Herramientas Computacionales 100 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar normas básicas para el cuidado del equipo y la organización del lugar de trabajo. • Aplicar los principios de ergonomía al digitar documentos propios de la oficina. • Identificar los elementos básicos de un computador en español e inglés. • Seleccionar programas para detectar y eliminar los virus del software. • Utilizar las funciones del ambiente Windows para el manejo de la información. • Digitar al tacto de letras, números y otros que conforman el teclado hasta alcanzar 50 palabras por minuto. • Utilizar las aplicaciones relacionados con el uso de Internet y los servicios que este ofrece para la búsqueda y acceso de información.

**MAPA CURRICULAR
EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
DÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
Destrezas Computacionales	Procesador de Texto Word 60 horas	<ul style="list-style-type: none">• Aplicar las diferentes funciones del procesador de texto Word en los ejercicios prácticos del teclado y en textos.• Utilizar los símbolos alfanuméricos necesarios en la presentación de documentos empresariales.• Confeccionar tablas y gráficos con las herramientas disponibles en el procesador de texto.• Digitar documentos sencillos y complejos, utilizando las funciones del procesador de textos, con las técnicas correspondientes, así como el cotejo.• Distinguir los elementos básicos de la máquina de escribir manual y electrónica.

***MAPA CURRICULAR DE
UNDECIMO AÑO***

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
<p>Oral Communication in English</p> <p>320 Hours</p>	<p>Job manufacturing and Job performance</p> <p>112 hours</p>	<p>Target content 1 Personal interaction at the company Hours: 112 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reacting to language spoken at normal speed in everyday life. • Identifying the main rules of filing. • Understanding variety of registers. • Listening between lines about the topic studied. • Understanding ideas. • Talking in simple language about familiar and concrete situations of our own world. • Reporting information gathered from texts, web site, and others. • Speaking appropriately. • Responding to a request with appropriate expressions. • Speaking with intelligible pronunciation and intonation.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
Oral Communication in English	Routine Business Activities 112 hours	Target content 2 Routine Business Activities Hours: 112 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Reacting towards instructions. • Identifying details in familiar material. • Summarizing messages and narratives. • Responding and giving opinions about events and issues . • Responding to messages and dialogues in short situation context. • Reporting information to complete a task . • Speaking with intelligible pronunciation and intonation. • Asking for repetition / confirmation.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
Oral Communication in English	Safety at Work 96 hours	Target content 3 Safety at Work Hours: 96 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Identifying relevant information. • Giving directions to carry out a task. • Expressing main points and personal response.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
Comunicación Empresarial 160 Horas	Comunicación Oral 60 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar el proceso de la comunicación oral en el entorno empresarial. • Aplicar el lenguaje apropiado en la oficina tomando en cuenta el estilo, características y las técnicas de comunicación oral. • Desarrollar las habilidades para comunicarse satisfactoriamente con los diferentes tipos de clientes. • Aplicar las normas y principios del servicio telefónico nacional e internacional. • Aplicar las habilidades y destrezas en la atención telefónica.
	Comunicación Escrita 68 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las normas del idioma para la redacción de todo tipo de comunicación. • Redactar, documentos empresariales aplicando los factores auxiliares.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNITS	TARGET	OBJECTIVES
Comunicación Empresarial	Quality Customer Service 32 hours	Target content 1 Attitude Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Describe and apply five techniques which maximize effectiveness in receiving, handling and routing calls • Understand and to be understood by others.
		Target content 2 How to say hello Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Recognize how providing excellent service gives the organization a competitive edge. • Understand and to be understood by others.
		Target content 3 Call screening and probing Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Recall and apply six techniques for improving effectiveness as a listener • Understand and to be understood by others.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNITS	TARGET	OBJECTIVES
	Quality Customer Service	Target content 4 Call transfer and holding Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • State the importance of proper telephone techniques in providing excellent service to customers. • Understand and to be understood by others.
		Target content 5 Handling complaint callers Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Apply specific techniques which are effective in providing excellent service to create callers. • Understand and to be understood by others.
		Target content 6 How do your customer picture you Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Recognize five phrases which should be avoided on the phone. • Understand and to be understood by others.
		Target content 7 Communication styles Hours per topic: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Recognize six techniques used to be proactive with customers by telephone or in person. • Identify the characteristics of passive, average, and proactive customer service. • Understand and to be understood by others.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
		Target content 8 Delivering coaching, receiving and giving feedback Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Understand the primary skills of an effective coach. • Define coaching as a management supervisory function • Apply the four step model for effective coaching • Understand the effectiveness about giving and receiving feedback. • Provide appropriate and productive feedback in a variety of circumstances.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
Administración para Centros de Servicios 320 Horas	Fundamentos de Contabilidad 56 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar los elementos básicos de la contabilidad. • Distinguir cada uno de los elementos básicos que intervienen en la ecuación contable y el principio de la partida doble. • Analizar transacciones y ubicarlas en los elementos de la ecuación contable. • Elaborar una clasificación definida de las cuentas de los estados de resultados y de los balances generales (reales y nominales). • Examinar cada uno de los componentes de los elementos básicos en los estados financieros y económicos de la contabilidad financiera. • Emplear la cuenta como instrumento de registro y síntesis de transacción contable. • Construir los diferentes estados económicos y financieros para una empresa de servicios. • Elaborar un ciclo contable para una empresa de servicios.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
Administración para Centros de Servicios	Estadística Descriptiva 36 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar la estadística descriptiva en el procesamiento de la información. • Elaborar instrumentos estadísticos para el control de la calidad.
	Mercadeo 48 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la influencia del mercadeo en la gestión empresarial. • Choose a variety of possibilities to suit a demand or to request something. • Communicate instructions, detailed products and standards for international operations.
	Gestión Didáctica Empresarial 180 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la estructura organizacional y funcional del aula Labor@. • Fomentar experiencias laborales y educativas de una empresa de práctica en el aula Labor@ para centros de servicios • Realizar labores en empresas de práctica a través de las diferentes estaciones de trabajo en el aula Labor@ con eficiencia.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p>Destrezas Computacionales 160 Horas</p>	<p>Aplicaciones Computacionales 100 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar ejercicios de velocidad en la computadora, hasta alcanzar 60 p.p.m. como mínimo al finalizar el curso lectivo. • Aplicar los elementos de la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica. • Aplicar las herramientas de la hoja electrónica en la elaboración de documentos comerciales. • Construir gráficos en la hoja electrónica. • Analizar la terminología básica y los elementos de la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones. • Confeccionar presentaciones en multimedia. • Aplicar el equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora. • Analizar la terminología básica y los elementos de la barra de menú y herramientas del programa de publicaciones. • Aplicar las herramientas del programa de publicaciones en la confección de material informativo.

**MAPA CURRICULAR
EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
UNDÉCIMO AÑO**

SUBAREA

UNIDAD DE ESTUDIO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Bases de Datos
60 Horas

- Analizar los diferentes conceptos sobre bases de datos.
- Diferenciar los elementos de Access.
- Aplicar las operaciones básicas y asistentes en Access.
- Ejecutar diferentes tipos de consulta.
- Seleccionar las herramientas de Access para el manejo de bases de datos.

***MAPA CURRICULAR DE
DUODECIMO AÑO***

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DUODÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
Oral Communication in English 150 Hours	Workplace Management 74 hours	Target content 1 Workplace Management Hours: 74 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Identifying speakers' specifications, request, and others. • Understanding variety of language forms to complete a task. • Asking for repetition. • Responding with the appropriate response.
	Customer Service 76 hours	Target content 2 Customer Service Hours: 76 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Identifying the purpose of short messages. • Copying with unfamiliar names expressions and places to complete a procedure. • Negotiation meaning with the other speaker. • Responding to messages and dialogues in situations in different contexts. • Speaking with intelligible pronunciation and intonation.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DUODÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNITS	TARGET	OBJECTIVES
<p>Translation and Interpreting 100 Hours</p>	<p>TRANSLATION 48 hours</p>	<p>Target content 1 Translation Hours: 48 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • To analyze the main features of the translation and interpreting process. • To use different strategies in order to obtain accurate translation. • To analyze the most important techniques used to translate different types of texts. • To translate different texts according to content and level difficulty. • To use different techniques for error correction. • To obtain accurate result in the translation process.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DUODÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNITS	TARGET	OBJECTIVES
<p>Translation and Interpreting</p>	<p>INTERPRETING 52 hours</p>	<p>Target content 2 Interpreting Hours: 52 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • To distinguish between translating and interpreting. • To identify the main skills and attitudes involved in the interpreting process. • To determine different strategies in order to obtain accurate interpreting. • To overcome the most relevant barriers in the interpreting process. • To use different techniques used to translate different types of texts • To implement different interpreting techniques according to content and level of difficulty. • To take advantage of the interpreting activity in the different Service Centers located in Costa Rica.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DUODÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
Comunicación Empresarial 100 Horas	Expresión Escrita 20 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar documentos personales, legales y administrativos en inglés y español de acuerdo con las características de cada uno.
	Expresión Oral 28 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de comunicación oral en diferentes discursos del quehacer organizacional.
	Etiqueta y Protocolo 20 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las normas y procedimientos de etiqueta y protocolo para lograr una buena imagen empresarial.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DUODÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNITS	TARGET	OBJECTIVES
Comunicación Empresarial	QUALITY CUSTOMER SERVICE 32 HOURS	Target content 1 Hearing is not listening Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Identify six common errors made by employees who deal with customers in person or by telephone. • Recognize at least one effective strategy or technique for avoiding errors on the job.
		Target content 2 Telephone courtesy Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Identify four critical elements of effective telephone communication which must be actively managed to ensure courtesy in business telephone contacts. • Define business friendly and identify its five main characteristics.
		Target content 3 What is wrong with the picture Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Identify different ability in their customers. • Understand and to be understood by others.
		Target content 4 Emotional leakage Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Define emotional leakage and give examples of its occurrence in the workplace. • Apply specific techniques which are effective in preventing emotional leakage.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DUODÉCIMO AÑO**

SUBÁREA	UNITS	TARGET	OBJECTIVES
		Target content 5 We are customers to each others Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Identify and explain the important similarity between calls from outside the company and those originating within the company. • Recall and state the relationship between the companies internal telephone techniques and its total customer service.
		Target content 6 How to deal with the foreign accent Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Identify five common mistakes made by people attempting to communicate with customers who have a foreign accent. • Apply at least one effective alternative technique for avoiding those mistakes.
		Target content 7 Escape from voice mail jail Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Describe six reasons why voice mail is superior to traditional written methods of taking messages. • Understand and apply six techniques which apply to leaving an effective voice mail message.
		Target content 8 Telesales tips form A to Z Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • State the importance of attitude and creativity in providing high quality customer service. • Recognize at least one communication tip or technique for each letter of the alphabet.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DUODÉCIMO AÑO**

SUBÁREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
Administración para Centros de Servicios 150 Horas	Plataforma de Servicios 60 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar con calidad las labores en la plataforma de servicios. • Analizar las estructuras internas organizacionales de los centros de servicios. • Analizar los diferentes puestos requeridos en los centros de servicios.
	Pasantía Laboral 40 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar con calidad todo tipo de labores propias de una plataforma de servicios.
	Relaciones Humanas y Públicas 50 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar los principios básicos de las relaciones humanas en el mundo empresarial lograr una buena imagen empresarial. • Aplicar los principios de las relaciones humanas exitosas en el mundo empresarial. • Valorar la importancia de las relaciones públicas en la atención a los clientes

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DUODÉCIMO AÑO**

SUBÁREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p>Destrezas Computacionales 100 Horas</p>	<p>Redes – Usuario 28 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los conceptos básicos asociados a la comunicación de datos y el uso de redes • Aplicar los principales conceptos relacionados con las redes de área local. • Definir las responsabilidades de los usuarios y administradores de una red. • Utilizar las características y aplicaciones de un sistema operativo de red. • Reconocer los derechos y atributos de seguridad en el ambiente del sistema operativo. • Aplicar el procedimiento de ingreso y salida de la red . • Accesar algunos de los servicios básicos de una red.
	<p>Producción de Documentos en Computadora 72 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ensayar procedimientos de velocidad en español e inglés en el uso de la computadora hasta alcanzar 70 p.p.m. como mínimo. • Aplicar las técnicas correctas en la elaboración y presentación de toda clase de documentos en inglés y español, propios de la oficina.

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

UNDÉCIMO AÑO

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

SUB-AREA

ORAL COMMUNICATION IN ENGLISH

Elaborado por:

M.Sc. Anabelle Venegas Fernández,

Coordinadora de Lenguas Extranjeras

Aprobado según acuerdo No. 05-08-07

ORAL COMMUNICATION IN ENGLISH

Esta Subárea contiene los conocimientos para lograr calidad en la comunicación oral en un segundo idioma por lo que se debe aplicar la metodología y técnicas didácticas adecuadas para el logro de los objetivos, se imparte 8 horas semanales para un total de 320 horas por año y esta integrada por tres unidades de estudio:

- **Personal Interaction at the Company:** propicia conversaciones de situaciones que normalmente suceden en el lugar de trabajo.
- **Company Structure and Working Conditions:** conversaciones y situaciones sobre condiciones laborales y la organización de una empresa
- **Company Furniture, Equipment and Tools** se entablan conversaciones y situaciones acerca de los equipos utilizados en una empresa, materiales, muebles, estaciones de trabajo, distribución de la oficina entre otros.

Las unidades de estudio se deben desarrollar tanto en el aula como en el laboratorio de idiomas, utilizando un software de inglés para lograr una buena pronunciación. Para adquirir destrezas y habilidades del manejo de una segunda lengua **oralmente** se deben propiciar las prácticas adecuadas dentro del contexto actual para una eficiente pronunciación, dicción y conversación.

OBJETIVOS GENERALES DE LA SUB-ÁREA

1. Desarrollar las destrezas del manejo de una segunda lengua para expresar su pensamiento y comunicarse con los clientes internos y externos de la empresa.
2. Desarrollar destrezas en Inglés para el manejo de una empresa.
3. Desarrollar las destrezas para comunicarse con fluidez en un segundo idioma.
4. Propiciar el aprendizaje de una manera atractiva del manejo de un segundo idioma para lograr eficiencia en el desempeño del mismo.

Esta sub-área debe ser impartida por un profesional de Inglés

INTRODUCTION

Language responds to a basic need of human beings: a need for communication. By speaking and using words; a person can say not only what is present and tangible, but also what is within time and space, abstract or imaginary. In addition, using language a person can control her/his own behavior and transmit her/his deepest thoughts and feelings.

Through language, people socialize and stimulate the creation, transmission and enrichment of culture. In their personal environment, individuals share their concerns, experiences, and opinions and build the world in which they live and try to improve their quality of life, as well as the life of others.

Due to the fact that we live in a changing world, and because of the scientific and technological sharing among countries, the migration of people from one place to another, foreign languages must be taught at the different levels within the educational system. The teaching and learning of English will help to cope with those global changes.

Learning a foreign language means developing an awareness and knowledge of other cultures. Costa Ricans will be able to appreciate the moral, spiritual and aesthetic values of a new culture, and at the same time appreciate Costa Rican idiosyncrasies, values, traditions, and customs. In addition, they will develop feelings of solidarity and brotherhood that will enable them to contribute to the improvement of their society.

By means of the acquisition of a foreign language, Costa Rican students are getting the opportunity to broaden their knowledge of the world and to participate in the development of the XXI century Costa Rican society.

THE EDUCATIONAL POLICY

The Educational Policy for the XXI Century will provide learners with the opportunity to express their positive feelings for their country, which is characterized by its democracy, culture and its respect for law, nature and peace.

The main purpose of this policy is to encourage Costa Rican students to be positive leaders with a critical mind that will help them to strengthen not only their own identity as independent and interdependent learners, but also the democratic system as well.

Some of the basic principles of the educational policy are as follows:

1. Individuals should be able to develop their full potential and should seek opportunities to participate in the development of their country while fulfilling their own needs and pursuing their own happiness. They should be able to interact with other people and cultures to solve problems and produce benefits for their country. They should respect their own values and the values of others.
2. Education should promote the broadening of understanding through challenging classroom situations and opportunities for self-growth. Individuals should “learn how to learn.” Teachers should promote the need and love for learning in the students so they will become lifelong learners.
3. Social and economic gaps should be bridged by providing learners with possibilities for social improvement in order to integrate them into everyday problem-solving situations. The goal should be to promote a self-sufficient society.
4. An aim of education is to improve the productivity and economy of society. Achieving sustainability in those two areas represents a challenge for education. The country needs qualified people in order to increase productivity and improve the spirit of competitiveness. There is also a need to integrate the country more effectively into global economy.
5. The information or content, that learners acquire should be updated and should be relevant to global development in the XXI century.
6. Education should aim to reinforce values and attitudes. This is a moral imperative.

Additionally to what it is stated in the educational policy, every individual is capable of achieving his/her full potential. This means interacting harmoniously with his/ her surroundings as s/he develops the three areas of human development: Cognitive linguistic, Socio-affective and Psycho- motor and also to achieve communicative competence.

Each person contributes both to the common good and the development of education and is responsible for upgrading the quality of the individual and his/her community throughout his/her lifetime. Education must be then an ongoing process.

Through education, learners are given equal opportunities to succeed. This should be reflected both in the process of mediation of learning and evaluation.

In summary, learning English as a foreign language in Costa Rica will allow students to develop communicative competence, to gain knowledge of a new culture, new beliefs and attitudes as well as to develop their full potential in order to become productive members of Costa Rican society.

ENGLISH AS A FOREIGN LANGUAGE IN THE EDUCATIONAL SYSTEM

English is conceived as a linguistic and cultural tool for communication, which complements education as a whole. Knowledge of English helps students become sensitive to new linguistic codes, and value Costa Rican culture and its interaction with other countries. Ongoing exposure and use of English will allow the learner to develop communicative competence in the target language.

ENGLISH AS AN OBJECT OF STUDY

The object of study of the English language in our curriculum is written and oral communication, emphasizing the four basic linguistic skills: listening, speaking, reading and writing. The practice of these skills permits the students to communicate efficiently according to the knowledge acquired.

Through the learning of the language, the learner can compare and apply different registers (formal and informal) and recognize expressions in British, American and other varieties of English.

Formal component

Although the formal component refers to form, lexis and morphology, they should be taught within a context and never in isolation.

Functional component

The functional component refers to the communicative purpose for using the language, (greeting, introducing and saying goodbye are examples of language functions). In functional communication activities the learner is placed in a real life situation where s/he must perform a task by communicating as best as s/he can.

Cultural component

This component takes into account the understanding of the socio cultural context of the country or countries where the language is spoken. Knowing the target culture facilitates the understanding of the language itself.

Values, attitudes, and beliefs should be taken into consideration. Cultural aspects should always accompany the learning of a language

The main objective of learning English is to enable the students to understand and communicate basic ideas in oral form. The appropriate use of these three components guarantees the development of communicative skills.

THE PURPOSE OF ENGLISH LANGUAGE LEARNING IN TECHNICAL EDUCATION

The 21st Century has been characterized by a constant movement in the world's economies that influence the country's educational and job demands. The use of High Tech equipment for educational, medical, scientific and commercial purposes requires more specialized technical personnel.

As a result, the study plans for Technical Education have changed to respond to the present demand for specialized labor hand in the different fields: Tourism, Secretarial Management, Accounting, Computing, Mechanics, Agriculture, and others, and also to give the appropriate response when communicating in English. In other words, it is not only important to perform in the chosen vocational field but also to have a good command of the English language.

In language teaching Chomsky separates language into COMPETENCE and PERFORMANCE. "Linguistic competence is understood as a "system" of rules that has a form and is organized in a way that has psychological reality". Performance is the way the competence is expressed through the language. Although, Dell Hymes introduces also his concept of communicative competence as the mastery of an ideal speech situation.

However, there exists another related concept that is COMPETENCY. Richards defines "Competencies" as "observable behaviors that are necessary for the successful completion of real-world activities".

Our students of Technical Education will be ready to face workplace situation since their target will be become technicians once they have fulfilled their chosen study plan or curriculum.

Parallel to the study of Academic English, the students will take at X, XI, and XII levels, specialized English courses designed according to their study field.

THE MEDIATION OF LEARNING IN TECHNICAL EDUCATION

The Educational Policy for the XXI Century also states that education enables learners to participate as individuals in their own development and the development of society. They, therefore, have to be acquainted with the knowledge that humanity has been accumulating and systematizing throughout history. Students must learn about its common uses, thoughts and actions in a particular social context. Within this view, “learning” is exploring, experimenting, discovering and reconstructing the learner’s own knowledge. Learning is described as a comprehensible, dynamic and meaningful process. It is focused on the students’ interests and needs. From this perspective, the teacher is the person who organizes and guides the learning situations, taking into account the students’ characteristics such as background knowledge that has to be activated (schemata), learning styles and multiple intelligences, as well as the curriculum and the cultural and natural context.

In this syllabus, the oral skills of the language are the object of study. Emphasis is given to the two basic linguistic abilities: ***listening and speaking, the main focus of the curriculum.***

Students acquire communicative competence through the integration of oral and aural skills listening and speaking only, at an intermediate level. They demonstrate improvement of communicative abilities in the oral and aural skills by performing real meaningful language situations.

To help teachers with a general view of the sub skills to be developed, we are including a summary of the most relevant aspects of each main skill:

Listening

Listening is one of the most important skills. Through listening the students should be prepared to cope with:

- a. Understanding speech in different settings (background noise, distance or unclear sound reproductions)
- b. Becoming acquainted with speech containing false starts hesitations, and others (everyday speech).
- c. Understanding speakers who vary in tempo, speech, clarity of articulation and accent, non-native speakers of the language as well.

Listening, understanding and responding in an appropriate way is an essential part of communication and, therefore, regular practice of aural comprehension is a vital part of the teaching program although listening is fully practiced in our classes, there are specific listening activities that should be included in the syllabus, such as:

1. Distinguishing between sounds, stress and intonation patterns.
2. Understanding questions.
3. Understanding comprehension passages.
4. Listening to broadcasts.
5. Listening to lectures.
6. Taking dictation.

Teachers should expose the learner to a considerable amount of meaningful language input through listening to: conversations, descriptions, directions, discussions, drama, films, songs, sports, reports, advertisements and any other form of authentic spoken language.

The teacher should encourage in the learners the development of the following strategies:

1. Thinking about the purpose of listening.
2. Thinking ahead about what learners already know and keep predicting what the speaker will say next.
3. Focus on what they do, understand and use to help them work out what they don't understand.

When developing listening comprehension, the activities should:

1. Meet the students' interests and needs.
2. Be designed according to the student's performance level.
3. Provide practice in distinguishing between sounds, stress, intonation patterns, to understand sentences, short texts, and others.
4. Provide the students with practice in listening techniques.
5. State the purpose of the task clearly.
6. Make use of background knowledge.
7. Follow an organized procedure.
8. Provide the learners with the necessary steps in the development of the activity.
9. Engage the learners in a variety of situations, which provide practice, going from memorization to read use

EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES.

1. Follow the objectives.
2. Be graded.
3. Integrate other language skills.

Speaking

The development of the skill is the ultimate goal for students learning English in our society.

However, the development of the skill has to be carried out in conjunction with the development of the other skills. In particular, speaking and listening are complementary to each other in the act of communication. For that reason, both should be practiced in close relation to each other.

The teacher should provide a variety of opportunities for the students, in order to bring about the necessary models or language input.

Through speech, learners acquire the fundamentals of language pertinent to carry out specific interaction where they have to exercise the use of some functions, through the appropriate language structures, cultural appropriateness and acceptable language input.

To promote the development of this skill, it is necessary that students be aware of the following principles:

1. Oral speech is acquired through listening and through constant practice.
2. Speech delivery, rhythm, intonation and pronunciation are learned by listening to appropriate language models (tapes, native speakers, teachers and other English speakers).
3. Learning to speak English means knowing what to talk about. Introducing knowledge of the world and up-to-date topics are essential.
4. Learning to speak English means saying the appropriate words for a situation at the right time for a specific purpose.
5. For the students to speak English it is essential that English is spoken in class and in any other situation when it is required.
6. Since learning to speak means speaking to others, interactive practice must be set up in pairs, groups and with teachers and visitors.
7. The language tasks designed must be authentic and the same ones that native speakers of the language use to communicate with others.
8. The integration of skills is vital when speaking. e.g. giving an oral explanation of information presented in a chart or diagram.

METHODOLOGICAL APPROACH

The English Curriculum in Technical Schools is based on **English for Specific Purposes**. This Syllabus integrates basically the following approaches and methods: The Communicative Approach, Cooperative Learning, Multiple Intelligence Theory and Learning Styles.

ENGLISH FOR SPECIFIC PURPOSES

According to Kristen Gatehouse in her article “Key Issues in English for Specific Purposes (ESP) Curriculum Development”, October 2001, based on ESP Theorists Dudley-Evans and St John (1998), ESP consists of English language teaching which is:

- designed to meet specified needs of the learner;
- related in content (i.e. in its themes and topics) to particular disciplines, occupations and activities;
- centered on the language appropriate to those activities in syntax, lexis, discourse, semantics, etc., and analysis of this discourse; in contrast with General English.

II. Variable characteristics:

ESP may be, but is not necessarily:

- restricted as to the language skills to be learned (e.g. reading only);
- not taught according to any pre-ordained methodology

Anthony (1997) notes that there has been considerable recent debate about what ESP means despite the fact that it is an approach which has been widely used over the last three decades. At a 1997 Japan Conference on ESP, Dudley-Evans offered a modified definition. The revised definition he and St. John postulate is as follows:

I. Absolute Characteristics

- ESP is defined to meet specific needs of the learner;
- ESP makes use of the underlying methodology and activities of the discipline it serves;
- ESP is centred on the language (grammar, lexis, register), skills, discourse and genres appropriate to these activities.

II. Variable Characteristics

- ESP may be related to or designed for specific disciplines;
- ESP may use, in specific teaching situations, a different methodology from that of general English;
- ESP is likely to be designed for adult learners, either at a tertiary level institution or in a professional work situation. It could, however, be for learners at secondary school level;
- ESP is generally designed for intermediate or advanced students;
- Most ESP courses assume some basic knowledge of the language system, but it can be used with beginners (1998, pp. 4-5).

Dudley-Evans and St. John have removed the absolute characteristic that 'ESP is in contrast with General English' and added more variable characteristics. They assert that ESP is not necessarily related to a specific discipline. Furthermore, ESP is likely to be used with adult learners although it could be used with young adults in a secondary school setting.

As for a broader definition of ESP, Hutchinson and Waters (1987) theorize, "ESP is an approach to language teaching in which all decisions as to content and method are based on the learner's reason for learning" (p. 19). Anthony (1997) notes that, it is not clear where ESP courses end and general English courses begin; numerous non-specialist ESL instructors use an ESP approach in that their syllabi are based on analysis of learner needs and their own personal specialist knowledge of using English for real communication.

Types of ESP

David Carter (1983) identifies three types of ESP:

- English as a restricted language
- English for Academic and Occupational Purposes
- English with specific topics.

The language used by air traffic controllers or by waiters are examples of English as a restricted language. Mackay and Mountford (1978) clearly illustrate the difference between restricted language and language with this statement:

... the language of international air-traffic control could be regarded as 'special', in the sense that the repertoire required by the controller is strictly limited and can be accurately determined situationally, as might be the linguistic needs of a dining-room waiter or air-hostess. However, such restricted repertoires are not languages, just as a tourist phrase book is not grammar. Knowing a restricted 'language' would not allow the speaker to communicate effectively in novel situation, or in contexts outside the vocational environment.

The second type of ESP identified by Carter (1983) is English for Academic and Occupational Purposes. An example of English for Occupational Purposes is 'English for Technicians' whereas an example of EAP English for Academic purposes is 'English for Medical Studies'.

The third and final type of ESP identified by Carter (1983) is English with specific topics. Carter notes that it is only here where emphasis shifts from purpose to topic. This type of ESP is uniquely concerned with anticipated future English needs of, for example, scientists requiring English for postgraduate reading studies, attending conferences or working in foreign institutions.

Characteristics of ESP Courses

The characteristics of ESP courses identified by Carter (1983) are discussed here. He states that there are three features common to ESP courses: a) authentic material, b) purpose-related orientation, and c) self-direction. If we revisit Dudley-Evans' (1997) claim that ESP should be offered at an intermediate or advanced level, use of authentic learning materials is entirely feasible. Closer examination of ESP materials will follow; suffice it to say at this juncture that use of authentic content materials, modified or unmodified in form, are indeed a feature of ESP, particularly in self-directed study and research tasks.

Purpose-related orientation refers to the simulation of communicative tasks required of the target setting. Carter (1983) cites student simulation of a conference, involving the preparation of papers, reading, notetaking, and writing. At Algonquin College, English for business courses have involved students in the design and presentation of a unique business venture, including market research, pamphlets and logo creation. The students have presented all final products to invited ESL classes during a poster presentation session.

Finally, self-direction is characteristic of ESP courses in that the " ... point of including self-direction ... is that ESP is concerned with turning learners into users" (Carter, 1983, p. 134). In order for self-direction to occur, the learners must have a certain degree of freedom to decide when, what, and how they will study. Carter (1983) also adds that there must be a systematic attempt by teachers to teach the learners how to learn by teaching them about learning strategies.

Abilities Required for Successful Communication in Occupational Settings

Cummins (1979) theorized a dichotomy between basic interpersonal communication skills (BICS) and cognitive academic language proficiency (CALP). The former refers to the language skills used in the everyday informal language used with friends, family and co-workers. The latter refers to a language proficiency required to make sense of and use academic language. Situations in which individuals use BICS are characterized by contexts that provide relatively easy access to meaning. However, CALP use occurs in contexts that offer fewer contextual clues.

There are three abilities necessary for successful communication in a professional target setting. The first ability required in order to successfully communicate in an occupational setting is the ability to use the particular jargon characteristic of that specific occupational context. The second is the ability to use a more generalized set of academic skills, such as conducting research and responding to memoranda. With the health science group, this was largely related to understanding a new culture. The third is the ability to use the language of everyday informal talk to communicate effectively, regardless of occupational context. Examples of this include chatting over coffee with a colleague or responding to an informal email message.

The task for the ESP developer is to ensure that all three of these abilities are integrated into and integrated in the curriculum. This is a difficult task due to the incredible amount of research required. Close collaboration between content experts and the curriculum developer was not possible during the development stages for the health science curriculum.

ESP requires comprehensive needs analysis and because the learning-centred curriculum is not static, it is impossible to expect that the developer be in a position to identify the perfect balance of the abilities noted above for any particular group of learners. In reality, a large part of this responsibility is that of the instructors; it is the instructors who are in the best position to identify changing learner needs and who are in the best position to ensure that all students receive a balanced diet of language.

Materials Development

Do ESP textbooks really exist? This is central question Johns (1990) addresses. One of the core dilemmas he presents is that "ESP teachers find themselves in a situation where they are expected to produce a course that exactly matches the needs of a group of learners, but are expected to do so with no, or very limited, preparation time" (Johns, 1990, p. 91).

If teachers are so pressed for time, will they have the time to submit and cross-index resources? There is value in all texts - some more than others. Familiarizing oneself with useful instructional materials is part of growing as a teacher, regardless of the nature of purpose for learning. Given that ESP is an approach and not a subject to be taught, curricular materials will

unavoidably be pieced together, some borrowed and others designed specially. Resources will include authentic materials, ESL materials, ESP materials, and teacher-generated materials.

Note that an excellent point of departure for novice ESP curriculum developers is with lists of ESL publishers which have been made publicly available on-line. Browsing publishers' sites takes a few minutes, review copies can be requested immediately and copies can be sent express.

THE COMMUNICATIVE APPROACH TO LANGUAGE TEACHING

Theory of language

The communicative approach in language teaching starts from a theory of language as communication. The goal of language teaching is to develop what Hymes (1992), referred to as “communicative competence”. His theory of communicative competence was a definition of what a speaker needs to know in order to be communicatively competent in a speech community. Another linguistic theory of communication favored in CLT is Halliday’s (1970), functional account of language use.

Halliday has elaborated a powerful theory of the functions of language, which complements Hyme’s view of communicative competence. He described seven basic functions that language performs for children learning their first language:

1. The instrumental function: using language to get things.
2. The regulatory function: using language to control the behavior of others.
3. The interactional function: using language to create interaction with others.
4. The personal function: using language to express personal feelings and meanings.
5. The heuristic function: using language to learn and discover.
6. The imaginative function: using language to create a world of imagination.
7. The representational function: using language to communicate information.

Theory of learning

Little has been written about the learning theory of the communicative approach. An important feature is the communication principle in which “activities that involve real communication promote learning. A second element of this principle is the task principle; activities in which the language is used for carrying out meaningful tasks promote learning. A third and last element is the meaningfulness principle: language that is meaningful to the learner supports the learning process.” Littlewood (1981). Learning activities are consequently selected according to how well they engage the learner into the communicative principle. Thus, it can be considered to be a pragmatic view of language learning: students learn by doing.

Objectives

The following are the most important levels of general objectives applicable to any teaching situation in the communicative approach: (Piepho 1981).

An integrative and content level (language as a means of expression)

A linguistic and instrumental level (language as a semiotic system and an object of learning)

An affective level of interpersonal relationship and conduct (language as a means of expressing values and judgments about oneself and others)

A level of individual learning needs (remedial learning based on error analysis)

A general educational level of extra-linguistic goals (language learning within the school curriculum)

The Syllabus

Types of learning and teaching activities

The range of exercise types and activities compatible with the communicative approach is unlimited. Classroom activities are often designed to focus on completing tasks that are mediated through language or involve negotiation of information and information sharing.

According to Littlewood (1981), it is necessary to distinguish between functional communication activities and social interaction activities in the communicative approach. The former includes tasks such as comparing sets of pictures and noting similarities and differences, working out sequence of events; discovering missing features, communicating behind a screen, giving instructions, following directions; and solving problems from shared clues. The later include conversation and discussion

sessions, dialogues and role-plays, simulations, skits, improvisations, and debates.

Learner roles

Learner roles are clearly described by Breen and Candlin (1980), in the following terms:

“The role of learner as negotiator -between the self, the learning process, and the object of learning- emerges from and interacts with the role of joint negotiator within the group and within the classroom procedures and activities which the group undertakes. The implication for the learner is that he should contribute as much as he gains, and thereby learns in an interdependent way. “

Teacher roles

Breen and Candlin describe teacher roles in the following terms:

“The teacher has two main roles; the first role is to facilitate the communication process between all participants in the classroom, and between these participants and the various activities and texts. The second role is to act as an independent participant within the learning-teaching group.”

Breen and Candlin point to secondary roles such as:

“organizer of resources and as a resource himself, as a guide within the classroom procedures and activities and finally researcher and learner.”

Other roles assumed for teachers are needs analyst, counselor, and group process manager.

Role of instructional materials

A wide variety of materials have been used to support communicative approaches to language teaching. Materials have the primary role of promoting communicative language use.

COOPERATIVE LANGUAGE LEARNING

It makes use of cooperative activities involving pairs and small group activity organized so that learning is dependent on the socially structured exchange of information between learners in groups and in which each learner is held accountable for his or her own learning and is motivated to increase the learning of others.

Theory of Language

It follows some basic premises:

1. All normal children growing up in a normal environment learn to talk.
2. Human beings spend a large part of their lives engaging in conversation about their most significant and engrossing activities.
3. Conversation operates according to certain agreed-upon set of cooperative rules or “maxims”.
4. One learns in the native language through casual, everyday conversational interaction.
5. One learns in the second language through cooperative interactional activities.

Theory of Learning

It stresses social interaction in learning. Learners develop communicative competence in a language by conversing in socially and pedagogically structured situations. Through the instructional use of small groups, students work together to maximize their own and each other’s learning.

Objectives

It fosters cooperation rather than competition, to develop critical thinking skills, and to develop communicative competence through socially structured interaction activities.

The Syllabus

There is not any particular form of language Syllabus, since activities from different curricula can be taught as Group-based procedures in teaching.

Types of learning and teaching activities

1. Formal cooperative learning groups.
2. Informal cooperative learning groups.
3. Cooperative base groups.

Different activity types can be used: Team practice from common input, jigsaw- differentiated but predetermined input, cooperative projects selected by the students.

Learner roles

The learner is a member of a group who works responsively and collaboratively on tasks with other group members.

Teacher roles

1. develops highly structured and well-organized environment in the classroom
2. sets goals, tasks
3. arranges the classroom
4. assigns groups and roles and
5. selects material and time

MULTIPLE INTELLIGENCES THEORY IN THE TEACHING OF ENGLISH

For more than twenty years, psychologist Howard Gardner from Harvard University has tested his ideas about learning and intelligence in an interdisciplinary research group with teachers and students at different schools in Massachusetts, U.S.A. He came up with the theory of Multiple Intelligences, which postulates an individual profile of strengths and weaknesses across seven domains, concluding that each person has at least seven intelligences and probably, many more.

LEARNER PROFILE

“WORD SMART”	VERBAL/ LINGUISTIC LEARNER	“THE WORD PLAYER”
“NUMBER SMART”	LOGICAL/ MATHEMATICAL LEARNER	“THE QUESTIONER”
“PICTURE SMART”	VISUAL/SPATIAL LEARNER	“THE VISUALIZER”
“MUSIC SMART”	MUSICAL/ RHYTHMIC LEARNER	“THE MUSIC LOVER”
“BODY SMART”	BODY/ KINESTHETIC LEARNER	“THE MOVER”
“PEOPLE SMART”	INTERPERSONAL/SOCIAL LEARNER	“THE SOCIALIZER”
“SELF SMART”	INTRAPERSONAL/ INTROSPECTIVE LEARNER	“THE INDIVIDUAL”

Although these intelligences are not necessarily dependent on each other, they seldom operate in isolation.

Each person possesses all the intelligences but they are developed in various degrees, according to the different input s/he has received since childhood. The way in which intelligences are combined, varies as many as people’s faces and personalities. Each intelligence displays a distinguished set of psychological process, very different from person to person. Howard Gardner pointed out that “every person is unique because of those learning processes”.

This theory has several implications for language learning and language teaching. The most significant is that each learner is unique and has the potential to express and develop his abilities in different ways. English Elementary Teachers must check their planning in every stage of the procedures to analyze if the activities and the performance tasks selected help to develop the students’ multiple intelligences.

Moreover, other theories such as the Emotional Intelligence Theory, introduced by Daniel Goldman in 1995, states that a relaxed alertness is the optimum state for learning. Small children have been helped with language acquisition by focusing on their lives, which are ordered not only by rhythmical brainwaves but also by following the rhythm of day and night and seasons.

So, planning is limited if there is only an emphasis on the linguistic ability. In light of this fact, developing student’s emotional competencies will result in a “caring community”, a place where students feel respected, cared about and bonded to classmates” (Goldman, 1995, p 250.)

After studying these theories, teachers must become aware of the implications of the saying: “learning to learn” which implies that meaningful learning is more important than the content learned, consequently teachers must explore wider applications for improving their learners’ abilities and growth for communicative purposes and quality life-style.

EMOTIONAL INTELLIGENCE

Goldman (1995), defines emotional intelligence as the ability of “knowing what one’s feelings are and using that knowledge to make good decisions.” He also defines emotional intelligence as empathy, which is awareness of the feelings of other. People with high levels of emotional intelligence tend to keep a positive outlook in life and overcome difficulties. They also have facility for getting along well with others. According to this definition, emotional intelligence develops as a result of experience and interaction with others.

Emotional intelligence develops during the early years of life as people mature. According to Goldman (1995), emotional intelligence to a large extent is a good predictor of academic achievement. Apparently, emotional intelligent children perform better academically than those who are not. This is partly because these types of children have the ability to negotiate, cooperate and maintain positive attitudes. It is important that teachers foster children’s emotional intelligence. For example, they can help their students to develop empathy and gain insights into human relationships. One way to do this is through the teaching of literature (Ghosn, 2001).

LEARNING STYLES

Why should teaching conform to learning styles?

Learning styles have to be taken into account because every student has his/her own way of learning. Each style has its own strengths and meets the needs of every individual student.

According to Gabriel H. Díaz Maggioli (1995) in his book Managing Learning Styles in the Classroom, a “learning style” is defined as “the way of handling new information by making use of our habitual or preferred method”. It should be noted at this point, that our learning style is, in a way, our permanent way of acquiring, processing and retrieving new information. Kate Kinsella (1995) states that “learning styles are influenced both by nature and nurture and encompass behavioral, perceptual cognitive concept- forming and affective aspects. We come to the world programmed to learn in a certain way. But the

environment in which we grow up, the people we interact with, the nature of the knowledge that comes to us, and even the amount of knowledge that we are able to absorb can alter it. Also our personality influences our approach to learning, and personal factors such as shyness or extroversion may determine even the channels we use to absorb, process and retrieve new knowledge”.

According to Anthony Gregory, “Learning styles is the outward expression of the human mind’s mediation abilities, which presents the means and capacities we employ to receive and express information”.

There are two factors that determine a person’s own learning style:

1. The way the information is perceived.
2. The way the new information encountered daily is ordered.

Another contribution to the Learning Style Theory is the Neuro -Linguistic Programming (NLP) developed by Richard Bandler and John Grinder. This theory states that people take information through their five senses. This is referred to as VAKOG:

Visual
Auditory
Kinesthetic
Olfactory
Gustatory

According to the NLP the three senses mainly used for learning are visual, auditory and kinesthetic. Each person has a preference for one of these. But in the teaching and learning process, we are dealing with not only the learner’s learning style but also that of the teacher’s.

Teachers take advantage of their own natural learning style by displaying their abilities using a teaching style that matches their way of learning. However, when there is a mismatch between the teacher’s teaching style and the learner’s learning style, the performance and progress of the latter can be seriously affected. One way to tackle this is by including in the planning activities, task and techniques to respond to different learning styles and needs of all of students.

PLANNING

Planning is essential for the success of the teaching -learning process. Good planning allows the teacher to anticipate and make the most of all the variables that influence teaching and learning. Therefore, planning demands careful thought, creativity and time. It must include the following elements.

The Cognitive Target:

It is “the what” the students are going to do in the class; which means content. This includes the topics or themes to be covered in the four study blocks.

Objectives:

According to the Curricular Policy, the objectives are “the where” the students will get to as a result of instruction. They are stated in terms of what the students will do or achieve. They determine the activities, tasks and language skills that will be used. Objectives in this Syllabus are skill-based, being the oral and the listening skills, the main focus of this Curriculum.

Objectives in this Syllabus are established basically in terms of the two basic linguistic skills: listening (list), and speaking (sp). According to Jeremy Harmer, in his book, The Practice of English Language Teaching listening involves receiving messages and is referred to as a receptive skill. It means that information goes from outside to inside of the person. On the other hand, speaking involves language production and it is often referred to as a productive skill. In this case, information goes from the inside to outside of the person. Very often, speakers employ a combination of skills at the same time. When planning, the teacher should choose at least one objective for each skill.

Language:

This element provides sample structures and vocabulary that serve as the vehicle to achieve the skill-based objectives. The task of the teacher is to choose the language to present to the students.

The Syllabus provides some sample language. The teacher can add other linguistic patterns according to students’ interests and needs.

Functions:

William Littlewood (1990) states that functional meanings are the skills that learners develop by means of the learning situations that are given to them to find solutions or to make decisions. He says that foreign language learners need opportunities to develop skills to use the language, by being exposed to situations where the emphasis is on using the language for communicating as efficiently and economically as possible.

Thus, there should be a purpose for using the language. This implies giving enough language input and creating appropriate conditions so that learners use the language meaningfully.

Values and Attitudes:

They embed the formative component of the curriculum. The Educational Policy for the Century emphasizes the importance of promoting positive attitudes and values during the teaching and learning process. This is possible through the correspondence between what is said with what is done among teachers, students and the educational community in general. Culture as an inherent component of language involves the attitudes, values and beliefs of a social group. In addition, Costa Rican English teachers should provide their students with opportunities to compare their culture with that of the countries where English is spoken and to reinforce Costa Rican values. The Syllabus lists the cultural aspects and values that should be practiced in the teaching and learning process.

Procedures:

Procedures deal with the actions that need to be taken in the classroom in order to help students achieve objectives. The list of procedures that are given in this Syllabus must be used as a guide to develop tasks with emphasis on the aural and oral skills. This is the aspect of planning that demands from the teacher to demonstrate the highest level of creativity, enthusiasm, imagination, teaching style, hard work, and talent. Also personal teaching attitudes, methodologies and techniques come into play.

The above is crucial because it will define the final product of the teaching and learning process.

Planning is based on a process called by Rivers (1978), “skill – getting” or “skill using”. It is a set of stages or steps organized in sequence. Joan White explains these steps in her *Module One of the Professional Handbook: Teaching English in a World at Peace* as follows:

Warm up

It is a varied and motivating way of starting the lesson. The warm up can take different forms. On one hand, it is usually a brief lively session to welcome the students to their foreign language class. Also it can be used to catch students' interest towards the new cognitive target.

Presentation

The teacher introduces the class to the new theme and the new language components. Both the content and the new grammatical and lexical items are emphasized in an integrated way. Getting meaning across is essential. Students receive considerable input from the teacher. They are allowed time to assimilate the language, to listen actively and to try to understand what the teacher is saying.

Practice

For the purpose of this Syllabus, both “controlled practice” and “creative practice”, stated by Rivers' module are integrated into one single step called “practice”.

First, students use the new linguistic components in a relatively limited setting by playing with the language. The teacher should organize sequential tasks, going from basic language use to more demanding communicative skills on the part of the learners.

Students are asked to incorporate their language acquisitions to their background knowledge to produce new situations, appropriate to their needs and interests. The materials must promote meaningful and constant communication among the students while they are using them. The teacher should encourage students to use the target language as much as possible, because they will frequently want to use fragments of the foreign language while doing different tasks.

Consolidation/ Production

In this final step, the teacher points out what has been accomplished successfully and what remains to be improved through certain review exercises, which were introduced and practiced before. This is the time to comment on the students' performance. Also, the students are encouraged to find original situations where their new linguistic acquisitions can be applied.

Evaluation of Learning Outcomes

The teacher chooses different tasks, which match both the objectives and the tasks from the plan that will be considered suitable for evaluating the students' language skills. The Syllabus includes a list of the different criteria that can be used to assess students' performance. It is necessary to select at least one criterion for each step or stage.

Curricular Accommodations

It is the adjustment of the teaching and learning process in order to meet the individual characteristics, differences and needs of those students with special educational needs.

There are three basic types of curricular accommodations: access (modifications of the physical space), non-significant (those that do not modify substantially the curriculum), and significant (require the elimination or addition of cognitive targets and/or objectives, depending on each student special needs).

The plan being discussed here requires only the specification of non-significant adaptations for those students with special needs.

A different plan is requested for those students with significant accommodations.

Chronicle:

This is an obliged entry only of a daily lesson plan. It is the teacher's personal comments of the students' performance and the corresponding suggestions written at the end of each lesson.

CLASSROOM ASSESSMENT AND EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES SUGGESTIONS

As it has been stated previously, The National Educational Policy, "Towards the XXI Century", encourages teachers to create an active and stimulating atmosphere for their students in the E.F.L. class and also when assessing.

One of the main characteristics of the policy is the belief that students should exercise their cognitive skills as well as their linguistic ones. The policy emphasizes learning processes and sets out the cognitive operations students should master before they can achieve certain learning goals. Students are also encouraged to work with each other and to learn from each other.

To cope with the E.F.L. approach used in teaching, the assessing techniques used should reflect the dynamic classroom procedures and should promote critical thinking among the students in any learning activity they perform such as: information-gap, opinion-gap, problem solving, games and critical cultural incidents which help the learners appreciate their own culture and the culture of the target language.

The first levels 7, 8 and 9 belong to the III Cycle of the General Basic Education and are the basic levels where students are learning the main features of the English language as well as some relevant socio-cultural features learned through the development of the four basic linguistic skills: listening, speaking, reading and writing.

Higher levels, 10 and 11, have the opportunity to learn more about the language and culture they are learning and their level of performance is also high. As a consequence, the assessment tasks should correspond to their knowledge of the language and their development of the language skills.

GENERAL ASSESSMENT PRINCIPLES

When teachers are planning a test, classroom assessment or students' self-assessment, the tasks assigned should follow the following features:

- a. Tasks should provide a purpose for using the language.
- b. Tasks should provide a context for language use rather than just isolated items.
- c. Tasks should lead towards real language use, to give students the opportunities to do the sorts of things native speakers do with the language.

- d. Tasks should promote individual and group activities, to allow the students to learn by themselves as individuals as well as from their peers.
- e. Tasks should allow students to experience what they have practiced in the classroom: using activities such as information gap, problem solving, and others.
- f. Tasks should simulate learning situations to allow students to re-organize and re-plan their learning strategies.
- g. Tasks should provide opportunities for critical thinking; they should motivate the student's creative thinking skills, so they can solve communication problems by using the language.
- h. Tasks should be suitable for the students' age, level in school and language proficiency.

PRINCIPLES FOR ASSESSING LISTENING

- a. The language used should be delivered at normal speed.
- b. The input should be delivered twice.
- c. The language used should be as authentic as possible.
- d. If using tapes, recordings should be of excellent quality.
- e. Recording equipment has to be in excellent conditions.
- f. The setting should be free of noise.

PRINCIPLES FOR ASSESSING SPEAKING

- a. Give students more than one task to judge the students' speaking ability.
- b. Set only tasks and topics that the students should be able to cope with in their own language.
- c. Create a pleasant atmosphere so that students will not feel threatened.
- d. Teachers should avoid talking too much when interviewing students.
- e. Encourage the students to speak.
- f. Teachers should design different instruments such as rating scales and check-lists to recall students performance.

PROFILE FOR THE ENGLISH TEACHER IN TECHNICAL EDUCATION

The English teacher of the Costa Rican Educational System must:

- Have high communicative skills in the target language;
- Master ESP teaching skills
- Encourage and demonstrate oral communication in the target language;
- Have ample knowledge of second-language learning and second-language acquisition;
- Have knowledge of languages and dialects of his/her community;
- Encourage proper use of the target language;
- Encourage non-verbal communication;
- Master innovating methodologies and communication techniques;
- Promote positive human relationships;

- Be self-confident and perseverant at work;
 - Respect others' opinions and decisions in reaching a consensus;
 - Promote team work and good communication along with positive leadership;
 - Be willing to communicate and interact;
 - Observe student's reactions and behavior carefully in order
 - to make the necessary changes in his/her teaching-learning practices;
 - Promote meaningful and creative experiences for those with whom they interact;
-
- Be willing to develop him/herself professionally;
 - Promote discussion groups (reflective teaching) with colleagues and other professionals to improve teaching practices;
 - Participate in extra-curricular activities at school, in the community and nationwide.

OBJECTIVES OF ENGLISH IN TECHNICAL EDUCATION IN “LA EDUCACION DIVERSIFICADA”

1. To promote the use of the English language in an environment where the learners feel self-confident to communicate effectively.
2. To promote learners' interest and abilities to apply the English language independently.
3. To propitiate the learners' interests in reading books, simplified versions, general and specialized magazines, manuals, catalogs, instructions, safety rules or any other authentic material conducive to a permanent learning and a critical attitude.
4. To motivate the students' use of the English Language permanently as means of promoting their own cultural and social as well as their communities' welfare.
5. To encourage learners to exchange information (real, emotional and attitudinal) about themselves, their families, their country and the world.
6. To stimulate the learners' capacity to recognize and produce socio-linguistic and cultural features of the English language when using basic communication expressions about daily, general and specific topics.
7. To promote the learners' use of grammatical features that will enable them to communicate with others even though the grammatical functions are not correctly or consequently used.
8. To provide learners with a linguistic model which will help them achieve a command of pronunciation and prosodic features.
9. To propitiate in the learner the development of a fluent communication capacity so that the message can be understood by a responsive native speaker.
10. To promote the application of the information gathered through the understanding of messages presented in diverse situations.

11. To stimulate the reading comprehension ability in different authentic texts on daily and specialized topics to let the learners find the central idea, details, contextual and textual reference, and help them develop a series of reading abilities and styles.
12. To propitiate the learners' production of written texts, short reports, memos, forms, sheets about daily and general topics.
13. To promote the learners' capacity to investigate about diverse and specific topics.
14. To stimulate learners to use the language to solve communicative problems at daily basis in class and where the language is required.
15. To propitiate learners' interest in applying the knowledge of the language acquired to interact at daily and professional basis.
16. To stimulate the reading of safety rules in English in order to prevent accidents or risk situations.
17. To encourage learners appreciation of values, attitudes, gender, sex education, democracy and Human Rights and sustained development related to their own and the target culture

LINGUISTIC OBJECTIVES

The objectives used in this Syllabus are stated in terms of linguistic skills. The term skill is used as a micro – concept, to be distinguished from the macro-concept of the customary division of language skills, that is, into listening, speaking, reading and writing. The purpose is to integrate and interrelate oral and aural skills as understanding, performing and following relationships in the communication process. The organization reflects the distinction between receptive (listening) and productive performance (speaking) skills.

STUDY BLOCKS

Planning is determined by the student's ability to achieve the communicative competence appropriate for the level. Therefore, the study blocks are guides that will help teachers to prepare lessons and foster lifelong learning.

It is important that teachers take into account the following:

1. Study Blocks should be developed sequentially as they are given. They allow the development of communicative competence to interact with the environment.
2. It is strictly necessary to keep the appropriate level of difficulty for each study block. Otherwise, students will not achieve the corresponding level for subsequent stages of learning.

Unless facing special situations, teachers should not change the already given sequence

This Syllabus is divided in three study blocks:

- ↪ **Using the Appropriate Linguistic Tools to Communicate in English with Others at the Company.**
- ↪ **Developing Communicative Competence in the English Language By Means of Technical Topics.**
- ↪ **Interacting Efficiently In English at Work to Enrich Costa Rican Cultural, economical and Social Welfare.**

SCOPE AND SEQUENCE

X LEVEL	XI LEVEL	XII LEVEL
<p>Using The Appropriate Linguistic Tools To Communicate In English With Others At The Company:</p>	<p>Developing Communicative Competence In The English Language By Means Of Technical Topics.</p>	<p>Interacting In The English Language To Enrich Costa Rican Cultural, Economical And Social Welfare.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Personal interaction at the company. • Company structure and working conditions. • Company furniture, equipment and tools. 	<ul style="list-style-type: none"> • Job manufacturing and job performance. • Routine business activities. • Safety at work. 	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace management • Customer Service

DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO DE LA SUB-ÁREA DE ORAL COMMUNICATION IN ENGLISH

Unidades	Nombre de la unidad de estudio	Tiempo estimado en horas	Tiempo estimado en semanas
I	Job Manufacturing and job performance	112 horas	14 semanas
II	Routine Business Activities	112 horas	14 semanas
III	Safety at work	96 horas	12 semanas
	TOTAL	320 Horas Anuales	40 semanas

UNIDAD DE ESTUDIO

JOB MANUFACTURING AND JOB PERFORMANCE

Type: **COMMERCE AND SERVICES SECTION**

Course: **Oral communication in English**

Study Block: **Developing Communicative Competence in the English Language By Means Of Technical Topics**
Cognitive Target: **Job manufacturing and Job performance Unit 1**

Technical Field: **Ejecutivo para Centros de Servicios**

Level: **XI**

Hours per topic: **112 hours**

LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>LISTENING</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reacting to language spoken at normal speed in everyday life. • Identifying the main rules of filing. • Understanding a variety of registers. • Listening between lines about the topic studied. • Understanding ideas <p>SPEAKING</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talking in simple language about familiar and concrete situations of our own world. • Reporting information gathered from texts, web site, and others. • Speaking appropriately. 	<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asking for and giving specific information about job manufacturing and job performance. • Accepting and refusing politely. • Solving problems. <p>Language Grammar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Imperatives - Modal verbs - Sequencing - Questions <p>Samples:</p> <p>-Instructions: search, send, attach, examine, and others. - _____ product has a 6 month warranty. -Reduce risks, be extremely careful.</p>	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elicit and brainstorm information with the topic. • Listen to new language. • Identify basic language in oral form. • Listen to descriptions and dialogues to get the gist. • Describe visual materials and pictures on the topics being studied. • Present role plays or information gap. • Apply information heard to show understanding of the rules to follow. • Identify basic language in oral form. • Match meanings with visual materials from oral stimuli. • Apply the language learned through games and short conversations. 	<ul style="list-style-type: none"> • Politeness when dealing with others. • Friendliness with others. • Self-respect for others. • Good working habits. 	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imitate words, phrases and sentences through repetition. • Demonstrate understanding of specific and general information by using expressions and role plays on the topics being studied. • Identify a variety of items in oral form. • Perform guided oral tasks. • Get the gist of spoken messages by ticking the correct response. • Produce oral situations simulating a phone conversation. • Role-play situations about familiar topics: dealing with greetings and farewells by phone.

LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>SPEAKING</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responding to a request with appropriate expressions. • Speaking with intelligible pronunciation and intonation. 	<p>-How much of the company's business is with foreign countries? - What portion of your suppliers / customers is foreign? -Why is trade with foreign companies more difficult than trade with domestic companies? -We hope to be able to place further orders with you if... -Please quote your best price and shipping date. -A full specification of our requirements is given on the attached sheets. -We'll sell your product and explain how suitable it's for your customers. - We would like to make a reservation / a table, a room / for a flight on Thursday afternoon. -The company requires a conference room for 100 people on...</p>	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ask questions and answers using simple and familiar language. • Describe pictures that represent the topic focused on. • Exchange information with partners about the topics being studied. • Identify relations between ideas in texts. • Select the correct alternative to complete a task. • Understand and collect data. • Summarize messages about familiar topics. • Derive conclusions 		<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produce coherent pieces of oral speech involving a common business meeting.

UNIDAD DE ESTUDIO
ROUTINE BUSINESS ACTIVITY

LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>LISTENING</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reacting towards instructions. • Identify details in familiar material. <p>SPEAKING</p> <ul style="list-style-type: none"> • Summarizing messages and narratives. • Responding and giving opinions about events and issues. • Responding to messages and dialogues in short situation context. 	<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporting, requesting, giving information and suggesting someone to do something. • Understanding, asking for, giving and responding to instructions. • Talking about special requests / something. • Discussing possibilities, probabilities, or capacities. • Asking for and giving instructions. <p>Language</p> <p>Grammar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - The imperative. - Modal verbs: should, must - Adverbs and adverbial phrases of time. 	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perform given instructions. • Role-play situations such as interviews, dialogues in a similar working environment presented in the unit where the participants represent the boss, the secretary, the board of directors defining a business situation. • Interview people to collect the necessary information. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerance for others. • Respect for other people's way of expressing themselves. • Good manners when dealing with other people' requests. 	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Complete charts, diagrams and other forms as a result of their work. • Perform oral presentations of simulations, scenarios, role-playing and other situations. • Display materials created to classify the information.

LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>SPEAKING</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporting information to complete a task • Speaking with intelligible pronunciation and intonation. • Asking for repetition / conformation. 	<p>Samples:</p> <p>-I need your assistance to coordinate a seminar... / I'd like some information on prices for renting equipment, personnel for our congress.</p> <p>-I would be handy to have.... for a couple of days.</p> <p>-I'd like to make a reservation for an International Conference about...</p> <p>-When will the meeting take place?</p> <p>--There are going to be fifty people in the meeting.</p> <p>-The meeting was postponed this morning.</p> <p>-Could you tell me if / when/ how much/ ?</p> <p>-I wonder if you could tell me...</p> <p>-I'd like to know...</p> <p>-I'd like some information about.</p> <p>-There's something else I'd like to know...</p> <p>-Can you give more details about....?</p>	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exchange information with partners about the topic being studied. 		<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perform oral presentations offering alternatives to carry out conferences, seminars, workshops, and others. • Present a(n) agenda, itinerary, schedule and transportation plan schedule for business people. • Present coherent pieces of oral speech involving a common business meeting

LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>-I don't have that information available right now, can you call you back? - I'm afraid I can't tell you that, it's confidential. - Would you please do_____. -When will our order be delivered? -May I help? What can I do for you? -Please fill out this form. -What's your name? ID card. -We are glad to confirm your request for... -He would be glad to see you in a minute. -Please make an appointment -When will our order be delivered?</p>			

LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>-Your signature is required to accept delivery conditions. -Different types of forms. - Would you be kind enough to wait? -Is an appointment at 10 a.m. tomorrow satisfactory to you Ma'am/ Sir? -Unfortunately, he's busy at he moment. Would you be good enough to wait. -Tell what you wish to see him about?</p> <p>-I'm sorry, I can't arrange an appointment now, if you will give your phone number, I'll call you up to arrange another appointment</p>			

UNIDAD DE ESTUDIO

SAFETY AT WORK

Modality: **COMMERCE AND SERVICES SECTION**

Course: **Oral communication in English**

Study Block: **Developing Communicative Competence in the English Language By Means Of Technical Topics**

Cognitive Target: **Safety at work Unit 3**

Technical Field: **Ejecutivo para Centros de Servicios**

Level: **XI**

Hours per topic: **96 hours**

LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>LISTENING</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifying relevant information. <p>SPEAKING</p> <ul style="list-style-type: none"> Giving directions to carry out a task. Expressing main points and personal responses. 	<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifying, analyzing, asking and giving information about causes, effects, and prevention of accidents. <p>Language</p> <p>Grammar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Modal verbs Mixed tenses. <p>Samples:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sit properly. Reduce risks, be extremely careful. You're not allowed to smoke in this building. You should be careful when operating that machine. Would you please do_____. Please follow these rules. Use the emergency door. These are the safety rules of our company... 	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> Discuss about the application of safety rules. Apply the information heard to show understanding of the rules to follow. Interview people to collect the necessary information. Identify of specific details (norms, rules) from different forms. Select a set of rules from the text that is appropriate for a specific situation. Promote a Safety Rules Fair where the students in groups proceed to explain their set of rules for a specific situation. 	<ul style="list-style-type: none"> Discipline to perform a task. Responsibility. - Politeness when interacting with others. Responsibility in every action taken. Respect for the safety rules of the company. 	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> Present with real Identification of pieces of equipment, the specifications for operating a machine safely. Use instructions and safety rules. Perform oral presentations offering alternatives

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

SUBÁREA

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

Con esta subárea se pretende que las estudiantes y los estudiantes logren conocimientos y destrezas para el logro de la administración de documentos, de la calidad en la comunicación oral, comunicación escrita y la redacción, aplicando las técnicas del discurso empresarial por lo que se debe utilizar la metodología y técnicas didácticas adecuadas en el logro de los resultados de los aprendizajes.

Esta subárea cuenta con tres unidades de estudio que se desarrollará durante 4 horas semanales que sumará 320 horas anuales:

- **Comunicación Oral:** el o la estudiante adquiere habilidades en el discurso oral para su desarrollo personal como profesional. Además, se pretende que la alumna y el alumno, apliquen técnicas efectivas de comunicación.
- **Técnicas de la Comunicación Escrita:** en la cual el o la estudiante adquiere habilidades en el discurso escrito, para lograr una comunicación eficaz. El conocimiento se adquiere por medio de la práctica, por lo que es necesario que se realicen prácticas constantes de redacción de documentos.
- **Quality Customer Service:** Aplicar diferentes técnicas para la atención al cliente en el idioma inglés.

OBJETIVOS GENERALES DE LA SUBÁREA

1. Valorar la importancia del avance tecnológico, como apoyo a la comunicación oral y escrita.
2. Propiciar el desarrollo creativo y crítico en el desempeño del discurso oral.
3. Desarrollar buenos hábitos de trabajo para lograr eficiencia y eficacia en las tareas que realiza.
4. Demostrar calidad en la redacción del discurso empresarial, aplicando las técnicas correctas de redacción
5. Redactar eficientemente todo tipo de documentos empresariales utilizando todas las reglas ortográficas.
6. Desarrollar técnicas de redacción de todo tipo de documentos, aplicando las características básicas de la documentación.
7. Describir y aplicar diferentes técnicas en inglés para la recepción y manejo de llamadas telefónicas.
8. Entender y ser entendido por otras personas en el idioma inglés.

DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE LA SUB-ÁREA DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

Unidades	Nombre de la unidad de estudio	Tiempo estimado en horas	Tiempo estimado en semanas
I	Comunicación Oral	60 horas	15 semanas
II	Comunicación Escrita	68 horas	17 semanas
III	Quality Customer Service	32 horas	8 semanas
	Total	160 horas anuales	40 semanas

UNIDAD DE ESTUDIO
COMUNICACIÓN ORAL

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Comunicación Oral
Propósito: Practicar habilidades y técnicas para comunicarse satisfactoriamente en el ámbito empresarial y personal.
Nivel de Competencia: Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Describe correctamente los factores, tipos y requisitos que intervienen en una comunicación oral.	Específica
Practica eficientemente las técnicas para lograr una eficiente comunicación oral.	Específica
Ejemplifica claramente situaciones en una oficina aplicando las técnicas de comunicación oral.	Específica
Utiliza correctamente léxico comercial, técnico y de uso frecuente en la oficina.	Específica
Desarrolla acertadamente una actitud intelectual y emocional positiva.	Específica
Realiza con eficiencia actividades en las que aplica los elementos de la comunicación oral.	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
2 -1	Aplicar las técnicas y los recursos de comunicación disponibles durante su desempeño laboral.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Aplicar las técnicas de comunicación oral en la oficina moderna.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Describe los factores, tipos y requisitos que intervienen en una comunicación oral.

Utiliza léxico comercial, técnico y de uso frecuente en la oficina.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Practica las técnicas para lograr una eficiente comunicación oral.
Desarrolla una actitud intelectual y emocional positiva.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Ejemplifica situaciones en una oficina aplicando las técnicas de comunicación oral.
Realiza actividades en las que aplica los elementos de la comunicación oral.

Modalidad : Comercial y Servicios

Especialidad: **EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS**

Sub-área: **Comunicación Empresarial**

Año: Undécimo

Unidad de Estudio: Comunicación Oral

Tiempo Estimado: 60 horas

Propósito: Practicar habilidades y técnicas para comunicarse satisfactoriamente en el ámbito empresarial y personal.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Aplicar las técnicas de comunicación oral en la oficina moderna.	Aspectos de la comunicación oral. • Factores: <ul style="list-style-type: none"> • Voz agradable • Tono • Velocidad al hablar • Modulación • Volumen • Pronunciación • Dicción y • Otros. • Tipos: <ul style="list-style-type: none"> • Ascendente • Descendente y • Horizontal. 	<u>El y la docente:</u> • Explica los factores, tipos y requisitos que intervienen en una comunicación oral. • Demuestra técnicas para lograr una eficiente comunicación oral. • Ejecuta prácticas sobre comunicación oral en una oficina secretarial.	Valorar la importancia de una comunicación asertiva.	Aplica las técnicas de comunicación oral en la oficina moderna.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Requisitos para obtener una buena comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Claridad • Concisión • Coherencia • Sencillez • Naturalidad • Interés • Participación y • Capacidad de comunicación. <p>La comunicación oral: Control de la voz</p> <ul style="list-style-type: none"> • Énfasis • Silencios y ritmos • Gestos • Ademanes • Expresión facial y Lenguaje corporal. <ul style="list-style-type: none"> • Actitud intelectual y emocional. • Léxico. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Amplía el léxico comercial, técnico y de uso frecuente en la oficina. • Fomenta una actitud intelectual y emocional positiva. • Define los elementos que intervienen en el proceso de la comunicación oral. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Saber escuchar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El arte de una buena conversación. • Temas que se deben evitar. <p>Técnicas para la comunicación oral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charla • Conferencia • Debate • Entrevista • Foro • Mesa redonda • Panel • Simposio • Discusión • Phillips 66 • Asamblea • Comisión y • Grupos. <p>Frases de uso frecuente en la oficina moderna.</p> <p>Terminología técnica.</p>	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describe los factores, tipos y requisitos que intervienen en una comunicación oral. • Practica las técnicas para lograr una eficiente comunicación oral. • Ejemplifica situaciones en una oficina aplicando las técnicas de comunicación oral. • Utiliza léxico comercial, técnico y de uso frecuente en la oficina. • Desarrolla una actitud intelectual y emocional positiva. • Realiza actividades en las que aplica los elementos de la comunicación oral. 		

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Comunicación Oral | PRÁCTICA No. 1

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Aula -Taller | DURACIÓN:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Explica los factores, tipos y requisitos que intervienen en una comunicación oral.
- Demuestra técnicas para lograr una eficiente comunicación oral.
- Ejecuta prácticas sobre comunicación oral en una oficina secretarial.
- Amplía el léxico comercial, técnico y de uso frecuente en la oficina.
- Define los elementos que intervienen en el proceso de la comunicación oral.
- Fomenta una actitud intelectual y emocional positiva.

ISTA DE COTEJO SUGERIDA	FECHA:
-------------------------	--------

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

Instrucciones:
 A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo.
 De la siguiente lista marque con una "X" la columna correspondiente, de acuerdo al desempeño de cada estudiante.

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Describe correctamente los factores, tipos y requisitos que intervienen en una comunicación oral.			
Practica eficientemente las técnicas para lograr una eficiente comunicación oral.			
Ejemplifica claramente situaciones en una oficina aplicando las técnicas de comunicación oral.			
Utiliza correctamente léxico comercial, técnico y de uso frecuente en la oficina.			
Desarrolla acertadamente una actitud intelectual y emocional positiva.			
Realiza con eficiencia actividades en las que aplica los elementos de la comunicación oral.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Aplicar las técnicas de comunicación oral en la oficina moderna.	Aplica las técnicas de comunicación oral en la oficina moderna.	Describe los factores, tipos y requisitos que intervienen en una comunicación oral.	Conocimiento	Describe correctamente los factores, tipos y requisitos que intervienen en una comunicación oral.
		Practica las técnicas para lograr una eficiente comunicación oral.	Desempeño	Practica eficientemente las técnicas para lograr una eficiente comunicación oral.
		Ejemplifica situaciones en una oficina aplicando las técnicas de comunicación oral.	Producto	Ejemplifica claramente situaciones en una oficina aplicando las técnicas de comunicación oral.
		Utiliza léxico comercial, técnico y de uso frecuente en la oficina.	Conocimiento	Utiliza correctamente léxico comercial, técnico y de uso frecuente en la oficina.
		Desarrolla una actitud intelectual y emocional positiva.	Desempeño	Desarrolla acertadamente una actitud intelectual y emocional positiva.
		Realiza actividades en las que aplica los elementos de la comunicación oral.	Producto	Realiza con eficiencia actividades en las que aplica los elementos de la comunicación oral.

UNIDAD DE ESTUDIO
COMUNICACIÓN ESCRITA

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Comunicación Escrita
 Propósito: Redactar en forma adecuada diferentes tipos de cartas y demás documentos empresariales.
 Nivel de Competencia: Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Esquematiza con precisión el planeamiento de la redacción y presentación de cartas empresariales.	Específica
Distingue eficientemente cada uno de los modelos de cartas empresariales.	Específica
Redacta con claridad diferentes tipos de cartas empresariales.	Específica
Utiliza correctamente los diferentes elementos para la elaboración de documentos diversos.	Específica
Identifica claramente formatos y características de los diversos documentos usados en la oficina moderna.	Específica
Elabora correctamente documentos diversos utilizados en la oficina moderna.	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

	Título del Elemento
2 - 2	Demostrar habilidades y destrezas en la redacción y presentación de cartas y documentos empresariales.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Redactar, con calidad, tipos de cartas comerciales utilizando el planeamiento acorde con cada uno de los estilos, características y otros.

Aplicar las técnicas de redacción y presentación de los documentos diversos utilizados en la oficina moderna.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría

Servicios

Clase

Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Esquematiza el planeamiento de la redacción y presentación de cartas empresariales.

Distingue cada uno de los modelos de cartas empresariales.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Identifica con precisión las características de la puntuación.

Selecciona eficientemente los sinónimos y antónimos para los textos cortos.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Redacta diferentes tipos de cartas empresariales.

Aplica con exactitud ejemplos de las normas en párrafos pequeños.

Sub-área: **Comunicación Empresarial**

Año: Undécimo

Unidad de Estudio: **Comunicación Escrita**

Tiempo Estimado: 68 horas

Propósito: Redactar en forma adecuada diferentes tipos de cartas y demás documentos empresariales.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Redactar, con calidad, tipos de cartas comerciales utilizando el planeamiento acorde con cada uno de los estilos, características y otros.	Planeamiento: <ul style="list-style-type: none"> • Concepción, Recolección de datos, • Bosquejos de ideas, • Síntesis sustantiva y • Borrador. 	<u>El y la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Explica el planeamiento de la redacción y presentación cartas empresariales. • Muestra modelos de cada una de las cartas empresariales. • Prepara prácticas para la redacción de diferentes cartas empresariales. 	Capacidad técnica en el desempeño de las tareas.	Redacta con calidad, tipos de cartas comerciales utilizando el planeamiento acorde con cada uno de los estilos, características y otros.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Tipos de cartas empresariales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta • Comercial • Compra-ventas: • Pedido • Remesa • Crédito • Cobranza • Prórroga • Reclamo y conciliación • Propaganda • Consignación • Solicitudes 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Esquematiza el planeamiento de la redacción y presentación de cartas empresariales. • Distingue cada uno de los modelos de cartas empresariales. • Redacta diferentes tipos de cartas empresariales. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>2. Aplicar las técnicas de redacción y presentación de los documentos diversos utilizados en la oficina moderna.</p>	<p>Documentos diversos:</p> <p>Formato y partes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circulares • Memorando • Referencias • Publicidad • Permiso • Amonestación • Recomendación 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica los diferentes elementos para la elaboración de documentos diversos. • Describe formatos y características de los diversos documentos usados en la oficina moderna. • Ejemplifica documentos diversos utilizados en la oficina moderna. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliza los diferentes elementos para la elaboración de documentos diversos. • Identifica formatos y características de los diversos documentos usados en la oficina moderna. • Elabora documentos diversos utilizados en la oficina moderna. 	<p>Capacidad técnica en el desempeño de las tareas.</p>	<p>Aplica las técnicas de redacción y presentación de los documentos diversos utilizados en la oficina moderna.</p>

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Comunicación Escrita	PRÁCTICA No. 1
---	----------------

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Aula - Taller	DURACIÓN:
--------------------------	-----------

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Explica los diferentes elementos para la elaboración de documentos diversos.
- Describe formatos y características de los diversos documentos usados en la oficina moderna.
- Ejemplifica documentos diversos utilizados en la oficina moderna.
- Utiliza los diferentes elementos para la elaboración de documentos diversos.
- Identifica formatos y características de los diversos documentos usados en la oficina moderna.
- Elabora documentos diversos utilizados en la oficina moderna.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA

FECHA:

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

Instrucciones:

A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo.

De la siguiente lista marque con una "X" la columna correspondiente, de acuerdo al desempeño de cada estudiante.

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Esquematiza con precisión el planeamiento de la redacción y presentación de cartas empresariales.			
Distingue eficientemente cada uno de los modelos de cartas empresariales.			
Redacta con claridad diferentes tipos de cartas empresariales.			
Utiliza correctamente los diferentes elementos para la elaboración de documentos diversos.			
Identifica claramente formatos y características de los diversos documentos usados en la oficina moderna.			
Elabora correctamente documentos diversos utilizados en la oficina moderna.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Redactar, con calidad, tipos de cartas comerciales utilizando el planeamiento acorde con cada uno de los estilos, características y otros.	Redacta, con calidad, tipos de cartas comerciales utilizando el planeamiento acorde con cada uno de los estilos, características y otros.	Esquematiza el planeamiento de la redacción y presentación de cartas empresariales.	Conocimiento	Esquematiza con precisión el planeamiento de la redacción y presentación de cartas empresariales.
		Distingue cada uno de los modelos de cartas empresariales.	Conocimiento	Distingue eficientemente cada uno de los modelos de cartas empresariales.
		Redacta diferentes tipos de cartas empresariales.	Producto	Redacta con claridad diferentes tipos de cartas empresariales.
Aplicar las técnicas de redacción y presentación de los documentos diversos utilizados en la oficina moderna.	Aplica las técnicas de redacción y presentación de los documentos diversos utilizados en la oficina moderna.	Utiliza los diferentes elementos para la elaboración de documentos diversos.	Desempeño	Utiliza correctamente los diferentes elementos para la elaboración de documentos diversos.
		Identifica formatos y características de los diversos documentos usados en la oficina moderna.	Desempeño	Identifica claramente formatos y características de los diversos documentos usados en la oficina moderna.
		Elabora documentos diversos utilizados en la oficina moderna.	Producto	Elabora correctamente documentos diversos utilizados en la oficina moderna.

UNIDAD DE ESTUDIO
QUALITY CUSTOMER SERVICE

MODALIDAD: Comercial y Servicios

ESPECIALIDAD: Ejecutivo para Centros de Servicios

SUBÁREA: Comunicación eficiente en el Servicio al Cliente

AÑO: Undécimo

UNIT: Quality Customer Service

Hours per topic: 4 hours

TARGET 1: Attitude

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Describe and apply five techniques which maximize effectiveness in receiving, handling and routing calls.</p> <p>Understand and be understood by others</p>	<p>Listening</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Identifying the purpose of short messages. ◆ Understanding the effectiveness in receiving a call. <p>Speaking</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Speaking appropriately ◆ Understanding ideas ◆ Taking part in short conversations 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Listen to oral techniques for handling a call. ◆ Listen to oral techniques how to treat every caller as a welcome guest ◆ Understanding of information words to accomplish a task. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Application of techniques in receiving, handling and routing calls. ◆ Response of questions in a given context

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Reading</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding details from text, passages and others . <p>Writing</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Taking notes about specifications. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Role play how to treat every caller as a welcome guest activity ◆ Development of skills to become a good clerk in customer service by attending the telephone ◆ Derivation of conclusions ◆ Production of pieces of writing on familiar topics. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Respect for different styles, methods and procedures. 	

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Language examples</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Your job is important and valuable to the company ◆ Begin with a pleasant buffer. ◆ Make a conscious effort to speak clearly ◆ Acknowledge your caller's request ◆ Avoid carry over conversations ◆ Concentrate on the current call. ◆ Give the caller a choice. ◆ Personal questions <p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>How to treat every caller as a welcome guest:</i> ◆ You are the company ◆ First impressions last ◆ Speak clearly ◆ Acknowledge your caller's request ◆ Avoid carry over conversations ◆ Speed is not success ◆ Hold on 		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Leadership in specific situations ◆ Social and cultural background of different people 	

MODALIDAD: Comercial y Servicios
SUBÁREA: Comunicación eficiente en el servicio al cliente
UNIT: Quality Customer Service
TARGET 2: How to say Hello

ESPECIALIDAD: Ejecutivo para Centros de Servicios
AÑO: Undécimo
Hours per topic: 4 hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Recognize how providing excellent service gives the organization a competitive edge</p> <p>Understand and be understood by others</p>	<p>Listening</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding specifications about the service mentality ◆ Identifying specific details from conversations about how to say hello. <p>Speaking</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Speaking appropriately ◆ Understanding ideas ◆ Taking part in short conversations 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding of information words to accomplish a task ◆ Listen to oral techniques about the service mentality ◆ Completion of charts by listening to people speaking about the service mentality ◆ Role play service mentality activity 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Recognition of excellent service provide in an organization. ◆ Understanding words and expressions with their meaning

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Reading</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding details from text, passages and others. <p>Writing</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Taking notes about specifications. <p>Language examples</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Define service mentality? ◆ What is a customer? ◆ How many customers do you think you can attend by day? ◆ Which is the most important key in the service mentality? ◆ Personal questions 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Development of skills to become a better clerk in customer service ◆ Derivation of conclusions 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Respect for different styles, methods and procedures. 	

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Service mentality key points:</i> ◆ Empathy ◆ Enthusiasm ◆ Ownership ◆ Responsibility ◆ Adaptability ◆ Balance ◆ Resiliency 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Production of pieces of writing on familiar topics. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Leadership in specific situations ◆ Social and cultural background of different people <p>Culture</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Analysis of the cultural aspects presented at each specific case at the work place. 	

MODALIDAD: Comercial y Servicios
SUBÁREA: Comunicación eficiente en el servicio al cliente
UNIT: Quality Customer Service
TARGET 3: Call screening and probing

ESPECIALIDAD: Ejecutivo para Centros de Servicios
AÑO: Undécimo
Hours per topic: 4 hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Recall and apply six techniques for improving effectiveness as a listener</p> <p>Understand and be understood by others</p>	<p>Listening</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding specifications about the caller needs ◆ Identifying specific details from conversations about the caller needs. <p>Speaking</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Speaking appropriately ◆ Understanding ideas ◆ Taking part in short conversations 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding of information words to accomplish a task ◆ Listen to oral techniques about the caller needs ◆ Comprehension by listening how to determine caller needs ◆ Role play determining caller needs activity 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Apply techniques for improving effectiveness as a listener. ◆ Understand every word in any conversation

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Reading</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding details from text, passages and others. <p>Writing</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Taking notes about specifications. <p>Language examples</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Do not interrupt ◆ Give verbal feedback clues. ◆ Always have paper and a pen or pencil by every phone ◆ Ask the correct questions. ◆ Gather the right information ◆ Never Argue. ◆ Personal questions 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Development of skills to become a better clerk in customer service ◆ Derivation of conclusions 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Respect for different styles, methods and procedures. 	

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Determining Caller Needs:</i> ◆ Lead, do not push ◆ <u>And</u> technique ◆ Hearing what they mean ◆ Every call is not worthy ◆ Let them hear you listening ◆ Objectivity ◆ Make up your mind ◆ Welcome words ◆ Concentrate 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Production of pieces of writing on familiar topics. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Leadership in specific situations ◆ Social and cultural background of different people <p>Culture</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Analysis of the cultural aspects presented at each specific case at the work place. 	

MODALIDAD: Comercial y Servicios
SUBÁREA: Comunicación eficiente en el servicio al cliente
UNIT: Quality Customer Service
TARGET 4: Call transfer and holding

ESPECIALIDAD: Ejecutivo para Centros de Servicios
AÑO: Undécimo
Hours per topic: 4 hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>State the importance of proper telephone techniques in providing excellent service to customers</p> <p>Understand and be understood by others</p>	<p>Listening</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding specifications about the basic telephone skills ◆ Distinguishing differences between the techniques to answer the telephone ◆ Identifying specific details from conversations about how to transfer and holding a call. <p>Speaking</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Speaking appropriately ◆ Understanding ideas ◆ Taking part in short conversations 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding of information words to accomplish a task ◆ Listen to oral techniques about the basic telephone skills when attending a customer ◆ Comprehension by listening about the basic telephone skills ◆ Role play service mentality activity 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Distinguish between the telephones techniques to provide an excellent service to customers. ◆ Understand the ideas giving

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Reading</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding details from text, passages and others. <p>Writing</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Taking notes about specifications. <p>Language examples</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Answer every call professionally, using a three part greeting. ◆ What is a business call? ◆ Are you able to hold? ◆ Spell and pronounce each caller's name correctly ◆ End a positive note 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Development of skills to become a better clerk in customer service ◆ Derivation of conclusions 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Respect for different styles, methods and procedures. 	

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Basic Telephone Skills: ◆ Answering a business call ◆ Putting a caller on hold ◆ Monogramming the call ◆ Avoiding excuses ◆ Giving the caller your undivided attention ◆ Giving spoken feedback signals ◆ Taking accurate messages ◆ Controlling the conversation ◆ Avoiding mouth noises ◆ Leaving a good last impression 		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Leadership in specific situations ◆ Social and cultural background of different people <p>Culture</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Analysis of the cultural aspects presented at each specific case at the work place. 	

MODALIDAD: Comercial y Servicios
SUBÁREA: Comunicación eficiente en el servicio al cliente
UNIT: Quality Customer Service
TARGET 5: Handling complaint callers

ESPECIALIDAD: Ejecutivo para Centros de Servicios
AÑO: Undécimo
Hours per topic: 4 hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Apply specific techniques which are effective in providing excellent service to irate callers.</p> <p>Understand and be understood by others</p>	<p>Listening</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding specifications about the handing of complaint callers ◆ Identifying specific details from conversations about how to handle irate callers <p>Speaking</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Speaking appropriately ◆ Understanding ideas ◆ Taking part in short conversations 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding of information words to accomplish a task ◆ Listen to oral techniques about how to handle the irate caller ◆ Comprehension by listening to people speaking about the handling of irate callers ◆ Role plays how to handle the irate caller activity. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Application of the techniques to handle the different complaint. ◆ Response to question in a given context.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Reading</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding details from text, passages and others. <p>Writing</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Taking notes about specifications. <p>Language examples</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Define irate caller? ◆ Do not hang up ◆ Do not be rude ◆ What is the meaning of apologize? ◆ What is the meaning of sympathize? ◆ What is the meaning of responsibility? ◆ What is the meaning of help? ◆ Excuse me..... I can handle your problem ◆ Personal questions 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Development of skills to become a better clerk in customer service ◆ Derivation of conclusions 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Respect for different styles, methods and procedures. 	

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>How to handle the Irate Caller key points:</i> ◆ It's not Personal ◆ The ASAP Technique ◆ You can satisfy Most people Most of the time ◆ Use Our Swear Stopper ◆ No Excuses 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Production of pieces of writing on familiar topics. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Leadership in specific situations ◆ Social and cultural background of different people <p>Culture</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Analysis of the cultural aspects presented at each specific case at the work place. 	

MODALIDAD: Comercial y Servicios
SUBÁREA: Comunicación eficiente en el servicio al cliente
UNIT: Quality Customer Service
TARGET 6: How do your customers picture you

ESPECIALIDAD: Ejecutivo para Centros de Servicios
AÑO: Undécimo
Hours per topic: 4 hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Recognize five phrases which should be avoided on the phone</p> <p>Understand and be understood by others</p>	<p>Listening</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding specifications about how do your customers picture you ◆ Identifying specific details from conversations about the five forbidden phrases. <p>Speaking</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Speaking appropriately ◆ Understanding ideas ◆ Taking part in short conversations 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding of information words to accomplish a task ◆ Listen to oral techniques about the five forbidden phrases ◆ Listen to people speaking about the phrases which should be avoided on the phone. ◆ Role play five forbidden phrases activity 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Demonstrate by participating in and or critiquing role play exercises, effective application of appropriate alternative phrases. ◆ Performance of actions by listening to commands

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Reading</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding details from text, passages and others. <p>Writing</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Taking notes about specifications. <p>Language examples</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Define forbidden? ◆ What is a customer? ◆ How many customers do you think you can attend by day on the phone? ◆ Which words you considered you must not use on the phone? ◆ Personal questions 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Development of skills to become a better clerk in customer service ◆ Derivation of conclusions 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Respect for different styles, methods and procedures. 	

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Five Forbidden Phrases:</i> ◆ I don't know ◆ We can't do that ◆ You'll have to ◆ Just a second ◆ No 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Production of pieces of writing on familiar topics. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Leadership in specific situations ◆ Social and cultural background of different people <p>Culture</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Analysis of the cultural aspects presented at each specific case at the work place. 	

MODALIDAD: Comercial y Servicios
SUBÁREA: Comunicación eficiente en el servicio al cliente
UNIT: Quality Customer Service
TARGET 7: Communication styles

ESPECIALIDAD: Ejecutivo para Centros de Servicios
AÑO: Undécimo
Hours per topic: 4 hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Recognize six techniques used to proactive with customers by telephone or in person</p> <p>Identify the characteristics of passive, average, and proactive customers.</p>	<p>Listening</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding specifications about communication styles ◆ Identifying specific details from conversations about proactive customer service. <p>Speaking</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Speaking appropriately ◆ Understanding ideas ◆ Taking part in short conversations. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding of information words to accomplish a task ◆ Listen to oral techniques about the proactive customer service ◆ Listening to people speaking about the characteristics of a proactive customers ◆ Role play proactive customer service activity. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Recognition of the techniques used with proactive customers by telephone. <p>Identification of characteristics of proactive customers.</p>

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>Understand and be understood by others</p>	<p>Reading</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding details from text, passages and others. <p>Writing</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Taking notes about specifications. <p>Language examples</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Define proactive? ◆ What is customer service? ◆ Be confident ◆ Build rapport ◆ Always smile ◆ Always be friendly ◆ Give the customer a choice. ◆ Exceed the customer expectations ◆ Personal questions 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Development of skills to become a better clerk in customer service ◆ Derivation of conclusions 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Respect for different styles, methods and procedures. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Performance of actions by listening to commands.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Proactive Customer Service key points:</i> ◆ Three levels of customer service ◆ Tools for proactivity ◆ Rapport Building ◆ Soft Questions give super service 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Production of pieces of writing on familiar topics. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Leadership in specific situations ◆ Social and cultural background of different people <p>Culture</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Analysis of the cultural aspects presented at each specific case at the work place. 	

MODALIDAD: Comercial y Servicios
SUBÁREA: Comunicación eficiente en el servicio al cliente
UNIT: Quality Customer Service
TARGET 8: Delivering Coaching

ESPECIALIDAD: Ejecutivo para Centros de Servicios
AÑO: Undécimo
Hours per topic: 4 hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Understand the primary skills of an effective coach</p> <p>Define coaching as a management supervisory function</p>	<p>Listening</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding specifications about effective coach ◆ Identifying specific details from conversations about the primary skills of an effective coach. <p>Speaking</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Speaking appropriately ◆ Understanding ideas ◆ Taking part in short conversations 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding of information words to accomplish a task ◆ Listen to oral techniques about the primary skills of an effective coach ◆ Listening to people speaking about the characteristics of an effective coach. ◆ Role play delivering coaching service activity 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Recognition of the primary skills of an effective coach. ◆ Identification of characteristics of proactive customers.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Provide appropriate and productive feedback in a variety of circumstances</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ How do you get employee involvement in the coaching process? ◆ Ask effective questions ◆ Practice effective listening ◆ Define effective communications ◆ What is feedback? ◆ Feedback without words is possible? ◆ Using questions as feedback ◆ Why ask questions? 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Production of pieces of writing on familiar topics. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Social and cultural background of different people <p>Culture</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Analysis of the cultural aspects presented at each specific case at the work place. 	<p>Recognize attitudes that are effective feedback</p>

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Training, coaching and counseling</i> ◆ <i>The four Cs model</i> ◆ <i>Primary skills of an effective coach</i> ◆ <i>Two styles of connecting employee performance</i> ◆ <i>The skills of asking effective questions</i> ◆ <i>Four types of common questions</i> ◆ <i>Skills of effective listening</i> ◆ <i>Nonverbal feedback</i> ◆ <i>Positive and negative position</i> ◆ <i>Directive feedback</i> ◆ <i>Non directive feedback</i> ◆ <i>Why ask questions?</i> 			

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

SUB-ÁREA

ADMINISTRACIÓN PARA CENTROS DE SERVICIO

ADMINISTRACIÓN PARA CENTROS DE SERVICIO

Con esta sub-área se pretende que el estudiantado aplique los conocimientos acerca de la calidad en el ámbito empresarial, valores personales, empresariales, de procesos, trabajo en equipo, liderazgo, salud ocupacional, con 8 horas semanales, para un total de 320 horas anuales, está integrada por seis unidades de estudio:

- **Fundamentos de Contabilidad:** se estudian los procedimientos básicos para elaborar estados financieros de una empresa de servicios.
- **Estadística descriptiva:** se desarrollan métodos para organizar estadísticamente datos generados por las empresas.
- **Mercadeo:** donde se analiza el mercadeo y su influencia en la gestión empresarial.
- **Gestión Didáctica Empresarial:** Realiza labores en empresas de práctica a través de diferentes estaciones de trabajo en el aula Labor@.

Los docentes y las docentes deben propiciar el aprendizaje, apoyándolo con estrategias y procedimientos metodológicos que estimulen la participación grupal, criticidad, autogestión y la construcción del conocimiento.

OBJETIVOS GENERALES DE LA SUB-ÁREA

1. Formar valores éticos y morales en el desempeño personal, favoreciendo el ambiente de la empresa.
2. Adquirir destrezas en cuanto a las funciones administrativas aplicadas a la oficina.
3. Adquirir destrezas en cuanto a cómo administrar empresas de práctica en el aula Labor@.
4. Aplicar los principios de la cultura de la calidad en la realización de las tareas en la oficina.
5. Realizar trámites administrativos para la creación de empresas.

DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO DE LA SUB-ÁREA DE ADMINISTRACIÓN PARA CENTROS DE SERVICIO

Unidades	Nombre de la unidad de estudio	Tiempo estimado en horas	Tiempo estimado en semanas
I	Fundamentos de Contabilidad	56 horas	7 semanas
II	Estadística Descriptiva	36 horas	4 semanas
III	Mercadeo	48 horas	6 semanas
IV	Gestión Didáctica Empresarial	180 horas	23 semanas
	TOTAL	320 Horas Anuales	40 Semanas

UNIDAD DE ESTUDIO
FUNDAMENTOS DE CONTABILIDAD

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Fundamentos de Contabilidad
 Propósito: Construir los diferentes estados económicos y financieros para una empresa de servicios.
 Nivel de Competencia: Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Define claramente cada uno de los elementos básicos de la contabilidad.	Específica
Cita correctamente las características de cada uno de los elementos básicos de la contabilidad.	Específica
Resuelve acertadamente ejercicios donde identifica cada uno de los elementos básicos de la contabilidad.	Específica
Interpreta con claridad cada uno de los elementos de la ecuación contable y el principio de partida doble.	Específica
Identifica con exactitud los elementos de la ecuación contable.	Específica
Señala eficazmente la ubicación de cada uno de los elementos de la ecuación contable.	Específica
Realiza con precisión ejercicios con transacciones de activos, pasivos y capital.	Específica
Analiza eficientemente los estados de resultados.	Específica
Distingue claramente en el cuadro comparativo las cuentas reales de los nominales.	Específica
Ejecuta con acierto los procedimientos para la elaboración de un estado de resultados.	Específica
Soluciona correctamente ejercicios relacionados con los estados de resultados.	Específica
Cita con exactitud cada uno de los elementos que conforman los estados financieros y económicos.	Específica
Describe con precisión cada uno de los elementos que conforman los estados financieros y económicos.	Específica
Resuelve correctamente ejercicios orientados a reconocer cada uno de los elementos básicos en los estados financieros económicos.	Específica
Describe claramente las partes de las cuentas.	Específica
Esquematiza gráficamente con exactitud los componentes que conforman una cuenta.	Específica
Resuelve correctamente ejercicios de las transacciones considerando el nombre de la cuenta, importe y su saldo.	Específica
Elabora con precisión estados económicos de una empresa de servicios.	Específica
Realiza con exactitud prácticas contables para empresas de servicios.	Específica
Identifica con eficiencia los pasos que componen el ciclo contable en una empresa de servicios.	Específica
Construye correctamente un ciclo contable para una empresa de servicios.	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
3 – 1	Preparar documentación contable para las empresas de servicios.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Aplica los elementos básicos de la contabilidad.

Distingue cada uno de los elementos básicos que intervienen en la ecuación contable y el principio de la partida doble.

Analiza transacciones y las ubica en los elementos de la ecuación contable.

Elabora una clasificación definida de las cuentas de los estados de resultados y de los balances generales (reales y nominales).

Examina cada uno de los componentes de los elementos básicos en los estados financieros y económicos de la contabilidad financiera.

Emplea la cuenta como instrumento de registro y síntesis de transacción contable.

Construye los diferentes estados económicos y financieros para una empresa de servicios.

Elabora un ciclo contable para una empresa de servicios.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica.

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

- Define cada uno de los elementos básicos de la contabilidad.
- Cita las características de cada uno de los elementos básicos de la contabilidad.
- Identifica los elementos de la ecuación contable.
- Señala la ubicación de cada uno de los elementos de la ecuación contable.
- Distingue en el cuadro comparativo las cuentas reales de los nominales.
- Cita cada uno de los elementos que conforman los estados financieros y económicos.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

- Resuelve ejercicios donde identifica cada uno de los elementos básicos de la contabilidad.
- Interpreta cada uno de los elementos de la ecuación contable y el principio de partida doble.
- Describe cada uno de los elementos que conforman los estados financieros y económicos.
- Analiza los estados de resultados.
- Describe las partes de las cuentas.
- Esquematiza gráficamente los componentes que conforman una cuenta.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

- Realiza ejercicios con transacciones en activos, pasivos y capital.
- Ejecuta los procedimientos para la elaboración de un estado de resultados.
- Soluciona ejercicios relacionados con los estados de resultados.
- Resuelve ejercicios de las transacciones considerando el nombre de la cuenta, importe y su saldo.
- Elabora estados económicos de una empresa de servicios.
- Realiza prácticas contables para empresas de servicios.
- Construye los diferentes estados económicos y financieros para una empresa de servicios.
- Elabora un ciclo contable para una empresa de servicios.
- Construye correctamente un ciclo contable para una empresa de servicios.

Modalidad: Comercial y de Servicios
Sub-área: **Administración para Centros de Servicios**

Especialidad: **Ejecutivo para Centros de Servicio**
Año: Undécimo

Unidad de Estudio: **Fundamentos de Contabilidad**

Tiempo Estimado: 56 horas

Propósito: Construir los diferentes estados económicos y financieros para una empresa de servicios.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Aplicar los elementos básicos de la contabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptualización de los elementos básicos: <ul style="list-style-type: none"> • Activo, • Pasivo, • Capital, • Ingreso, • Gasto, • Utilidad y pérdida. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define cada uno de los elementos básicos de la contabilidad. • Describe las características de cada uno de los elementos básicos de la contabilidad. • Elabora prácticas para identificar cada uno de los elementos básicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad: conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer. 	Aplica los elementos básicos de la contabilidad.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define cada uno de los elementos básicos de la contabilidad. • Cita las características de cada uno de los elementos básicos de la contabilidad. • Resuelve ejercicios donde identifica cada uno de los elementos básicos de la contabilidad. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
2. Distinguir cada uno de los elementos básicos que intervienen en la ecuación contable y el principio de la partida doble.	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos de la ecuación contable y el uso de la partida doble: <ul style="list-style-type: none"> • Activos • Pasivos • Capital Social (patrimonio). 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica la importancia de la ecuación contable y el principio de partida doble. • Describe mediante un cuadro comparativo los elementos de la ecuación contable. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpreta cada uno de los elementos de la ecuación contable y el principio de partida doble. • Identifica los elementos de la ecuación contable. 	<p>Responsabilidad: conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer.</p>	<p>Distingue cada uno de los elementos básicos que intervienen en la ecuación contable y el principio de la partida doble.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>3. Analizar transacciones y ubicarlas en los elementos de la ecuación contable.</p>		<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Demuestra la ubicación de cada uno de los elementos de la ecuación contable, mediante una lista de transacciones. • Resuelve ejercicios con transacciones en activos, pasivos y capital. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Señala la ubicación de cada uno de los elementos de la ecuación contable, mediante una lista de transacciones. • Realiza ejercicios con transacciones en activos, pasivos y capital. 	<p>Responsabilidad: conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer.</p>	<p>Analiza transacciones y las ubica en los elementos de la ecuación contable.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>4. Elaborar una clasificación definida, de las cuentas de los estados de resultados y del balance general (Real y nominal).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificación de las cuentas reales y nominales: <ul style="list-style-type: none"> • activos, • pasivos, • patrimonio, • ingresos, • gastos, • ganancias, • pérdidas y utilidades, • retiros • (Balance General). 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Presenta modelos de un estado de resultados para ser analizado en clase. • Construye un cuadro comparativo para identificar las cuentas reales de los nominales. • Demuestra los procedimientos para la elaboración de un estado de resultados. • Resuelve ejercicios relacionados con el estado de resultados. 	<p>Responsabilidad: conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer.</p>	<p>Elabora una clasificación definida, de las cuentas de los estados de resultados y del balance general (real y nominal).</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Analiza los estados de resultados. • Distingue en el cuadro comparativo las cuentas reales de los nominales. • Ejecuta los procedimientos para la elaboración de un estado de resultados. • Soluciona ejercicios relacionados con los estados de resultados. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>5. Examinar cada uno de los componentes de los elementos básicos en los estados financieros y económicos de la contabilidad financiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de los componentes de los elementos básicos de la contabilidad financiera: activo, pasivo, patrimonio, utilidad, ingreso, gasto. • Clasificación de los componentes por grupo: <ul style="list-style-type: none"> • Activo: activo circulante, propiedad, planta y equipo, activo diferido, activo acumulado. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define cada uno de los componentes que conforman los estados financieros económicos. • Explica la importancia de cada uno de los elementos que conforman los estados financieros. • Ejecuta las prácticas alusivas a los diversos componentes básicos de los estados financieros. 	<p>Responsabilidad: conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer.</p>	<p>Examina cada uno de los componentes de los elementos básicos en los estados financieros y económicos de la contabilidad financiera.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Pasivo: corto plazo, largo plazo, diferido y acumulado. • Patrimonio: capital, retiros, utilidades, gastos, ingresos, clasificación fiscal de los activos para el cálculo del impuesto. 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cita cada uno de los elementos que conforman los estados financieros y económicos. • Describe cada uno de los elementos que conforman los estados financieros y económicos. • Resuelve ejercicios orientados a reconocer cada uno de los elementos básicos en los estados financieros y económicos. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>6. Emplear la cuenta como instrumento de registro y síntesis de transacción contable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La cuenta y sus componentes: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de la cuenta • Importe • Saldo • Tratamiento de la cuenta: <ul style="list-style-type: none"> • Debe, haber • débito, crédito, • cargos, abonos. • Movimientos de las cuentas: <ul style="list-style-type: none"> • Activos-Pasivos • Capital-Ingresos • Gastos-Utilidad • Pérdida • Registro de transacciones contables. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define la cuenta y las partes que la integran. • Analiza los componentes que conforman una cuenta. • Realiza prácticas relacionadas con las cuentas y sus componentes. 	<p>Responsabilidad: conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer.</p>	<p>Emplea la cuenta como instrumento de registro y síntesis de transacción contable.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso contable en libros legales: • Requisitos y reglas para llevar los libros de contabilidad. 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Elabora estados económicos de una empresa de servicios. • Realiza prácticas contables de empresas de servicios. • Resuelve correctamente ejercicios de las transacciones considerando el nombre de la cuenta, importe y su saldo. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>7. Construir los diferentes estados económicos y financieros para una empresa de servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de resultados y utilidades no distribuidas: <ul style="list-style-type: none"> • Cierre de libros. • Estados de situación financiera. Estado de capital. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Demuestra la elaboración de estados económicos en una empresa de servicios. • Resuelve prácticas contables para empresas de servicios. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Elabora con precisión estados económicos de una empresa de servicios. • Realiza con exactitud prácticas contables para empresas de servicios. 	<p>Responsabilidad: conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer.</p>	<p>Construye los diferentes estados económicos y financieros para una empresa de servicios.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>8. Elaborar un ciclo contable para una empresa de servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de Transacciones: <ul style="list-style-type: none"> • Asientos de diario. • Mayorización. • Balance General. • Balance de Comprobación. • Estados de resultados. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describe los pasos que componen el ciclo contable de una empresa de servicios. • Elabora un ciclo contable de una empresa de servicios. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica los pasos que componen el ciclo contable en una empresa de servicios. • Construye un ciclo contable para una empresa de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad: conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer. 	<p>Elabora un ciclo contable para una empresa de servicios.</p>

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Fundamentos de contabilidad

PRÁCTICA No. 1

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Aula -taller

DURACIÓN:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Define cada uno de los elementos básicos de la contabilidad.
- Describe las características de cada uno de los elementos básicos de la contabilidad.
- Elabora prácticas para identificar cada uno de los elementos básicos.
- Explica la importancia de la ecuación contable y el principio de partida doble.
- Describe mediante un cuadro comparativo los elementos de la ecuación contable.
- Demuestra la ubicación de cada uno de los elementos de la ecuación contable.
- Resuelve ejercicios con transacciones en activos, pasivos y capital.
- Presenta modelos de un estado de resultados para ser analizado en clase.
- Construye un cuadro comparativo para identificar las cuentas reales de los nominales.
- Demuestra los procedimientos para la elaboración de un estado de resultados.
- Resuelve ejercicios relacionados con el estado de resultados.
- Define cada uno de los componentes que conforman los estados financieros y económicos.
- Explica la importancia de cada uno de los elementos que conforman los estados financieros.
- Ejecuta las prácticas alusivas a los diversos componentes básicos de los estados financieros.
- Define la cuenta y las partes que la integran.
- Analiza los componentes que conforman una cuenta.
- Realiza prácticas relacionadas con las cuentas y sus componentes.
- Demuestra la elaboración de estados económicos en una empresa de servicios.
- Resuelve prácticas contables para empresas de servicios.
- Describe los pasos que componen el ciclo contable en una empresa de servicios.
- Demuestra los pasos que componen el ciclo contable en una empresa de servicios.
- Elabora un ciclo contable para una empresa de servicios.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA

FECHA:

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

Instrucciones:

A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo.

De la siguiente lista marque con una "X" la columna correspondiente, de acuerdo al desempeño de cada estudiante.

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Define claramente cada uno de los elementos básicos de la contabilidad.			
Cita correctamente las características de cada uno de los elementos básicos de la contabilidad.			
Resuelve acertadamente ejercicios donde identifica cada uno de los elementos básicos de la contabilidad.			
Interpreta con claridad cada uno de los elementos de la ecuación contable y el principio de partida doble.			
Identifica con exactitud los elementos de la ecuación contable.			
Señala eficazmente la ubicación de cada uno de los elementos de la ecuación contable.			
Realiza con precisión ejercicios con transacciones de activos, pasivos y capital.			
Analiza eficientemente los estados de resultados.			
Distingue claramente en el cuadro comparativo las cuentas reales de los nominales.			
Ejecuta con acierto los procedimientos para la elaboración de un estado de resultados.			
Soluciona correctamente ejercicios relacionados con los estados de resultados.			
Cita con exactitud cada uno de los elementos que conforman los estados financieros y económicos.			
Resuelve correctamente ejercicios orientados a reconocer cada uno de los elementos básicos en los estados financieros y económicos.			

LISTA DE COTEJO SUGERIDA	FECHA:
--------------------------	--------

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

Instrucciones:
A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo.
De la siguiente lista marque con una “X” la columna correspondiente, de acuerdo al desempeño de cada estudiante.

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Describe claramente las partes de las cuentas.			
Esquematiza gráficamente con exactitud los componentes que conforman una cuenta.			
Resuelve correctamente ejercicios de las transacciones considerando el nombre de la cuenta, importe y su saldo.			
Elabora con precisión estados económicos de una empresa de servicios.			
Realiza con exactitud prácticas contables para empresas de servicios.			
Identifica con eficiencia los pasos que componen el ciclo contable en una empresa de servicios.			
Construye correctamente un ciclo contable para una empresa de servicios.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
1. Aplicar los elementos básicos de la contabilidad.	Aplica los elementos básicos de la contabilidad.	Define cada uno de los elementos básicos de la contabilidad.	Conocimiento	Define claramente cada uno de los elementos básicos de la contabilidad.
		Cita las características de cada uno de los elementos básicos de la contabilidad.	Conocimiento	Cita correctamente las características de cada uno de los elementos básicos de la contabilidad.
		Resuelve ejercicios donde identifica cada uno de los elementos básicos de la contabilidad.	Producto	Resuelve acertadamente ejercicios donde identifica cada uno de los elementos básicos de la contabilidad.
2. Distinguir cada uno de los elementos básicos que intervienen en la ecuación contable y el principio de la partida doble.	Distingue cada uno de los elementos básicos que intervienen en la ecuación contable y el principio de la partida doble.	Interpreta cada uno de los elementos de la ecuación contable y el principio de partida doble.	Desempeño	Interpreta con claridad cada uno de los elementos de la ecuación contable y el principio de partida doble.
		Identifica los elementos de la ecuación contable.	Desempeño	Identifica con exactitud los elementos de la ecuación contable.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
3. Analizar transacciones y ubicarlas en los elementos de la ecuación contable.	Analiza transacciones y ubica en los elementos de la ecuación contable.	Señala la ubicación de cada uno de los elementos de la ecuación contable, mediante una lista de transacciones.	Conocimiento	Señala eficazmente la ubicación de cada uno de los elementos de la ecuación contable, mediante una lista de transacciones.
		Realiza ejercicios con transacciones en activos, pasivos y capital.	Conocimiento	Realiza con precisión ejercicios con transacciones en activos, pasivos y capital.
4. Elaborar una clasificación definida, de las cuentas de los estados de resultados y del balance general (Real y nominal).	Elabora una clasificación definida, de las cuentas de los estados de resultados y del balance general (Real y nominal).	Analiza los estados de resultados.	Desempeño	Analiza eficazmente los estados de resultados.
		Distingue en el cuadro comparativo las cuentas reales de los nominales.	Desempeño	Distingue claramente en el cuadro comparativo las cuentas reales de los nominales.
		Ejecuta con acierto los procedimientos para la elaboración de un estado de resultados.		Ejecuta con acierto los procedimientos para la elaboración de un estado de resultados
		Soluciona ejercicios relacionados con el estado de resultados.		Soluciona correctamente ejercicios relacionados con el estado de resultados.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
5. Examinar cada uno de los componentes de los elementos básicos en los estados financieros y económicos de la contabilidad financiera.	Examina cada uno de los componentes de los elementos básicos en los estados financieros y económicos de la contabilidad financiera.	Cita cada uno de los elementos que conforman los estados financieros económicos.	Conocimiento	Cita con exactitud cada uno de los elementos que conforman los estados financieros económicos.
		Describe cada uno de los elementos que conforman los estados financieros económicos.	Conocimiento	Describe con precisión cada uno de los elementos que conforman los estados financieros económicos.
		Resuelve ejercicios orientados a reconocer cada uno de los elementos básicos en los estados financieros económicos.	Producto	Resuelve correctamente ejercicios orientados a reconocer cada uno de los elementos básicos en los estados financieros económicos.
6. Emplear la cuenta como instrumento de registro y síntesis de transacción contable.	Emplea la cuenta como instrumento de registro y síntesis de transacción contable.	Describe las partes de las cuentas.	Desempeño	Describe claramente las partes de las cuentas.
		Esquematiza gráficamente los componentes que conforman una cuenta.	Desempeño	Esquematiza gráficamente con exactitud los componentes que conforman una cuenta.
		Resuelve ejercicios de las transacciones considerando el nombre de la cuenta, importe y su saldo.	Producto	Resuelve correctamente ejercicios de las transacciones considerando el nombre de la cuenta, importe y su saldo.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
7. Construir los diferentes estados económicos y financieros para una empresa de servicios.	Construye los diferentes estados económicos y financieros para una empresa de servicios.	Elabora estados económicos de una empresa de servicios	Producto	Elabora con precisión estados económicos una empresa de servicios.
		Realiza prácticas contables de empresas de servicios.	Producto	Realiza con exactitud prácticas contables de empresas de servicios.
8. Elaborar un ciclo contable para una empresa de servicios.	Elabora un ciclo contable para una empresa de servicios.	Identifica los pasos que componen el ciclo contable en una empresa de servicios.	Desempeño	Identifica con eficiencia los pasos que componen el ciclo contable en una empresa de servicios.
		Construye un ciclo contable para una empresa de servicios.		Construye correctamente un ciclo contable para una empresa de servicios.

UNIDAD DE ESTUDIO
ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Estadística Descriptiva
Propósito: Aplicar la estadística descriptiva en la oficina para lograr calidad y excelencia en la organización e interpretación de datos.
Nivel de Competencia: Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Identifica con claridad los diferentes conceptos de la estadística y su relación con la presentación de los datos.	Específica
Organiza estadísticamente con precisión datos ficticios y reales.	Específica
Aplica eficientemente los conocimientos estadísticos para obtener muestras.	Específica
Calcula con certeza la moda, mediana y media.	Específica
Resuelve con acierto problemas estadísticos.	Específica
Representa eficientemente datos aplicando las diferentes formas.	Específica
Construye correctamente representaciones gráficas con base en los datos obtenidos.	Específica
Utiliza eficazmente el Software específico en estadística para tabular y presentar datos.	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
3 – 2	Utilizar la estadística descriptiva en el procesamiento de la información generada en la empresa de acuerdo con parámetros técnicos.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Aplicar la estadística descriptiva en el procesamiento de la información.
Elaborar instrumentos estadísticos para el control de la calidad.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Identifica los diferentes conceptos de la estadística y su relación con la presentación de los datos.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Aplica los conocimientos estadísticos para obtener muestras.
Utiliza el Software específico en estadística para tabular y presentar datos.
Organiza estadísticamente datos ficticios y reales.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Calcula la moda, mediana y media.
Resuelve problemas estadísticos.
Representa datos, aplicando las diferentes formas.
Construye representaciones gráficas con base en los datos obtenidos.

Modalidad: Comercial y Servicios

Especialidad: **Ejecutivo para Centros de Servicio**

Sub-área: **Administración para Centros de Servicios** Año: Undécimo

Unidad de Estudio: **Estadística Descriptiva**

Tiempo Estimado: 36 horas

Propósito: Aplicar la estadística descriptiva en la oficina para lograr calidad y excelencia en la organización e interpretación de datos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Aplicar la estadística descriptiva en el procesamiento de la información	<p>Estadística:</p> <p>Conceptos básicos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadística, datos estadísticos, unidad estadística (característica y observación), población (finita e infinita), uso del muestreo, selección de la muestra, tabla números al azar, atributos y variables, Estadística Descriptiva y Estadística Inferencial. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define los diferentes conceptos de la estadística y su relación con la presentación de los datos. • Muestra cómo se organizan estadísticamente datos ficticios y reales <ul style="list-style-type: none"> • Ejemplifica la obtención de muestras. • Demuestra el cálculo de moda, mediana y media. 	Orden y organización.	Aplica la estadística descriptiva en el procesamiento de la información

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario y entrevista. <p>Redondeo de datos. Distribución de frecuencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia absoluta • Límite de clase • Punto medio • Frecuencia acumulada • Frecuencia relativa <p>Series de datos sin agrupar y agrupados. Escala nominal, ordinaria y métrica. Medidas de posición y medidas de variabilidad. Medidas de posición o tendencia central</p> <ul style="list-style-type: none"> • Moda • Mediana • Media aritmética o promedio. 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica los diferentes conceptos de la estadística y su relación con la presentación de los datos. • Organiza estadísticamente datos ficticios y reales. • Aplica los conocimientos estadísticos para obtener muestras. • Calcula la moda, mediana y media. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
2. Elaborar instrumentos estadísticos para el control de la calidad.	<p>La tabulación.</p> <p>Presentación de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Textual (informes) • Semitabular. • Tabular. • Gráfica. <ul style="list-style-type: none"> • Histograma • Polígono de frecuencias • Gráfico de bastones • Tipos de gráficos • Circular • Barra 100% • Barras horizontales y verticales • Doble dirección • Barras compuestas • Barras comparativas • Pictograma • 	<p><u>El o la docente</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza problemas estadísticos. • Presenta datos, aplicando las diferentes formas. • Explica las representaciones gráficas con base en los datos obtenidos. • Muestra el uso del Software específico en estadística para tabular y presentar datos. 	<p>Orden y organización.</p>	<p>Elabora instrumentos estadísticos para el control de la calidad.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resuelve problemas estadísticos. • Representa datos aplicando las diferentes formas. • Construye representaciones gráficas con base en los datos obtenidos. • Utiliza el Software específico en estadística para tabular y presentar datos. 		

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Estadística Descriptiva	PRÁCTICA No. 1
--	----------------

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Aula -taller	DURACIÓN:
-------------------------	-----------

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Define los diferentes conceptos de la estadística y su relación con la presentación de los datos.
- Muestra cómo se organizan estadísticamente datos ficticios y reales
- Ejemplifica la obtención de muestras.
- Demuestra el cálculo de moda, mediana y media.
- Realiza problemas estadísticos.
- Presenta datos, aplicando las diferentes formas.
- Explica las representaciones gráficas con base en los datos obtenidos.
- Muestra el uso del Software específico en estadística para tabular y presentar datos.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA

FECHA:

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

Instrucciones:

A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo.

De la siguiente lista marque con una "X" la columna correspondiente, de acuerdo al desempeño de cada estudiante.

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Identifica con claridad los diferentes conceptos de la estadística y su relación con la presentación de los datos.			
Organiza estadísticamente con precisión datos ficticios y reales.			
Aplica eficientemente los conocimientos estadísticos para obtener muestras.			
Calcula con certeza la moda, mediana y media.			
Resuelve con acierto problemas estadísticos.			
Representa eficientemente datos aplicando las diferentes formas.			
Construye correctamente representaciones gráficas con base en los datos obtenidos.			
Utiliza eficazmente el Software específico en estadística para tabular y presentar datos.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Aplicar la estadística descriptiva en el procesamiento de la información	Aplica la estadística descriptiva en el procesamiento de la información	Identifica los diferentes conceptos de la estadística y su relación con la presentación de los datos.	Conocimiento	Identifica con claridad los diferentes conceptos de la estadística y su relación con la presentación de los datos.
		Organiza estadísticamente datos ficticios y reales.	Desempeño	Organiza estadísticamente con precisión datos ficticios y reales.
		Aplica los conocimientos estadísticos para obtener muestras.	Desempeño	Aplica eficientemente los conocimientos estadísticos para obtener muestras.
		Calcula la moda, mediana y media.	Producto	Calcula con certeza la moda, mediana y media.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Elaborar instrumentos estadísticos para el control de la calidad.	Elabora instrumentos estadísticos para el control de la calidad.	Resuelve problemas estadísticos.	Producto	Resuelve con acierto problemas estadísticos.
		Representa datos aplicando las diferentes formas.	Producto	Representa eficientemente datos aplicando las diferentes formas.
		Construye representaciones gráficas con base en los datos obtenidos.	Producto	Construye correctamente representaciones gráficas con base en los datos obtenidos.
		Utiliza el Software específico en estadística para tabular y presentar datos.	Desempeño	Utiliza eficazmente el Software específico en estadística para tabular y presentar datos.

UNIDAD DE ESTUDIO

MERCADEO

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Mercadeo
 Propósito: Analizar la influencia del mercadeo en la gestión empresarial.
 Nivel de Competencia: Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Promociona eficazmente un producto.	Específica
Establece eficientemente procedimientos relacionados con el diseño de un producto, objetivos, acciones concretas, y presupuesto.	Específica
Realiza correctamente el plan de mercadeo de un producto o servicio nuevo.	Específica
Reconoce acertadamente el concepto de consumidor.	Específica
Interpreta con eficacia las leyes que definen los derechos del consumidor.	Específica
Investiga con precisión el mercadeo en diferentes empresas.	Específica
Desarrolla claramente los elementos del mercadeo en una actividad empresarial.	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
3 – 3	Establecer la influencia del mercadeo en la actividad empresarial actual, orientada al cliente y sus necesidades.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Analizar la influencia del mercadeo en la gestión empresarial.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Establece procedimientos relacionados con el diseño de un producto, objetivos, acciones concretas, y presupuesto.
Reconoce el concepto de consumidor.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Promociona un producto.

Interpreta las leyes que definen los derechos del consumidor.

Investiga sobre el mercadeo en diferentes empresas.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Realiza el plan de mercadeo de un producto o servicio nuevo.

Desarrolla los elementos del mercadeo en una actividad empresarial.

Modalidad: Comercial y Servicios

Especialidad: **Ejecutivo para Centros de Servicios**

Sub-área: **Administración para Centros de Servicio**

Año: Undécimo

Unidad de Estudio: **Mercadeo**

Tiempo Estimado: 48 horas

Propósito:

Analizar la influencia del mercadeo en la gestión empresarial actual.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Analizar la influencia del mercadeo en la gestión empresarial.	<p>Mercadeo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto del consumidor y leyes que definen sus derechos. • Definición de mercadeo. • Investigación de mercadeo. • Segmentación de mercado. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define el concepto de consumidor. • Describe las leyes que definen los derechos del consumidor • Formula investigación sobre el mercadeo en diferentes empresas. • Explica los elementos del mercadeo en una actividad empresarial 	<p>Capacidad de apertura para enfrentar nuevos retos.</p>	<p>Analiza la influencia del mercadeo en la gestión empresarial.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Producto y servicios. • La competencia (oferta-demanda). • Mezcla de mercadeo. • Producto: clasificación, ciclo de vida, calidad, marca, gama, empaque, desarrollo del producto, análisis del producto. • Canales de distribución: concepto, funciones y clasificación. • Precios: Concepto y criterios para fijar precios. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Analiza un producto que se está promocionando. • Explica procedimientos relacionados con la campaña promocional, objetivos, acciones concretas, y presupuesto. • Determina el plan de mercadeo de un producto o servicio nuevo. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción: concepto y estrategias de comunicación. • Publicidad: Tipos. Plaza. • Plan de Mercadeo: Diseño de un producto o de un servicio nuevo. Elaboración del plan. Presentación de los productos. Evaluación de los productos. • La microempresa. <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo. • Características. • Proyectos productivos: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de proyecto. • Importancia del proyecto. • Pasos para la formulación de un proyecto. • El producto o servicio (clasificación). 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el concepto de consumidor. • Interpreta las leyes que definen los derechos del consumidor • Investiga el mercadeo en diferentes empresas. • Desarrolla los elementos del mercadeo en una actividad empresarial. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Etapas del proyecto productivo. • Idea preliminar. • Estudio de prefactibilidad. • Estudio de factibilidad. • Estructura del proyecto: tipo, alcance y objetivos. • Estudio para realizar el proyecto. • Estudio de mercado. <ul style="list-style-type: none"> • Oferta, demanda, competencia, precio, producto, plaza y promoción. • Descripción del servicio. • Permisos, patentes, perfil de los trabajadores, tareas y salarios. 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Promociona un producto. • Establece procedimientos relacionados con el diseño de un producto, objetivos, acciones concretas, y presupuesto. • Realiza el plan de mercadeo de un producto o servicio nuevo. 		

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Mercadeo	PRÁCTICA No. 1
-----------------------------	----------------

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Aula -taller	DURACIÓN:
-------------------------	-----------

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Define el concepto de consumidor.
- Describe las leyes que definen los derechos del consumidor
- Formula investigación sobre el mercadeo en diferentes empresas.
- Explica los elementos del mercadeo en una actividad empresarial.
- Analiza un producto que se está promocionando.
- Explica procedimientos relacionados con la campaña promocional, objetivos, acciones concretas, y presupuesto.
- Determina el plan de mercadeo de un producto o servicio nuevo.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA

FECHA:

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

Instrucciones:

A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo.

De la siguiente lista marque con una "X" la columna correspondiente, de acuerdo con el desempeño de cada estudiante.

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Promociona eficazmente un producto.			
Establece eficientemente procedimientos relacionados con el diseño de un producto, objetivos, acciones concretas, y presupuesto.			
Realiza correctamente el plan de mercadeo de un producto o servicio nuevo.			
Reconoce acertadamente el concepto de consumidor.			
Interpreta con eficacia las leyes que definen los derechos del consumidor			
Investiga con precisión el mercadeo en diferentes empresas.			
Desarrolla claramente los elementos del mercadeo en una actividad empresarial.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Analizar la influencia del mercadeo en la gestión empresarial.	Analiza la influencia del mercadeo en la gestión empresarial.	Promociona un producto.	Desempeño	Promociona eficazmente un producto.
		Establece procedimientos relacionados con el diseño de un producto, objetivos, acciones concretas, y presupuesto.	Conocimiento	Establece eficientemente procedimientos relacionados con el diseño de un producto, objetivos, acciones concretas, y presupuesto.
		Realiza el plan de mercadeo de un producto o servicio nuevo.	Producto	Realiza correctamente el plan de mercadeo de un producto o servicio nuevo.
		Reconoce el concepto de consumidor.	Conocimiento	Reconoce acertadamente el concepto de consumidor.
		Interpreta las leyes que definen los derechos del consumidor usar en la oficina.	Desempeño	Interpreta con eficacia las leyes que definen los derechos del consumidor métodos que debe usar en la oficina.

RITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
		Investiga el mercadeo en diferentes empresas.	Desempeño	Investiga con precisión el mercadeo en diferentes empresas.
		Desarrolla los elementos del mercadeo en una actividad empresarial.	Producto	Desarrolla claramente los elementos del mercadeo en una actividad empresarial.

UNIDAD DE ESTUDIO
GESTIÓN DIDÁCTICA EMPRESARIAL

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Gestión Didáctica Empresarial
 Propósito: Realizar labores empresariales según normas nacionales e internacionales.
 Nivel de Competencia: Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Cita correctamente el concepto de aula labor@.	Específica
Explica y justifica con exactitud el propósito del aula labor@.	Específica
Menciona con claridad la estructura organizativa de información y comunicación del aula labor@.	Específica
Distingue eficientemente las tareas y procesos empleados en la estructura tecnológica del aula labor@.	Específica
Cita y fundamenta con exactitud los deberes y obligaciones de los actores del aula labor@.	Específica
Representa correctamente la estructura organizacional con todos los actores y sus puestos.	Específica
Define acertadamente los conceptos de empresa de práctica, misión, visión, objetivos y estructura orgánica.	Específica
Identifica con precisión las características de los elementos que conforman la empresa de práctica.	Específica
Enumera y analiza eficientemente cada uno de los roles de trabajo.	Específica
Cita con claridad cada una de las características de cada uno de los puestos de trabajo dentro de la empresa de práctica.	Específica
Describe con exactitud cada uno de los tipos de empresas de práctica del aula labor@.	Específica
Distingue correctamente cada uno de los elementos de las diferentes empresas de práctica del aula labor@.	Específica
Describe con precisión la estructuración de niveles de desempeño para cada su empresa de práctica del aula labor@.	Específica
Clasifica eficientemente algunas funciones que considere necesaria su empresa de práctica del aula labor@.	Específica
Elabora con precisión instrumentos para mejorar la relación de administración de su empresa de práctica.	Específica
Practica eficientemente el emprendedurismo en la empresa de práctica del aula labor@.	Específica
Identifica correctamente el concepto de microempresa.	Específica
Aplica eficientemente conocimientos previos para la selección de la empresa de práctica.	Específica

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Experimenta con exactitud la inducción y capacitación para los diferentes procesos dentro del ambiente virtual del aula labor@.	Específica
Organiza correctamente ambientes de simulación de trabajo corporativos con procedimientos de participación equitativa.	Específica
Ejecuta eficientemente la integración de las herramientas tecnológicas para el desarrollo de las experiencias empresariales.	Específica
Práctica eficientemente los roles de trabajo: responsabilidad, organización, administración, trabajo en equipo y comunicación.	Específica
Demuestra con claridad la interacción entre su empresa y otras de práctica.	Específica
Diseña con exactitud una página Web.	Específica
Elabora con claridad procedimientos para el control físico y automatizado para la administración de la información.	Específica
Diseña correctamente informes técnicos y escritos sobre la operacionalidad de su empresa de práctica semanalmente.	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
3-4	Demostrar habilidades y destrezas en la implementación de una empresa de práctica.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Identifica la estructura organizacional y funcional del aula Labor@.

Fomenta experiencias laborales y educativas de una empresa de práctica en el aula Labor@ para centros de servicios.

Realiza labores en empresas de práctica a través de diferentes estaciones de trabajo en el aula Labor@ con eficiencia.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría

Clase

Servicios

Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Cita el concepto de aula labor@.

Explica y justifica el propósito del aula labor@.

Menciona la estructura organizativa de información y comunicación del aula labor@.

Distingue las tareas y procesos empleados en la estructura tecnológica del aula labor@.

Cita y fundamenta los deberes y obligaciones de los actores del aula labor@.

Identifica las características de los elementos que conforman la empresa de práctica.

Cita cada una de las características de cada uno de los puestos de trabajo dentro de la empresa de práctica.

Define los conceptos de empresa de práctica, misión, visión, objetivos y estructura orgánica.

Identifica el concepto de microempresa.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Representa la estructura organizacional con todos los actores y sus puestos.
Enumera y analiza cada uno de los roles de trabajo.
Describe cada uno de los tipos de empresas de práctica del aula labor@.
Distingue cada uno de los elementos de las diferentes empresas de práctica del aula labor@.
Describe la estructuración de niveles de desempeño para su empresa de práctica del aula labor@.
Clasifica algunas funciones que considere necesaria su empresa de práctica del aula labor@.
Aplica conocimientos previos para la selección de la empresa de práctica

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Elabora instrumentos para mejorar la relación de administración de su empresa de práctica.
Practica el emprendedurismo en la empresa de práctica del aula labor@.
Experimenta la inducción y capacitación para los diferentes procesos dentro del ambiente virtual del aula labor@.
Organiza ambientes de simulación de trabajo corporativos con procedimientos de participación equitativa.
Ejecuta la integración de las herramientas tecnológicas para el desarrollo de las experiencias empresariales.
Práctica los roles de trabajo: responsabilidad, organización, administración, trabajo en equipo y comunicación.
Demuestra la interacción entre su empresa y otras de práctica.
Diseña una página Web.
Elabora procedimientos para el control físico y automatizado para la administración de la información.
Diseña informes técnicos y escritos sobre la operacionalidad de su empresa de práctica semanalmente.

Modalidad: Comercial y Servicios
Sub-área: Administración para Centros de Servicio
Unidad de Estudio: Gestión Didáctica Empresarial

Especialidad: Ejecutivo para Centros de Servicios
Año: Undécimo
Tiempo Estimado: 180 horas

Propósito: Realizar labores empresariales según normas nacionales e internacionales.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Identificar la estructura organizacional y funcional del aula Labor@.	<p>Aula Labor@:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición del aula labor@ Propósito <ul style="list-style-type: none"> Escenarios telemáticos Ambientes colaborativos de trabajo Estructura organizativa de información y comunicación <p>Estructura tecnológica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Centro de soporte Aula Labor@ Empresa de práctica Centro de servicios 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Define el concepto de aula labor@. Describe y justifica el propósito del aula labor@. Cita la estructura organizativa de información y comunicación del aula labor@. Clasifica las tareas y procesos empleados en la estructura tecnológica del aula labor@. Describe y fundamenta los deberes y obligaciones de los actores del aula labor@. Ilustra la estructura organizacional con todos los actores y sus puestos. 	Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.	<ul style="list-style-type: none"> Identifica la estructura organizacional y funcional del aula Labor@.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno de Red. • Perfiles de usuario en la estación de trabajo. • Conectividad a Internet. • Estaciones de Trabajo. • Deberes y obligaciones de los actores del aula Labor@: • Profesor Secretariado. • Profesor Informática. • Alumnos de XI año. 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cita el concepto de aula labor@. • Explica y justifica el propósito del aula labor@. • Menciona la estructura organizativa de información y comunicación del aula labor@. • Distingue las tareas y procesos empleados en la estructura tecnológica del aula labor@. • Cita y fundamenta los deberes y obligaciones de los actores del aula labor@. • Representa la estructura organizacional con todos los actores y sus puestos. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>2. Fomentar experiencias laborales y educativas de una empresa de práctica en el aula Labor@ para centros de servicios.</p>	<p>Empresa de Práctica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Misión • Visión • Objetivos • Estructura orgánica <p>Roles de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición y funciones: • Gerencia Alta • Gerencia Media • Gestión de Recurso Humano • Mercadeo y Ventas • Contabilidad • Contraloría de Servicios • Plataforma de servicios 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cita los conceptos de empresa de práctica, misión, visión, objetivos y estructura orgánica. • Describe las características de los elementos que conforman la empresa de práctica. • Define y analiza cada uno de los roles de trabajo. • Menciona cada una de las características de cada uno de los puestos de trabajo dentro de la empresa de práctica. 	<p>Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fomenta experiencias laborales y educativas de una empresa de practica en el aula Labor@ para centros de servicios.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define los conceptos de empresa de práctica, misión, visión, objetivos y estructura orgánica. • Identifica las características de los elementos que conforman la empresa de práctica. • Enumera y analiza cada uno de los roles de trabajo. • Cita cada una de las características de cada uno de los puestos de trabajo dentro de la empresa de práctica. 	<p>Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.</p>	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Tipos de Empresa de Práctica:</p> <p>Banca</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción • Objetivo • Propósito • Contenidos • Algunas funciones <p>Turismo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción • Objetivo • Propósito • Contenidos • Algunas funciones 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define cada uno de los tipos de empresas de práctica del aula labor@. • Explica cada uno de los elementos de las diferentes empresas de práctica del aula labor@. • Identifica la estructuración de niveles de desempeño para cada una de las empresas de práctica del aula labor@. • Demuestra algunas funciones que considere necesaria para cada una de las empresas de práctica del aula labor@. • Realiza instrumentos para mejorar la relación de administración entre empresas de prácticas. • Fomenta el emprendedurismo en la empresa de práctica del aula labor@. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Empresas de Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción • Objetivo • Propósito • Contenidos • Algunas funciones <p>Producción de Bienes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción • Objetivo • Propósito • Contenidos • Algunas funciones 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describe cada uno de los tipos de empresas de práctica del aula labor@- • Distingue cada uno de los elementos de las diferentes empresas de práctica del aula labor@. • Describe la estructuración de niveles de desempeño para su empresa de práctica del aula labor@. • Clasifica algunas funciones que considere necesaria su empresa de práctica del aula labor@. • Elabora instrumentos para mejorar la relación de administración de su empresa de práctica. • Practica el emprendedurismo en la empresa de práctica del aula labor@. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Servicio al Cliente y / o Gestión del Talento Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> • • Descripción • Objetivo • Propósito • Contenidos • Algunos funciones 			

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
3. Realizar labores en empresas de práctica a través de diferentes estaciones de trabajo en el aula Labor@ con eficiencia.	<p>Definición de microempresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características. <p>Selección de la empresa de práctica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Banca. • Turismo. • Empresa de Servicio. • Producción de bienes. • Servicio al Cliente / o Gestión del talento Humano. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define el concepto de microempresa. • Utiliza conocimientos previos para la selección de la empresa de práctica. • Realiza inducción y capacitación para los diferentes procesos dentro del ambiente virtual del aula labor@. • Diseña ambientes de simulación de trabajo corporativos con procedimientos de participación equitativa • Demuestra integración de herramientas tecnológicas para el desarrollo de las experiencias empresariales. 	Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza labores en empresas de práctica a través de diferentes estaciones de trabajo en el aula Labor@ con eficiencia.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de la empresa • Desarrollo del negocio • Desarrollo del negocio • Redes de colaboración e intercambio • Negociación • Niveles de tolerancia y efectividad productiva • 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa ejercicios de asimilación de roles de trabajo: responsabilidad, organización, administración, trabajo en equipo y comunicación. • Fomenta la interacción entre las diferentes empresas de práctica. • Diagramar el ambiente de trabajo en el que convergen los diferentes componentes que constituyen el aula labor@ mediante el diseño de una pagina Web. • Organiza procedimientos para el control físico y automatizado para la administración de la información. • Ejecuta informes técnicos y escritos sobre la operacionalidad de la empresa de práctica semanalmente. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de conflictos • Informes técnicos 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica el concepto de microempresa. • Aplica conocimientos previos para la selección de la empresa de práctica. • Experimenta la inducción y capacitación para los diferentes procesos dentro del ambiente virtual del aula labor@. • Organiza ambientes de simulación de trabajo corporativos con procedimientos de participación equitativa • Ejecuta la integración de las herramientas tecnológicas para el desarrollo de las experiencias empresariales. 		

--	--	--	--

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Práctica los roles de trabajo: responsabilidad, organización, administración, trabajo en equipo y comunicación. • Demuestra la interacción entre su empresa y otras de práctica. • Diseña una página Web. • Elabora procedimientos para el control físico y automatizado para la administración de la información. • Diseña informes técnicos y escritos sobre la operacionalidad de su empresa de práctica semanalmente. 		

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Gestión Didáctica Empresarial	PRÁCTICA No. 1
--	----------------

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Aula Labor@	DURACIÓN:
------------------------	-----------

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Define el concepto de aula labor@.
- Describe y justifica el propósito del aula labor@.
- Cita la estructura organizativa de información y comunicación del aula labor@.
- Clasifica las tareas y procesos empleados en la estructura tecnológica del aula labor@.
- Describe y fundamenta los deberes y obligaciones de los actores del aula labor@.
- Ilustra la estructura organizacional con todos los actores y sus puestos.
- Cita los conceptos de empresa de práctica, misión, visión, objetivos y estructura orgánica.
- Describe las características de los elementos que conforman la empresa de práctica.
- Define y analiza cada uno de los roles de trabajo.
- Menciona cada una de las características de cada uno de los puestos de trabajo dentro de la empresa de práctica.
- Define cada uno de los tipos de empresas de práctica del aula labor@-
- Explica cada uno de los elementos de las diferentes empresas de práctica del aula labor@.
- Identifica la estructuración de niveles de desempeño para cada una de las empresas de práctica del aula labor@.
- Demuestra algunas funciones que considere necesaria para cada una de las empresas de práctica del aula labor@.
- Realiza instrumentos para mejorar la relación de administración entre empresas de prácticas.
- Fomenta el emprendedurismo en la empresa de práctica del aula labor@.

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Define el concepto de microempresa.
- Utiliza conocimientos previos para la selección de la empresa de práctica.
- Realiza inducción y capacitación para los diferentes procesos dentro del ambiente virtual del aula labor@.
- Diseña ambientes de simulación de trabajo corporativos con procedimientos de participación equitativa
- Demuestra integración de herramientas tecnológicas para el desarrollo de las experiencias empresariales.
- Programa ejercicios de asimilación de roles de trabajo: responsabilidad, organización, administración, trabajo en equipo y comunicación.
- Fomenta la interacción entre las diferentes empresas de práctica.
- Diagramar el ambiente de trabajo en el que convergen los diferentes componentes que constituyen el aula labor@ mediante el diseño de una página Web.
- Organiza procedimientos para el control físico y automatizado para la administración de la información.
- Ejecuta informes técnicos y escritos sobre la operabilidad de la empresa de práctica semanalmente.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA	FECHA:
--------------------------	--------

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

Instrucciones:
A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo.
De la siguiente lista marque con una “X” la columna correspondiente, de acuerdo al desempeño de cada estudiante.

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Cita correctamente el concepto de aula labor@.			
Explica y justifica con exactitud el propósito del aula labor@.			
Menciona con claridad la estructura organizativa de información y comunicación del aula labor@.			
Distingue eficientemente las tareas y procesos empleados en la estructura tecnológica del aula labor@.			
Cita y fundamenta con exactitud los deberes y obligaciones de los actores del aula labor@.			
Representa correctamente la estructura organizacional con todos los actores y sus puestos.			
Define acertadamente los conceptos de empresa de práctica, misión, visión, objetivos y estructura orgánica.			
Identifica con precisión las características de los elementos que conforman la empresa de práctica.			
Enumera y analiza eficientemente cada uno de los roles de trabajo.			
Cita con claridad cada una de las características de cada uno de los puestos de trabajo dentro de la empresa de práctica.			
Describe con exactitud cada uno de los tipos de empresas de práctica del aula labor@.			
Distingue correctamente cada uno de los elementos de las diferentes empresas de práctica del aula labor@.			
Describe con precisión la estructuración de niveles de desempeño para cada su empresa de práctica del aula labor@.			
Clasifica eficientemente algunas funciones que considere necesaria su empresa de práctica del aula labor@.			

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

Instrucciones:

A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo.

De la siguiente lista marque con una "X" la columna correspondiente, de acuerdo al desempeño de cada estudiante.

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Elabora con precisión instrumentos para mejorar la relación de administración de su empresa de práctica.			
Practica eficientemente el emprendedurismo en la empresa de práctica del aula labor@.			
Identifica correctamente el concepto de microempresa.			
Aplica eficientemente conocimientos previos para la selección de la empresa de práctica.			
Experimenta con exactitud la inducción y capacitación para los diferentes procesos dentro del ambiente virtual del aula labor@.			
Organiza correctamente ambientes de simulación de trabajo corporativos con procedimientos de participación equitativa.			
Ejecuta eficientemente la integración de las herramientas tecnológicas para el desarrollo de las experiencias empresariales.			
Práctica eficientemente los roles de trabajo: responsabilidad, organización, administración, trabajo en equipo y comunicación.			
Demuestra con claridad la interacción entre su empresa y otras de práctica.			
Diseña con exactitud una página Web.			
Elabora con claridad procedimientos para el control físico y automatizado para la administración de la información.			
Diseña correctamente informes técnicos y escritos sobre la operabilidad de su empresa de práctica semanalmente.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Identificar la estructura organizacional y funcional del aula Labor@.	Identifica la estructura organizacional y funcional del aula Labor@.	Cita el concepto de aula labor@.	Conocimiento	Cita correctamente el concepto de aula labor@.
		Explica y justifica el propósito del aula labor@.	Conocimiento	Explica y justifica con exactitud el propósito del aula labor@.
		Menciona la estructura organizativa de información y comunicación del aula labor@.	Conocimiento	Menciona con claridad la estructura organizativa de información y comunicación del aula labor@.
		Distingue las tareas y procesos empleados en la estructura tecnológica del aula labor@.	Conocimiento	Distingue eficientemente las tareas y procesos empleados en la estructura tecnológica del aula labor@.
		Cita y fundamenta los deberes y obligaciones de los actores del aula labor@.	Conocimiento	Cita y fundamenta con exactitud los deberes y obligaciones de los actores del aula labor@.
		Representa la estructura organizacional con todos los actores y sus puestos.	Desempeño	Representa correctamente la estructura organizacional con todos los actores y sus puestos.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Fomentar experiencias laborales y educativas de una empresa de práctica en el aula Labor@ para centros de servicios.	Fomenta experiencias laborales y educativas de una empresa de práctica en el aula Labor@ para centros de servicios.	Define los conceptos de empresa de práctica, misión, visión, objetivos y estructura orgánica.	Conocimiento	Define acertadamente los conceptos de empresa de práctica, misión, visión, objetivos y estructura orgánica.
		Identifica las características de los elementos que conforman la empresa de práctica.	Conocimiento	Identifica con precisión las características de los elementos que conforman la empresa de práctica.
		Cita las características de cada uno de los puestos de trabajo dentro de la empresa de práctica	Conocimiento	Cita con claridad las características de cada uno de los puestos de trabajo dentro de la empresa de práctica
		Enumera y analiza cada uno de los roles de trabajo.	Desempeño	Enumera y analiza eficientemente cada uno de los roles de trabajo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Fomentar experiencias laborales y educativas de una empresa de práctica en el aula Labor@ para centros de servicios.	Fomenta experiencias laborales y educativas de una empresa de práctica en el aula Labor@ para centros de servicios.	Describe cada uno de los tipos de empresas de práctica del aula labor@.	Desempeño	Describe con exactitud cada uno de los tipos de empresas de práctica del aula labor@.
		Distingue cada uno de los elementos de las diferentes empresas de práctica del aula labor@.	Desempeño	Distingue correctamente cada uno de los elementos de las diferentes empresas de práctica del aula labor@.
		Describe la estructuración de niveles de desempeño para cada su empresa de práctica del aula labor@.	Desempeño	Describe con precisión la estructuración de niveles de desempeño para cada su empresa de práctica del aula labor@.
		Clasifica algunas funciones que considere necesaria su empresa de práctica del aula labor@.	Desempeño	Clasifica eficientemente algunas funciones que considere necesaria su empresa de práctica del aula labor@.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Fomentar experiencias laborales y educativas de una empresa de práctica en el aula Labor@ para centros de servicios.	Fomenta experiencias laborales y educativas de una empresa de práctica en el aula Labor@ para centros de servicios.	Elabora instrumentos para mejorar la relación de administración de su empresa de práctica.	Producto	Elabora con precisión instrumentos para mejorar la relación de administración de su empresa de práctica.
		Practica el emprendedurismo en la empresa de práctica del aula labor@.	Producto	Practica eficientemente el emprendedurismo en la empresa de práctica del aula labor@.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Realizar labores en empresas de práctica a través de diferentes estaciones de trabajo en el aula Labor@ con eficiencia.	Realiza labores en empresas de práctica a través de diferentes estaciones de trabajo en el aula Labor@ con eficiencia.	Identifica el concepto de microempresa.	Conocimiento	Identifica correctamente el concepto de microempresa.
		Aplica conocimientos previos para la selección de la empresa de práctica	Desempeño	Aplica eficientemente conocimientos previos para la selección de la empresa de práctica
		Experimenta la inducción y capacitación para los diferentes procesos dentro del ambiente virtual del aula labor@.	Producto	Experimenta con exactitud la inducción y capacitación para los diferentes procesos dentro del ambiente virtual del aula labor@.
		Organiza ambientes de simulación de trabajo corporativos con procedimientos de participación equitativa.	Producto	Organiza correctamente ambientes de simulación de trabajo corporativos con procedimientos de participación equitativa.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Realizar labores en empresas de práctica a través de diferentes estaciones de trabajo en el aula Labor@ con eficiencia.	Realiza labores en empresas de práctica a través de diferentes estaciones de trabajo en el aula Labor@ con eficiencia.	Ejecuta la integración de las herramientas tecnológicas para el desarrollo de las experiencias empresariales.	Producto	Ejecuta eficientemente la integración de las herramientas tecnológicas para el desarrollo de las experiencias empresariales.
		Práctica los roles de trabajo: responsabilidad, organización, administración, trabajo en equipo y comunicación.	Producto	Práctica eficientemente los roles de trabajo: responsabilidad, organización, administración, trabajo en equipo y comunicación.
		Demuestra la interacción entre su empresa y otras de práctica.	Producto	Demuestra con claridad la interacción entre su empresa y otras de práctica.
		Diseña una página Web.	Producto	Diseña con exactitud una página Web.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Realizar labores en empresas de práctica a través de diferentes estaciones de trabajo en el aula Labor@ con eficiencia.	Realiza labores en empresas de práctica a través de diferentes estaciones de trabajo en el aula Labor@ con eficiencia.	Elabora procedimientos para el control físico y automatizado para la administración de la información.	Producto	Elabora con claridad procedimientos para el control físico y automatizado para la administración de la información.
		Diseña informes técnicos y escritos sobre la operacionalidad de su empresa de	Producto	Diseña correctamente informes técnicos y escritos sobre la operacionalidad de su empresa de práctica semanalmente.

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

SUB-ÁREA

DESTREZAS COMPUTACIONALES

DESTREZAS COMPUTACIONALES

Con esta subárea se pretende que las estudiantes y los estudiantes logren las habilidades y destrezas para el uso de la computadora, como herramienta para la presentación de los documentos propios de la oficina moderna, con 4 horas por semana, para un total de 160 horas anuales, esta integrada por dos unidades de estudio:

- **Aplicaciones Computacionales:** con la cual se adquieren las destrezas para el manejo de la computadora, aplicación de técnicas de digitación. Además, se pretende que la alumna y el alumno, desarrollen las destrezas de velocidad a 70 p.p.m. durante el curso lectivo.
- **Bases de Datos:** en la que adquieren las destrezas en el manejo del procesador de texto y elaboran documentos sencillos.

Para lograr el éxito en esta subárea el estudiante debe recibir **4 horas semanales durante todo el curso lectivo en el laboratorio de cómputo.**

OBJETIVOS GENERALES DE LA SUB-ÁREA

1. Valorar la importancia del avance tecnológico, como apoyo a la calidad de vida personal y social.
2. Propiciar el desarrollo creativo y crítico en el desempeño de la digitación en cuanto a técnicas y procedimientos en el desempeño laboral.
3. Desarrollar buenos hábitos de trabajo para lograr eficiencia y eficacia en las tareas que realiza.
4. Desarrollar destrezas en la creación de documentos comerciales aplicando las diferentes herramientas computacionales.
5. Manejar, al tacto, el teclado de la computadora, aplicando las técnicas correspondientes para desarrollar una velocidad a 70 palabras por minuto.
6. Aplicar las funciones del procesador de palabras en la digitación de documentos para obtener calidad en la presentación de los mismos.
7. Utilizar adecuadamente los servicios proporcionados por Internet en las labores propias de una oficina.

DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE LA SUB-ÁREA DE DESTREZAS COMPUTACIONALES

Unidades	Nombre de la unidad de estudio	Tiempo estimado en horas	Tiempo estimado en semanas
I	Aplicaciones computacionales	100 horas	30 semanas
II	Bases de datos	60 horas	10 semanas
	Total	160 horas anuales	40 semanas

UNIDAD DE ESTUDIO
APLICACIONES COMPUTACIONALES

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Aplicaciones computacionales
 Propósito: Utilizar programas de cómputo actualizados en la elaboración de documentos comerciales según normas técnicas.
 Nivel de Competencia: Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Digita correctamente cartas, memorandos, informes y actas, aplicando las técnicas correspondientes, en el procesador de texto.	Específica
Aplica eficientemente las técnicas de cotejo en la auto-revisión de documentos.	Específica
Selecciona con precisión los mejores documentos para el portafolio de evidencias.	Específica
Digita con exactitud textos en español e inglés a una velocidad de 70 ppm, con margen mínimo de error, según plan de velocidad y exactitud.	Específica
Aplica correctamente diferentes planes de reforzamiento para desarrollar velocidad y alcanzar metas.	Específica
Identifica claramente los diferentes elementos de la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica.	Específica
Utiliza correctamente la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica para la elaboración de diferentes prácticas.	Específica
Identifica con eficiencia los elementos de una hoja de trabajo.	Específica
Elabora correctamente tablas, cuadros, y otros utilizando las funciones de la herramienta.	Específica
Aplica con acierto los procedimientos para la presentación de los diversos documentos.	Específica
Inserta correctamente tablas, cuadros y otros.	Específica

Utiliza eficazmente las técnicas de cotejo para la revisión de los documentos elaborados.
 Selecciona con claridad diferentes funciones para la elaboración de gráficos.

Específica
 Específica

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Aplicaciones computacionales
 Propósito: Utilizar programas de cómputo actualizados en la elaboración de documentos comerciales según normas técnicas.
 Nivel de Competencia: Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Crea correctamente diferentes tipos de gráficos.	Específica
Prepara con precisión gráficos con diferentes tipos de datos.	Específica
Identifica con claridad los diferentes elementos de la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones.	Específica
Utiliza eficientemente la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones.	Específica
Practica con eficiencia el funcionamiento del equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora.	Específica
Elabora correctamente material para proyectar desde la computadora.	Específica
Interpreta con claridad la terminología utilizada en el programa de publicaciones.	Específica
Utiliza con eficiencia la barra de menú y herramientas del programa de publicaciones.	Específica
Aplica con acierto las técnicas para preparar diferentes publicaciones.	Específica
Utiliza correctamente las herramientas del programa para confeccionar material informativo.	Específica

Practica acertadamente el proceso para confeccionar diferente material informativo.
 Confecciona correctamente material informativo.

Específica
 Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
4 - 1	Demostrar habilidades y destrezas en el uso de herramientas de los programas de cómputo.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Digita documentos sencillos y complejos utilizando las funciones del procesador de textos con las técnicas correspondientes, así como el cotejo.

Ejecuta ejercicios de velocidad en la computadora, hasta alcanzar 70 palabras por minuto como mínimo al finalizar el curso lectivo.

Aplica los elementos de la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica.

Aplica las herramientas de la hoja electrónica en la elaboración de documentos comerciales.

Construye gráficos en la hoja electrónica.

Analiza la terminología básica y los elementos de la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones.

Utiliza el equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora.

Analiza la terminología básica y los elementos de la barra de menú y herramientas del programa de publicaciones.

Aplica las herramientas del programa de publicaciones en la confección de material informativo.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Identifica los diferentes elementos de la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica.
Identifica los elementos de una hoja de trabajo.
Selecciona diferentes funciones para la elaboración de gráficos.
Identifica los diferentes elementos de la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones.
Aplica los procedimientos para la presentación de los diversos documentos.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Utiliza las técnicas de cotejo para la revisión de los documentos elaborados.
Selecciona los mejores documentos para el portafolio de evidencias.
Interpreta con claridad la terminología utilizada en el programa de publicaciones.
Utiliza la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica para la elaboración de diferentes prácticas.
Aplica las técnicas para preparar diferentes publicaciones.
Utiliza la barra de menú y herramientas del programa de publicaciones.
Practica el proceso para confeccionar diferente material informativo.
Utiliza las herramientas del programa para confeccionar material informativo.
Practica el funcionamiento del equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Digita textos en español e inglés a una velocidad de 70 p.p.m. con margen mínimo de error, según plan de velocidad y exactitud.

Aplica diferentes planes de reforzamiento para desarrollar velocidad y alcanzar metas.

Elabora tablas, cuadros, y otros utilizando las funciones de la herramienta.

Inserta tablas, cuadros y otros.

Digita cartas, memorandos, informes y actas, aplicando las técnicas correspondientes, en el procesador de texto.

Aplica las técnicas de cotejo en la auto-revisión de documentos.

Elabora material para proyectar desde la computadora.

Crea diferentes tipos de gráficos.

Prepara gráficos con diferentes tipos de datos.

Modalidad: Comercial y Servicios

Especialidad: Ejecutivo para Centros de Servicio

Sub-área: **Destrezas Computacionales**

Año: Undécimo

Unidad de Estudio: **Aplicaciones computacionales**

Tiempo Estimado: 100 horas

Propósito: Utilizar programas de cómputo actualizados en la elaboración de documentos comerciales según normas técnicas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Digitar documentos sencillos y complejos utilizando las funciones del procesador de textos con las técnicas correspondientes, así como el cotejo.	Cartas Memorandos. Informes. Actas. Técnicas de cotejo.	<u>El y la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> Muestra la preparación de cartas, memorandos, informes y actas, aplicando las técnicas correspondientes, en el procesador de texto. Explica las técnicas de cotejo. Revisa los documentos aplicando, las técnicas de cotejo. 	Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.	Digita documentos sencillos y complejos utilizando las funciones del procesador de textos con las técnicas correspondientes, así como el cotejo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Digita cartas, memorandos, informes y actas, aplicando las técnicas correspondientes, en el procesador de texto. • Aplica las técnicas de cotejo en la auto-revisión de documentos. • Selecciona los mejores documentos para el portafolio de evidencias. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>2. Ejecutar ejercicios de velocidad en la computadora, hasta alcanzar 70 palabras por minuto como mínimo al finalizar el curso lectivo.</p>	<p>Texto corrido, en inglés y español.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Textos corridos • Textos medidos • Párrafos. • Párrafos para velocidad de 1, 2 y 3 minutos • Documentos sencillos. • Comprobación de progreso. <p>Ejercicios de reforzamiento.</p> <p>Técnicas de cotejo.</p>	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica el plan de dictado, digitación y toma de velocidad de textos en español e inglés. • Determina la velocidad promedio del grupo, para establecer ejercicios de reforzamiento y las metas a alcanzar. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Digita textos en español e inglés a una velocidad de 70 ppm, con margen mínimo de error, según plan de velocidad y exactitud. • Aplica diferentes planes de reforzamiento para desarrollar velocidad y alcanzar metas. 	<p>Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.</p>	<p>Ejecuta ejercicios de velocidad en la computadora, hasta alcanzar 70 palabras por minuto como mínimo al finalizar el curso lectivo.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>3. Aplicar los elementos de la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica.</p>	<p>Concepto y aplicaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Barra de menú. • Barras de herramientas. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica los diferentes elementos de la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica. • Diseña prácticas relacionadas con la elaboración de documentos y el uso de la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica los diferentes elementos de la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica. • Utiliza la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica para la elaboración de diferentes prácticas. 	<p>Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.</p>	<p>Aplica los elementos de la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>4. Aplicar las herramientas de la hoja electrónica en la elaboración de documentos comerciales.</p>	<p>Hoja de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Partes • Creación • Ingreso y modificación de: <ul style="list-style-type: none"> • Texto • Números • Fechas y horas • Fórmulas • Funciones • Arreglos • Insertar, modificar y ocultar: <ul style="list-style-type: none"> • Celdas • Filas • Columnas • Impresión. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Demuestra el uso de los elementos de una hoja de trabajo. • Ejemplifica las diferentes funciones para la elaboración de tablas, cuadros y otros. • Describe los procedimientos para la presentación de los diversos documentos. • Explica las técnicas para insertar tablas, cuadros y otros. • Describe las técnicas de cotejo para la revisión de los diversos documentos. 	<p>Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.</p>	<p>Aplica las herramientas de la hoja electrónica en la elaboración de documentos comerciales.</p>

--	--	--	--	--

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Página:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Filas y columnas • Formato • Estilos • Fuentes • Alineación • Interlineado • Centrado • Bordes • Colores y sombras <p>Creación de documentos comerciales.</p>	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica los elementos de una hoja de trabajo. • Elabora tablas, cuadros, y otros utilizando las funciones de la herramienta. • Aplica los procedimientos para la presentación de los diversos documentos. • Inserta tablas, cuadros y otros. <p>Utiliza las técnicas de cotejo para la revisión de los documentos elaborados.</p>		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
5. Construir gráficos en la hoja electrónica.	Gráficos: <ul style="list-style-type: none"> • Creación de diagramas y gráficos. • Modificación. • Formatos. • Estilos. • Tipos de datos. • Series de datos. • Marcadores de datos. • Ejes. • Nombres de categorías. • Nombres de series de datos. • Marcas de eje y líneas de referencia. • Texto de diagrama. 	<u>El y la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Ejemplifica las diferentes funciones para la elaboración de gráficos. • Demuestra la creación de gráficos. • Propone prácticas para crear gráficos con diferentes tipos de datos. <u>El o la estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Selecciona diferentes funciones para la elaboración de gráficos. • Crea diferentes tipos de gráficos. • Prepara gráficos con diferentes tipos de datos. 	Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.	Construye gráficos en la hoja electrónica.

<p>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</p>	<p>CONTENIDOS</p>	<p>ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE</p>	<p>VALORES Y ACTITUDES</p>	<p>CRITERIOS DE DESEMPEÑO</p>

<p>6. Analizar la terminología básica y los elementos de la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones.</p>	<p>Terminología:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diapositivas. • Notas del orador. • Copias para el auditorio. • Archivos de presentación. • Barra de menú. • Barra de Herramientas. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica los diferentes elementos de la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones. • Prepara prácticas relacionadas con la elaboración de diapositivas, archivos de presentación utilizando la barra de menú y herramientas del programa. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica los diferentes elementos de la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones. • Utiliza la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones para la elaboración de diferentes prácticas. 	<p>Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.</p>	<p>Analiza la terminología básica y los elementos de la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones.</p>
--	---	--	---	--

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
---------------------------	------------	--	---------------------	------------------------

<p>1. Utilizar el equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora.</p>	<p>Equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Video beam • Proyector de multimedia • Otros. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Demuestra el funcionamiento del equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora. • Formula lineamientos para preparar y cotejar material a proyectar desde la computadora. <p><u>El y la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Practica el funcionamiento del equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora. <p>Elabora material para proyectar desde la computadora.</p>	<p>Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.</p>	<p>Utiliza el equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora.</p>
<p>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</p>	<p>CONTENIDOS</p>	<p>ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE</p>	<p>VALORES Y ACTITUDES</p>	<p>CRITERIOS DE DESEMPEÑO</p>
<p>2. Analizar la termino-</p>		<p><u>El y la docente:</u></p>	<p>Capacidad de</p>	<p>Analiza la termino-</p>

<p>logía básica y los elementos de la barra de menú y herramientas del programa de publicaciones.</p>	<p>Terminología</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones • Barras del menú • Barras de herramientas 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe terminología utilizada en el programa de publicaciones. • Demuestra el funcionamiento de la barra de menú y herramientas del programa de publicaciones. • Explica las técnicas para preparar diferentes publicaciones. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpreta terminología utilizada en el programa de publicaciones. • Utiliza la barra de menú y herramientas del programa de publicaciones. • Aplica las técnicas para preparar diferentes publicaciones. 	<p>dialogar en situaciones conflictivas.</p>	<p>logía básica y los elementos de la barra de menú y herramientas del programa de publicaciones.</p>
---	--	---	--	---

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
---------------------------	------------	--	---------------------	------------------------

<p>3. Aplicar las herramientas del programa de publicaciones en la confección de material informativo.</p>	<p>Material informativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desplegables. • Boletines. • Correspondencia social. • Rótulos. • Otros documentos. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica las herramientas del programa para confeccionar material informativo. • Describe el proceso para confeccionar diferente material informativo. • Prepara material informativo. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliza las herramientas del programa para confeccionar material informativo. • Practica el proceso para confeccionar diferente material informativo. • Confecciona material informativo. 	<p>Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.</p>	<p>Aplica las herramientas del programa de publicaciones en la confección de material informativo.</p>
<p>PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO</p>				

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Aplicaciones computacionales	PRÁCTICA No. 1
---	----------------

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Aula – Taller – Laboratorio	DURACIÓN:
--	-----------

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

- | |
|---|
| <p>El y la docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muestra la preparación de cartas, memorandos, informes y actas, aplicando las técnicas correspondientes, en el procesador de texto. |
|---|

- Explica las técnicas de cotejo.
- Revisa los documentos aplicando, las técnicas de cotejo.
- Explica el plan de dictado, digitación y toma de velocidad de textos en español e inglés.
- Determina la velocidad promedio del grupo, para establecer ejercicios de reforzamiento y las metas a alcanzar.
- Explica los diferentes elementos de la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica.
- Diseña prácticas relacionadas con la elaboración de documentos y el uso de la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica.
- Demuestra el uso de los elementos de una hoja de trabajo.
- Ejemplifica las diferentes funciones para la elaboración de tablas, cuadros y otros.
- Describe los procedimientos para la presentación de los diversos documentos.
- Explica las técnicas para insertar tablas, cuadros y otros.
- Describe las técnicas de cotejo para la revisión de los diversos documentos.
- Ejemplifica las diferentes funciones para la elaboración de gráficos.
- Demuestra la creación de gráficos.
- Propone prácticas para crear gráficos con diferentes tipos de datos.
- Explica los diferentes elementos de la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones.
- Prepara prácticas relacionadas con la elaboración de diapositivas, archivos de presentación utilizando la barra de menú y herramientas del programa.
- Demuestra el funcionamiento del equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora.
- Formula lineamientos para preparar y cotejar material a proyectar desde la computadora.
- Describe terminología utilizada en el programa de publicaciones.
- Demuestra el funcionamiento de la barra de menú y herramientas del programa de publicaciones.
- Explica las técnicas para preparar diferentes publicaciones.
- Explica las herramientas del programa para confeccionar material informativo.
- Describe el proceso para confeccionar diferente material informativo.
- Prepara material informativo.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA

FECHA:

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

Instrucciones: A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo. De la siguiente lista marque con una "X" la columna correspondiente, de acuerdo al desempeño de cada estudiante.			
DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Digita correctamente cartas, memorandos, informes y actas, aplicando las técnicas correspondientes, en el procesador de texto.			
Aplica eficientemente las técnicas de cotejo en la auto-revisión de documentos.			
Selecciona con precisión los mejores documentos para el portafolio de evidencias.			
Digita con exactitud textos en español e inglés. a una velocidad de 70ppm con margen mínimo de error, según plan de velocidad y exactitud.			
Aplica correctamente diferentes planes de reforzamiento para desarrollar velocidad y alcanzar metas.			
Identifica claramente los diferentes elementos de la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica.			
Utiliza correctamente la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica para la elaboración de diferentes prácticas.			
Identifica con eficiencia los elementos de una hoja de trabajo.			
Elabora correctamente tablas, cuadros, y otros utilizando las funciones de la herramienta.			
Aplica con acierto los procedimientos para la presentación de los diversos documentos.			
Inserta correctamente tablas, cuadros y otros.			
Utiliza eficazmente las técnicas de cotejo para la revisión de los documentos elaborados.			
Selecciona con claridad diferentes funciones para la elaboración de gráficos.			

LISTA DE COTEJO SUGERIDA	FECHA:
--------------------------	--------

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

Instrucciones:
A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo.
De la siguiente lista marque con una “X” la columna correspondiente, de acuerdo al desempeño de cada estudiante.

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Crea correctamente diferentes tipos de gráficos.			
Prepara con precisión gráficos con diferentes tipos de datos.			
Identifica con claridad los diferentes elementos de la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones.			
Utiliza eficientemente la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones.			
Practica con eficacia el funcionamiento del equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora.			
Elabora correctamente material para proyectar desde la computadora.			
Interpreta con claridad la terminología utilizada en el programa de publicaciones.			
Utiliza con eficiencia la barra de menú y herramientas del programa de publicaciones.			
Aplica con acierto las técnicas para preparar diferentes publicaciones.			
Utiliza correctamente las herramientas del programa para confeccionar material informativo.			
Practica acertadamente el proceso para confeccionar diferente material informativo.			
Confecciona correctamente material informativo			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Digitar documentos sencillos y complejos utilizando las funciones del procesador de textos con las técnicas correspondientes, así como el cotejo.	Digita documentos sencillos y complejos utilizando las funciones del procesador de textos con las técnicas correspondientes, así como el cotejo.	Digita cartas, memorandos, informes y actas, aplicando las técnicas correspondientes, en el procesador de texto.	Producto	Digita correctamente cartas, memorandos, informes y actas, aplicando las técnicas correspondientes, en el procesador de texto.
		Aplica las técnicas de cotejo en la auto-revisión de documentos.	Desempeño	Aplica eficientemente las técnicas de cotejo en la auto-revisión de documentos.
		Selecciona los mejores documentos para el portafolio de evidencias.	Desempeño	Selecciona con precisión los mejores documentos para el portafolio de evidencias.
Ejecutar ejercicios de velocidad en la computadora, hasta alcanzar 70 palabras por minuto como mínimo al finalizar el curso lectivo.	Ejecuta ejercicios de velocidad en la computadora, hasta alcanzar 70 palabras por minuto como mínimo al finalizar el curso lectivo.	Digita textos en español e inglés. a una velocidad de 70 ppm, con margen mínimo de error, según plan de velocidad y exactitud.	Producto	Digita con exactitud textos en español e inglés a una velocidad de 70 ppm, con margen mínimo de error, según plan de velocidad y exactitud.
		Aplica diferentes planes de reforzamiento para desarrollar velocidad y alcanzar metas.	Producto	Aplica correctamente diferentes planes de reforzamiento para desarrollar velocidad y alcanzar metas.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Aplicar los elementos de la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica.	Aplica los elementos de la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica.	Identifica los diferentes elementos de la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica.	Conocimiento	Identifica claramente los diferentes elementos de la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica.
		Utiliza la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones.	Producto	Utiliza eficientemente la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones.
Aplicar las herramientas de la hoja electrónica en la elaboración de documentos comerciales.	Aplica las herramientas de la hoja electrónica en la elaboración de documentos comerciales.	Identifica los elementos de una hoja de trabajo.	Conocimiento	Identifica con eficiencia los elementos de una hoja de trabajo.
		Elabora tablas, cuadros, y otros utilizando las funciones de la herramienta.	Producto	Elabora correctamente tablas, cuadros, y otros utilizando las funciones de la herramienta.
		Aplica los procedimientos para la presentación de los diversos documentos.	Conocimiento	Aplica con acierto los procedimientos para la presentación de los diversos documentos.
		Inserta tablas, cuadros y otros.	Producto	Inserta correctamente tablas, cuadros y otros.
		Utiliza las técnicas de cotejo para la revisión de los documentos elaborados.	Desempeño	Utiliza eficazmente las técnicas de cotejo para la revisión de los documentos elaborados.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Construir gráficos en la hoja electrónica.	Construye gráficos en la hoja electrónica.	Selecciona con claridad diferentes funciones para la elaboración de gráficos.	Conocimiento	Selecciona con claridad diferentes funciones para la elaboración de gráficos.
		Crea diferentes tipos de gráficos.	Producto	Crea correctamente diferentes tipos de gráficos.
		Prepara gráficos con diferentes tipos de datos.	Producto	Prepara con precisión gráficos con diferentes tipos de datos.
Analizar la terminología básica y los elementos de la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones.	Analiza la terminología básica y los elementos de la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones.	Identifica los diferentes elementos de la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones.	Conocimiento	Identifica con claridad los diferentes elementos de la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones.
		Utiliza la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones.	Desempeño	Utiliza eficientemente la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Utilizar el equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora.	Utiliza el equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora.	Practica el funcionamiento del equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora.	Desempeño	Practica con eficacia el funcionamiento del equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora.
		Elabora material para proyectar desde la computadora.	Producto	Elabora correctamente material para proyectar desde la computadora.
Analizar la terminología básica y los elementos de la barra de menú y herramientas del programa de publicaciones.	Analiza la terminología básica y los elementos de la barra de menú y herramientas del programa de publicaciones.	Interpreta la terminología utilizada en el programa de publicaciones.	Desempeño	Interpreta con claridad la terminología utilizada en el programa de publicaciones.
		Utiliza la barra de menú y herramientas del programa de publicaciones.	Desempeño	Utiliza con eficiencia la barra de menú y herramientas del programa de publicaciones.
		Aplica las técnicas para preparar diferentes publicaciones.	Producto	Aplica con acierto las técnicas para preparar diferentes publicaciones.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Utilizar el equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora.	Utiliza el equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora.	Utiliza las herramientas del programa para confeccionar material informativo.	Producto	Utiliza correctamente las herramientas del programa para confeccionar material informativo.
		Practica el proceso para confeccionar diferente material informativo.	Producto	Practica acertadamente el proceso para confeccionar diferente material informativo.
		Confecciona material informativo.	Producto	Confecciona correctamente material informativo.

UNIDAD DE ESTUDIO

BASES DE DATOS

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Bases de Datos
 Propósito: Utilizar las bases de datos empresariales según normas internacionales.
 Nivel de Competencia: Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Cita correctamente los conceptos de datos, registros, archivo y campos de las herramientas.	Específica
Aplica con precisión las herramientas en los datos, registros, archivo y campos.	Específica
Identifica eficientemente el procedimiento para trabajar con fuentes de datos.	Específica
Menciona acertadamente los tipos de datos.	Específica
Reconoce con exactitud los objetivos de los sistemas de bases de datos.	Específica
Explica con claridad la administración de bases de datos.	Específica
Ejecuta correctamente los menús, funciones y herramientas disponibles para la confección de bases.	Específica
Define eficientemente los conceptos de entorno, menúes, funciones, herramientas, ventanas de trabajo y ayuda.	Específica
Reconoce con precisión el uso de los elementos de Access.	Específica
Identifica eficientemente el procedimiento para trabajar con tablas, formularios, consultas e impresión.	Específica
Aplica correctamente los menús, funciones y herramientas de Access.	Específica
Cita acertadamente los conceptos de las operaciones básicas y asistentes en Access.	Específica
Reconoce con precisión el uso de las operaciones básicas y asistentes en Access.	Específica
Diferencia con exactitud los objetivos de auto formularios, bases de datos, búsqueda, tablas y controles.	Específica
Resuelve correctamente ejercicios con las operaciones básicas y asistentes en Access.	Específica
Identifica con precisión los conceptos sobre consultas en Access.	Específica
Reconoce con eficiencia las aplicaciones de las consultas en Access.	Específica
Aplica correctamente el procedimiento para trabajar con consultas en Access.	Específica
	Específica

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Expresa correctamente el procedimiento para la creación de archivos de bases de datos.	Específica
Identifica con exactitud como agregar datos a archivos existentes.	Específica
Distingue eficientemente el borrado de archivo existente, el cambio de nombre de archivos, la modificación de la información existente y como cerrar archivos de bases de datos.	Específica
Ejecuta correctamente la administración las herramientas de Access para el manejo de bases de datos.	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
4-2	Mostrar habilidades y destrezas en la confección y uso de las bases de datos empresariales.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- Analiza los diferentes conceptos sobre bases de datos.
- Diferencia los elementos de Access.
- Aplica las operaciones básicas y asistentes en Access.
- Ejecuta diferentes tipos de consulta.
- Selecciona las herramientas de Access para el manejo de bases de datos.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría
Servicios

Clase
Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Cita los conceptos de datos, registros, archivo y campos de las herramientas.
Identifica el procedimiento para trabajar con fuentes de datos.
Menciona los tipos de datos.
Reconoce los objetivos de los sistemas de bases de datos.
Define los conceptos de entorno, menúes, funciones, herramientas, ventanas de trabajo y ayuda.
Reconoce el uso de los elementos de Access.
Identifica el procedimiento para trabajar con tablas, formularios, consultas e impresión.
Cita los conceptos de las operaciones básicas y asistentes en Access.
Reconoce el uso de las operaciones básicas y asistentes en Access.
Diferencia los objetivos de auto formularios, bases de datos, búsqueda, tablas y controles.
Identifica los conceptos sobre consultas en Access.
Expresa el procedimiento para la creación de archivos de bases de datos.
Identifica como agregar datos a archivos existentes.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Aplica las herramientas en los datos, registros, archivo y campos.
Explica la administración de bases de datos.
Aplica los menús, funciones y herramientas de Access.
Distingue el borrado de archivo existente, el cambio de nombre de archivos, la modificación de la información existente y como cerrar archivos de bases de datos.
Aplica el procedimiento para trabajar con consultas en Access.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Resuelve ejercicios con las operaciones básicas y asistentes en Access.
Ejecuta los menús, funciones y herramientas disponibles para la confección de bases.
Ejecuta la administración las herramientas de Access para el manejo de bases de datos.

Modalidad: Comercial y Servicios

Especialidad: Ejecutivo para Centros de Servicios

Sub-área: Destrezas Computacionales

Unidad de Estudio: Bases de Datos

Propósito: Utilizar las bases de datos empresariales según normas internacionales.

Año: Undécimo

Tiempo Estimado: 60 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Analizar los diferentes conceptos sobre bases de datos.	<ul style="list-style-type: none"> • Datos: <ul style="list-style-type: none"> • Conceptos • Datos • Registros • Archivo • Campo • Fuentes de datos. • Tipos de datos. • Bases de datos <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de los sistemas de bases de datos. • Administración de bases de datos. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define los conceptos de datos, registros, archivo y campos de las herramientas. • Ejemplifica el uso de datos, registros, archivo y campos de las herramientas. • Explica el procedimiento para trabajar con fuentes de datos. • Define los tipos de datos. • Explica los objetivos de los sistemas de bases de datos. • Ejemplifica la administración de bases de datos. • Utiliza los menús, funciones y herramientas disponibles para la confección de bases de datos. 	Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza los diferentes conceptos sobre bases de datos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA -	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
---------------------------	------------	----------------------------	---------------------	------------------------

		APRENDIZAJE		
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cita los conceptos de datos, registros, archivo y campos de las herramientas. • Aplica las herramientas en los datos, registros, archivo y campos. • Identifica el procedimiento para trabajar con fuentes de datos. • Menciona los tipos de datos. • Reconoce los objetivos de los sistemas de bases de datos. • Explica la administración de bases de datos. • Ejecuta los menús, funciones y herramientas disponibles para la confección de bases. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
2. Diferenciar los elementos de Access.	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno: <ul style="list-style-type: none"> • Menús. • Funciones. • Herramientas. • Ventanas de trabajo. • Ayuda. • Trabajo con <ul style="list-style-type: none"> • Tablas. • Formularios. • Consultas • Impresión. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cita los conceptos de entorno, menús, funciones, herramientas, ventanas de trabajo y ayuda. • Describe el uso de los elementos de Access. • Explica el procedimiento para trabajar con tablas, formularios, consultas e impresión. • Demuestra la utilización de los menús, funciones y herramientas de Access. 	Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.	<ul style="list-style-type: none"> • Diferencia los elementos de Access.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA -	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
---------------------------	------------	----------------------------	---------------------	------------------------

		APRENDIZAJE		
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define los conceptos de de entorno, menús, funciones, herramientas, ventanas de trabajo y ayuda. • Reconoce el uso de los elementos de Access. • Identifica el procedimiento para trabajar con tablas, formularios, consultas e impresión. • Aplica los menús, funciones y herramientas de Access. 		

RESULTADOS	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
------------	------------	----------------	---------------------	------------------------

DE APRENDIZAJE		ENSEÑANZA - APRENDIZAJE		
<p>3. Aplicar las operaciones básicas y asistentes en Access.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Operaciones básicas: <ul style="list-style-type: none"> • Funciones • Gráficos • Exportar e importar datos • Combinación de tablas • Registros • Asistentes <ul style="list-style-type: none"> • Auto formularios • Bases de datos • Búsqueda • Tablas • Controles 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Menciona los conceptos de las operaciones básicas y asistentes en Access. • Ilustra el uso de las operaciones básicas y asistentes en Access. • Determina los objetivos de auto formularios, bases de datos, búsqueda, tablas y controles. • Ejecuta ejercicios con las operaciones básicas y asistentes en Access. 	<p>Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica las operaciones básicas y asistentes en Access.

RESULTADOS DE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE	VALORES Y	CRITERIOS DE
---------------	------------	----------------	-----------	--------------

APRENDIZAJE		ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	ACTITUDES	DESEMPEÑO
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cita los conceptos de las operaciones básicas y asistentes en Access. • Reconoce el uso de las operaciones básicas y asistentes en Access. • Diferencia los objetivos de auto formularios, bases de datos, búsqueda, tablas y controles. • Resuelve ejercicios con las operaciones básicas y asistentes en Access. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
------------------------------	------------	---	---------------------	------------------------

4. Ejecutar diferentes tipos de consulta en Access.

- Consultas
 - Utilización.
 - Consulta-consulta.
 - Totalización de consultas.
 - Selección.
 - Tablas.

El o la docente:

- Define los conceptos sobre consultas en Access.
- Describe las aplicaciones de las consultas en Access.
- Ejemplifica el procedimiento para utilizar las consultas en Access.

El o la estudiante:

- Identifica los conceptos sobre consultas en Access.
- Reconoce las aplicaciones de las consultas en Access.
- Aplica el procedimiento para trabajar con consultas en Access.

Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.

- Ejecuta diferentes tipos de consulta en Access.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA -	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
---------------------------	------------	----------------------------	---------------------	------------------------

		APRENDIZAJE		
<p>5. Seleccionar las herramientas de Access para el manejo de bases de datos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bases de Datos: <ul style="list-style-type: none"> • Creación de archivos de bases de datos. • Agregar datos a archivos existentes. • Modificación de la información existente. • Borrado de archivos. • Cambio de nombre de archivos de bases de datos. • Cerrar archivos. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica el procedimiento para la creación de archivos de bases de datos. • Describe como agregar datos a archivos existentes. • Ilustra el borrado de archivo existente, el cambio de nombre de archivos, la modificación de la información existente y como cerrar archivos de bases de datos. • Ejemplifica la administración las herramientas de Access para el manejo de bases de datos. 	<p>Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Selecciona las herramientas de Access para el manejo de bases de datos.

	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE	VALORES Y	CRITERIOS DE
--	------------	----------------	-----------	--------------

RESULTADOS DE APRENDIZAJE		ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	ACTITUDES	DESEMPEÑO
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Expresa el procedimiento para la creación de archivos de bases de datos. • Identifica como agregar datos a archivos existentes. • Distingue el borrado de archivo existente, el cambio de nombre de archivos, la modificación de la información existente y como cerrar archivos de bases de datos. • Ejecuta la administración las herramientas de Access para el manejo de bases de datos. la de bases de datos. 		

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Bases de Datos

PRÁCTICA No. 1

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Laboratorio

DURACIÓN:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Define los conceptos de datos, registros, archivo y campos de las herramientas.
- Ejemplifica el uso de datos, registros, archivo y campos de las herramientas.
- Explica el procedimiento para trabajar con fuentes de datos.
- Define los tipos de datos.
- Explica los objetivos de los sistemas de bases de datos.
- Ejemplifica la administración de bases de datos.
- Utiliza los menús, funciones y herramientas disponibles para la confección de bases de datos.
- Cita los conceptos de entorno, menús, funciones, herramientas, ventanas de trabajo y ayuda.
- Describe el uso de los elementos de Access.
- Explica el procedimiento para trabajar con tablas, formularios, consultas e impresión.
- Demuestra la utilización de los menús, funciones y herramientas de Access.
- Menciona los conceptos de las operaciones básicas y asistentes en Access.
- Ilustra el uso de las operaciones básicas y asistentes en Access.
- Determina los objetivos de auto formularios, bases de datos, búsqueda, tablas y controles.
- Ejecuta ejercicios con las operaciones básicas y asistentes en Access.
- Define los conceptos sobre consultas en Access.
- Describe las aplicaciones de las consultas en Access.
- Ejemplifica el procedimiento para utilizar las consultas en Access.
- Explica el procedimiento para la creación de archivos de bases de datos.
- Describe como agregar datos a archivos existentes.
- Ilustra el borrado de archivo existente, el cambio de nombre de archivos, la modificación de la información existente y como cerrar archivos de bases de datos.
- Ejemplifica la administración las herramientas de Access para el manejo de bases de datos.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA

FECHA:

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

Instrucciones:
A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo.
De la siguiente lista marque con una “X” la columna correspondiente, de acuerdo al desempeño de cada estudiante.

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Cita correctamente los conceptos de datos, registros, archivo y campos de las herramientas.			
Aplica con precisión las herramientas en los datos, registros, archivo y campos.			
Identifica eficientemente el procedimiento para trabajar con fuentes de datos.			
Menciona acertadamente los tipos de datos.			
Reconoce con exactitud los objetivos de los sistemas de bases de datos.			
Explica con claridad la administración de bases de datos.			
Ejecuta correctamente los menús, funciones y herramientas disponibles para la confección de bases.			
Define eficientemente los conceptos de entorno, menúes, funciones, herramientas, ventanas de trabajo y ayuda.			
Reconoce con precisión el uso de los elementos de Access.			
Identifica eficientemente el procedimiento para trabajar con tablas, formularios, consultas e impresión.			
Aplica correctamente los menús, funciones y herramientas de Access.			
Cita acertadamente los conceptos de las operaciones básicas y asistentes en Access.			

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

Instrucciones:

A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo.

De la siguiente lista marque con una “X” la columna correspondiente, de acuerdo al desempeño de cada estudiante.

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Reconoce con precisión el uso de las operaciones básicas y asistentes en Access.			
Diferencia con exactitud los objetivos de auto formularios, bases de datos, búsqueda, tablas y controles.			
Resuelve correctamente ejercicios con las operaciones básicas y asistentes en Access.			
Identifica con precisión los conceptos sobre consultas en Access.			
Reconoce con eficiencia las aplicaciones de las consultas en Access.			
Aplica correctamente el procedimiento para trabajar con consultas en Access.			
Expresa correctamente el procedimiento para la creación de archivos de bases de datos.			
Identifica con exactitud como agregar datos a archivos existentes.			
Distingue eficientemente el borrado de archivo existente, el cambio de nombre de archivos, la modificación de la información existente y como cerrar archivos de bases de datos.			
Ejecuta correctamente la administración las herramientas de Access para el manejo de bases de datos.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Analizar los diferentes conceptos sobre bases de datos.	Analiza los diferentes conceptos sobre bases de datos.	Cita los conceptos de datos, registros, archivo y campos de las herramientas.	Conocimiento	Cita correctamente los conceptos de datos, registros, archivo y campos de las herramientas.
		Reconoce los objetivos de los sistemas de bases de datos.	Conocimiento	Reconoce con exactitud los objetivos de los sistemas de bases de datos.
		Identifica el procedimiento para trabajar con fuentes de datos.	Conocimiento	Identifica eficientemente el procedimiento para trabajar con fuentes de datos.
		Menciona los tipos de datos.	Conocimiento	Menciona acertadamente los tipos de datos.
		Aplica las herramientas en los datos, registros, archivo y campos.	Desempeño	Aplica con precisión las herramientas en los datos, registros, archivo y campos.
		Explica la administración de bases de datos.	Desempeño	Explica con claridad la administración de bases de datos.
		Ejecuta los menús, funciones y herramientas disponibles para la confección de bases.	Producto	Ejecuta correctamente los menús, funciones y herramientas disponibles para la confección de bases.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Diferenciar los elementos de Access.	Diferencia los elementos de Access.	Define los conceptos de de entorno, menús, funciones, herramientas, ventanas de trabajo y ayuda.	Conocimiento	Define eficientemente los conceptos de de entorno, menús, funciones, herramientas, ventanas de trabajo y ayuda.
		Reconoce el uso de los elementos de Access.	Conocimiento	Reconoce con precisión el uso de los elementos de Access.
		Identifica el procedimiento para trabajar con tablas, formularios, consultas e impresión.	Conocimiento	Identifica eficientemente el procedimiento para trabajar con tablas, formularios, consultas e impresión.
		Aplica los menús, funciones y herramientas de Access.	Desempeño	Aplica correctamente los menús, funciones y herramientas de Access.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Aplicar las operaciones básicas y asistentes en Access.	Aplica las operaciones básicas y asistentes en Access.	Cita los conceptos de las operaciones básicas y asistentes en Access.	Conocimiento	Cita acertadamente los conceptos de las operaciones básicas y asistentes en Access.
		Reconoce el uso de las operaciones básicas y asistentes en Access.	Conocimiento	Reconoce con precisión el uso de las operaciones básicas y asistentes en Access.
		Diferencia los objetivos de auto formularios, bases de datos, búsqueda, tablas y controles.	Conocimiento	Diferencia con exactitud los objetivos de auto formularios, bases de datos, búsqueda, tablas y controles.
		Resuelve ejercicios con las operaciones básicas y asistentes en Access.	Producto	Resuelve correctamente ejercicios con las operaciones básicas y asistentes en Access.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Ejecutar diferentes tipos de consulta en Access.	Ejecuta diferentes tipos de consulta en Access.	Identifica los conceptos sobre consultas en Access.	Conocimiento	Identifica con precisión los conceptos sobre consultas en Access.
		Reconoce las aplicaciones de las consultas en Access.	Conocimiento	Reconoce con eficiencia las aplicaciones de las consultas en Access.
		Aplica el procedimiento para trabajar con consultas en Access.	Desempeño	Aplica correctamente el procedimiento para trabajar con consultas en Access.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Seleccionar las herramientas de Access para el manejo de bases de datos.	Selecciona las herramientas de Access para el manejo de bases de datos.	Expresa el procedimiento para la creación de archivos de bases de datos.	Conocimiento	Expresa correctamente el procedimiento para la creación de archivos de bases de datos.
		Identifica como agregar datos a archivos existentes.	Conocimiento	Identifica con exactitud como agregar datos a archivos existentes.
		Distingue el borrado de archivo existente, el cambio de nombre de archivos, la modificación de la información existente y como cerrar archivos de bases de datos.	Desempeño	Distingue eficientemente el borrado de archivo existente, el cambio de nombre de archivos, la modificación de la información existente y como cerrar archivos de bases de datos.
		Ejecuta la administración de las herramientas de Access para el manejo de bases de datos.	Producto	Ejecuta correctamente la administración de las herramientas de Access para el manejo de bases de datos.

BIBLIOGRAFIA

ORAL COMMUNICATION IN ENGLISH

- Armstrong, Thomas (2000). *7 Kinds of Smart: Identifying and developing your many Intelligences*. New York: Dutton Signe.
- Bain, Richard (1999) *Reflections: Talking about Language*: London: St. Edmundsbury Press.
- Brumfit, C.J y K. Johnson (2000). *The Communicative Approach to Language Teaching*. Oxford: University Press.
- Campbell, Linda, Bruce Campbell, and Dee Dickinson (2000). *Teaching and Learning Through Multiple Intelligences*. Tucson, AZ : Zephyr Press.
- Campbell, Bruce (2000). *Multiple Intelligences Handbook*. Tucson, AZ : Zephyr Press.
- Dudley-Evans, T., & St John, M. (1998). *Developments in ESP: A multi-disciplinary approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gardner, Howard (1998). *Frames of Mind : The theory of Multiple Intelligences*. New York: Basic Books.
- Gardner, Howard (2000). *Multiple Intelligences: The Theory in Practice*. New York: Basic Books.
- Haggerty, Brian (2000) *Nurturing Intelligences*. Menlo Park, CA : Addison Wesley,
- Harmer, Jeremy (2000). *The Practice of English Language Teaching*. Longman Handbook for Language Teachers.
- Larsen- Freeman, Diane (2000). *Techniques and Principles in Language Teaching*. Oxford Univesity Press.

- Lazear, David. (2001). ***Seven Ways of Knowing : Teaching for Multiple Intelligences***. Palatine, I L: Skylight Pubs.
- Littlewood, W.T. (2000) ***Communicative Language Teaching***. Cambridge : University Press.
- Ministerio de Educación Pública (2005). ***Programas de Inglés I y II Ciclos***. Costa Rica.
- Ministerio de Educación Pública (2005). ***Programas de Inglés III Ciclo y Ed. Diversificada***. San José: Costa Rica.
- Ministerio de Educación Pública (2005). ***Sub-área de Inglés Conversacional del programa de Ejecutivo para Centros de Servicio***. San José : Costa Rica.
- Ministerio de Educación Pública (2003). ***Programa de Inglés Para el Ciclo de Transición***. San José: Costa Rica.
- Nunan, D. (2000) ***The teacher as curriculum developer: An investigation of curriculum processes within the Adult Migrant Education Program***. South Australia: National Curriculum Resource Centre.
- Nunan, D. (Ed.) (1995) ***Collaborative language learning and teaching***. New York: Cambridge University Press.
- Richards, Jack and S. Rodgers (2005) ***Approaches and Methods in Language Teaching***. Cambridge: London.
- Terroux Georges and Woods Howard. (1990). ***Teaching English in a World at Peace. Professional Handbook***. McGill University.

Electronic References

Time for English Net: From teachers to teachers: <http://www.timeforenglish.net/resources/index.htm>

For English teachers of the world: [www.english](http://www.english.to) to go.com

WRITTEN COMMUNICATION IN ENGLISH

Dos Santos, Manuel (2001) **Super goal** 1, 2, 3, 4, : Mc-Graw- Hill.

Kelly, Curtis and Arlen Gargagliano. (2001). **Writing from Within**. Cambridge : University Press.

Kelly, Curtis and Arlen Gargagliano. (2001). **Writing from Within Intro**. Cambridge : University Press.

Oshima Alice, Anm Hogue, (1999). **Writing Academia English** : Longman

Swan Michael and Catherine Walter (2000). **How English Works. A grammar practice Book with answers**.
Oxford : Press University.

GESTION EMPRESARIAL

Alcazar Rodríguez. Rafael (1995). **El empresario de éxito. Guía de planes de negocios**. México: Mc Graw- Hill.

Anzola. (2000). **Curso básico de administración de empresas**. Colombia: McGraw - Hill Interamericana S. A.

Angelini Z., José J. (2000). **Bases para el mejoramiento continuo de las palabras a los hechos**. Costa Rica.

Ayres, Frank. (1999) **Matemáticas Financiera**. México: McGraw Hill.

Cedeño, Alvaro (1992). **Administración de la empresa**. Costa Rica: EUNED,

Código de Trabajo, (1998) Costa Rica: Editorial Investigaciones Jurídicas, S.A.

Código de Comercio, (1998). Costa Rica, Editorial Investigaciones Jurídicas, S.A .

Consejo de Salud Ocupacional y Ministerio de Educación Pública (2001) **Manual de seguridad Ocupacional para comercio y servicios.**

Consejo de Salud Ocupacional, Ministerio de Educación Pública. (1993). **Antología de Salud Ocupacional.** Costa Rica: Editorial CIPET.

De-Vos P., José Manuel (1994). **Seguridad e Higiene en el trabajado.** España: Editorial Mc Graw Hill.

Escoto, Roxana. (2003). **El proceso Contable.** Costa Rica: Editorial EUNED.

Ludevid, Manuel y Ollè. Montserrat. (1991). **Cómo crear su propia empresa: Factores Claves de la gestión.** México: Editorial Alfaomega.

Ministerio de Educación Pública. (1998). **Guía didáctica sobre cultura de la calidad.** Costa Rica: Cenadi,

Mora, Guillermo. (1995). **Valores humanos y actitudes positivas.** Colombia: McGraw .

Mora, Guillermo. (1997). **Ética y convivencia. Derechos y deberes humanos.** Colombia: McGraw .

Rosa, Ma. Del Carmen. (1999). **Practice and secretarial skills for spanish speaking people.** México: McGraw Hill Interamericana.

Rodríguez Herrera, Olga Ma (2000). **Temas transversales.** Ministerio de Educación Pública. División de Desarrollo Curricular. Departamento de Educación Académica. San José: Costa Rica.

Juran J. M. y Grina F. M. (1995). **Análisis y Planificación de la Calidad.** México: Mc Graw Hill.

Laboucheix Vicente. (2001). **Tratado de la Calidad Total.** México: Limusa.

DESTREZAS COMPUTACIONALES

Cortés, Bonilla (1996). ***Keyboarding. Manejo del teclado del computador.*** Puerto Rico: McGraw-Hill Interamericana.

Chavarría, Teresita y Orozco, Sergio (1996). ***Mi tutor mecanográfico.*** San José, C.R.: TECAPRO.

Gonzales, A. M., C.D. Perez, (Cuarta edición) ***Técnicas Mecanográficas Modernas.*** México: McGraw-Hill.

Graphics Maran. (2001). ***Office XP, Guía Visual.*** Costa Rica: ST Editorial, Inc,

Hoban, Ivonne. ***English for the secretary.*** México: McGraw Hill Interamericana.

Salas, Carmen. (1998). ***Técnicas mecanográficas en computación I.*** San José, C.R.: EUNED.

Software de Inglés.

Tiznado. (1999). ***Office para comercio y secretariado.*** Colombia: McGraw Hill Interamericana,

Para todas las sub-áreas hay que recordar que existe bibliografía actualizada en Internet.

ANEXO 1

Anexo 1

PORTAFOLIOS DE EVIDENCIA

1. CONCEPTO

La integración del Portafolios de Evidencias es el proceso mediante el cual se realiza la recopilación de evidencias de acuerdo a la Norma Técnica de Competencia Laboral que se evalúa y que permiten demostrar la competencia de un estudiante.

El portafolio de evidencias es un archivo de evidencias conformado por el mismo estudiante, con la guía del docente. Es un instrumento que auxilia en la organización de las evidencias recabadas durante la evaluación y de otros documentos o materiales que son prueba de la demostración del desempeño competente del estudiante. El análisis de las evidencias recabadas en el portafolio, sirve de base para determinar los logros obtenidos por el alumno en cuanto a una competencia o una unidad de competencia determinada.

Es un instrumento que le permite al docente tener una completa colección de instrumentos de verificación de las evidencias allegadas para poder compararlas con las especificaciones de la norma de competencia con la que está trabajando; y a partir de la información recopilada emitir un juicio de competente o aún no competente para cada estudiante en particular.

2. CARACTERÍSTICAS

- Permite reunir información relacionada tanto con los logros y fortalezas, como con aquellos aspectos que se debe mejorar.
- Es un instrumento que permite implementar procesos de evaluación formativa, permitiendo orientar tanto al docente como al estudiante hacia una toma de decisiones efectiva.
- Facilita la realimentación del proceso de enseñanza y aprendizaje, identificando al mismo tiempo las potencialidades como las debilidades del mismo; con esto contribuye con el mejoramiento continuo del mismo.
- Supone un proceso de recolección de información, sistematización, valoración y toma de decisiones.

3. USOS Y APLICACIONES

- **Para el docente**
 - Permitirá realizar una toma de decisiones más pertinente y acorde con las características particulares de cada estudiante.
 - Facilitará el seguimiento del progreso y alcance de los resultados de aprendizaje para cada estudiante.
 - Posibilita el desarrollo de un proceso de formación y desarrollo de competencias continuo e individualizado.
- **Para el estudiante**
 - Permitirá una participación más activa y responsable en la construcción de sus conocimientos, habilidades y destrezas.
 - Posibilita el desarrollo de procesos de autoevaluación, objetivos y acordes con los resultados de aprendizaje que se proponen para cada área de aprendizaje.

4. ESTRATEGIAS PARA SU CONFORMACIÓN

Algunos de los elementos que se deben considerar a la hora de construir el portafolio de evidencias son:

- **Evidencias directas**
 - Prácticas
 - Listas de cotejo, hojas de observación, escalas de calificación
 - Producto realizado
- **Evidencias indirectas**
 - Reportes
 - Informes
 - Proyectos
- **Evidencias complementarias**
 - Entrevistas (preguntas orales)

- Cuestionarios
- Ensayos
- Simulaciones

Es importante recordar que el portafolio de evidencias es un medio para reunir información que luego permita realizar una toma de decisiones acertada. Por esto es necesario que:

- Diseñar un modelo de fácil construcción y bajo costo para el estudiante.
- Explicar a los estudiantes al inicio del curso lectivo las reglas básicas para su construcción.
- Informar por escrito, utilizando algún medio para la verificación, a los padres de familia de la importancia y uso que se hará de este material dentro del proceso de evaluación del estudiante.
- Definir las normas por las cuales se regirá el uso, transporte y manejo del portafolio de evidencias por parte de los estudiantes o docentes.

Se debe tener presente que, los portafolios de evidencias pueden ser diferentes tanto en su contenido como en su forma de presentación, pero debe existir una normalización con respecto a los materiales mínimos que deberán integrarlo, de modo que:

- El docente tenga una idea clara de que elementos va a requerir para poder emitir un juicio sobre la competencia del estudiante, de modo que pueda diseñar una estructura organizativa completa y atinente para el portafolio.
- Se le permita al estudiante manejarlo como un instrumento personal, y que por ende refleje su creatividad. Para esto debe considerarse como un instrumento flexible.

5. ESTRUCTURA BÁSICA DEL PORTAFOLIO

Se recomienda que como mínimo el portafolio de evidencias contenga los siguientes elementos:

- **PORTADA**
- **TABLA DE CONTENIDOS**

- **INFORMACIÓN GENERAL**
 - Nombre del Colegio Técnico Profesional
 - Nombre de la especialidad
 - Nivel
- **INFORMACIÓN GENERAL DE LA SUB – AREA**
 - Nombre de la sub – área
 - Nombre del docente que desarrolla la sub – área
 - Número de horas
- **INFORMACIÓN GENERAL DEL ESTUDIANTE**
 - Nombre y apellidos
 - Dirección exacta de la residencia
 - Teléfonos (casa, celular, otros)
 - Correo electrónico
 - Nombre de los padres de familia o encargados
 - Teléfonos donde ubicar a los padres de familia o encargados
- **ANTECEDENTES ACADEMICOS**
 - Cursos recibidos
 - Pasantías realizadas
 - Prácticas empresariales
- **DIAGNOSTICO**
 - Pruebas
 - Cuestionarios
 - Entrevistas
- **PLAN DE EVALUACIÓN**
 - Desglose de la evaluación para la sub – área, entregada por el docente al inicio del curso lectivo

- **EVIDENCIAS**
 - **Conocimiento**
 - Cuestionarios
 - Pruebas escritas
 - Otros
 - **Desempeño**
 - Prácticas de laboratorio o taller
 - Pruebas de ejecución
 - Otros
 - **Producto**
 - Muestras de productos desarrollados
 - Hojas de verificación
 - Otros
- **INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**
 - Trabajo cotidiano – solo las listas de calificación o las hojas de cotejo
 - Trabajos extraclase – solo las listas de calificación o las hojas de cotejo
 - Otros instrumentos utilizados

- **INSTRUMENTOS DE REVISION DEL PORTAFOLIO**
 - Hojas o instrumentos utilizados por el docente para la revisión del portafolio
- **OTROS MATERIALES RELEVANTES**

1. REVISIÓN DEL PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS

El docente deberá establecer un cronograma para las revisiones del portafolio, de modo que se haga de forma periódica; este cronograma debe ser entregado al estudiante al inicio del curso lectivo, conjuntamente con el desglose de los criterios de evaluación para la sub – área.

Se deben diseñar instrumentos específicos para la revisión del portafolio, de modo que se disponga de un instrumento completo y objetivo para la realización de esta tarea. Estos instrumentos, una vez aplicados, serán entregados al estudiante para que los adjunte en su portafolio de evidencias.

**MINISTERIO DE EDUCACION PÚBLICA
DEPARTAMENTO DE EDUCACION TÉCNICA
COLEGIO TECNICO PROFESIONAL.....**

PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS

PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS

Estudiante:

Lugar y fecha TABLA DE CONTENIDOS **PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS**

<p>EJEMPLO FORMATO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS</p>	
---	--

HOJA DE VIDA

Nombre y apellidos del o la docente:

DATOS PERSONALES
• Nombre:
• Fecha de nacimiento:
• Dirección:
• Teléfono:

• Correo electrónico:
• Nombre de los padres de familia o encargado:
• Dirección y teléfono de los padres de familia o encargado:

ANTECEDENTES ACADÉMICOS	
• Escuela:	
• Colegio:	
• Cursos recibidos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2.

PASANTÍAS Y PRÁCTICAS EMPRESARIALES	
Empresa:	
Dirección:	
Teléfono:	
Actividades desempeñadas:	

EVIDENCIAS

En las siguientes hojas se introducen todas las evidencias necesarias para que el o la estudiante demuestre su competencia. Cada evidencia según corresponda (conocimientos, desempeño y producto) se incluye en la tabla de contenidos.

HOJA DE COMPARACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Unidad de estudio			
Título:			
Propósito:			
Resultado de	Criterios de	Evidencias	Competente

aprendizaje	desempeño		Sí	Aún no
Nombre del o la estudiante:			Firma:	
Nombre del o la docente:			Firma:	
Lugar y fecha de revisión:				

HOJA DE CONCLUSIONES

Observaciones:

1. De acuerdo con la revisión de las evidencias presentadas por (nombre del estudiante) y después de haber hecho la comparación con los resultados de aprendizaje, se puede afirmar lo siguiente:
 - Para el resultado de aprendizaje (escribir el resultado de aprendizaje), quedó demostrado que ...

Sugerencias:

Estas sugerencias deben ir en dos sentidos y de acuerdo con la evaluación realizada:

- A. Validación del alcance de los resultados de aprendizaje, según conclusiones
- B. Recomendación de medidas de refuerzo, especificando cuál es la o las debilidades y el tipo de estrategias pedagógicas: participar en alguna actividad específica, recibir un reforzamiento por parte del docente, realizar más prácticas o la que se estime pertinente, hasta que presente la evidencia para demostrar que ha desarrollado el conocimiento, habilidad o destreza requerida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bertrand, Olivier. Evaluación y certificación de competencias y cualificaciones profesionales. IBERFORP. 1997.
CONALEP. Formación de Formadores - Módulo 4: Evaluación. México. 2000.

REFERENCIAS EN INTERNET

Crispín, María Luisa y otra. El portafolio como herramienta para mejorar la calidad. Publicación Web – Universidad Iberoamericana. 2005.

Feixas, Mónica y Otro. El portafolio como herramienta. Publicación WEB de Universidades de Barcelona y Cataluña. OEI. 2005.

OEI. Las 40 preguntas más frecuentes sobre EBNC. - www.oei.org

ANEXO 2

TÉCNICAS DIDÁCTICAS

A continuación se brinda una lista, del nombre, de una serie de técnicas didácticas que pueden contribuir en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje en esta especialidad.

<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de análisis general : 	
<ul style="list-style-type: none"> • El socio drama • Juego de roles • La pantomima • Las estatuas • Cuento dramatizado • Lluvia de ideas • Afiche • Papelógrafo • Philipps 66 	<ul style="list-style-type: none"> • El pescador • Cine foro con panel • El juicio • ¿Qué harías? • Rotafolio • Portafolio • El Collage • El rompecabezas • Busca palabras

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Discusión de gabinete • Estudio de casos • Jurado 13 • Noticiero popular • En río revuelto ganancia de pescadores • La ley del mar • La pecera • La piñata • Lectura de cartas • Pozo de la realidad • El dominó • Lotería • La liga del saber • Sombras chinas • ¿Qué sabemos? • La búsqueda del tesoro • Puro cuento • La carta | <ul style="list-style-type: none"> • Formemos mapas conceptuales • Organicemos la oficina • Maquetas • Dramatizaciones • Diccionario pictórico • El desplegable • El álbum • El gran banco • Exposiciones • El crucigrama • Sopa de letras • Hagamos publicidad • Las botellas • El muro • La organización • La baraja de la planificación • El pueblo necesita • Reconstrucción |
|--|--|