

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

Julio 2008
San José, Costa Rica

“Al desarrollo por la educación “

**MODALIDAD
COMERCIAL Y SERVICIOS**

ESPECIALIDAD: EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS

NIVEL DÉCIMO 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**



Julio, 2008

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

Aprobado por el Consejo Superior de Educación, Sesión 54-2008, acuerdo 04-54-08 el 26 de noviembre, 2008.

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.

“Al desarrollo por la educación “

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
- Respeto 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.

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.	Maria 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	Maria 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... ..	21
Planeamiento Pedagógico del Docente.....	23
Perfil Profesional.....	25
Perfil Ocupacional.....	26
Descripción de la Especialidad... ..	28
Objetivos Generales de la Especialidad	29
Estructura Curricular	30
Malla Curricular.....	31
Mapa Curricular.....	34
DECIMO AÑO	67
Sub-Área: Oral Communication in English.....	68
Sub-Área: Written Communication in English	113
Sub-Área: Gestión Empresarial.....	140
Sub-Área: Destrezas Computacionales	246
Bibliografía.....	291
Anexos.....	296

“Al desarrollo por la educación “

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 sé de 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.

“Al desarrollo por la educación “

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 tomar 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 este año 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 labores 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.

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:²

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:

² 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

<i>SUBÁREA</i>	<i>HORAS POR SEMANAS</i>		
	<i>NIVEL</i>		
	<i>X</i>	<i>XI</i>	<i>XII</i>
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 		<ul style="list-style-type: none"> Expresión Escrita 20 Expresión Oral 28 Etiqueta y Protocolo 20 Quality Customer Service 32 	
			160 Horas Anuales		100 Horas Anuales	
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 					
	320 Horas anuales					

**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
Gestión Empresarial 320 Horas	Salud Ocupacional 40 horas	<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.
	Administración de Oficinas 80 horas	<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.
	Administración de Documentos 40 horas	<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

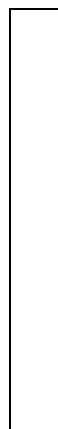
- Describir la importancia del derecho laboral.
- Interpretar los elementos de los contratos de trabajo que rigen los derechos y deberes del trabajador y del patrono.
- Explicar los tipos de jornada laboral en sus diversas modalidades de pago.
- Inferir las obligaciones y prohibiciones de los trabajadores.
- 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**

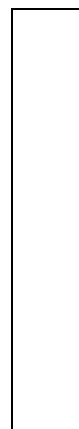
SUBAREA

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
<p>Destrezas Computacionales</p>	<p>Procesador de Texto Word 60 horas</p>	<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.

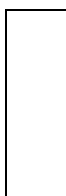
**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUB-AREA

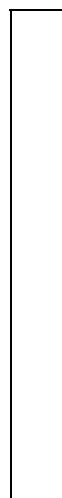
UNITS

TARGET

LINGUISTIC COMPETENCIES



Target content 8
 Delivering coaching, receiving and
 giving feedback
 Hours: 4 hours



- 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	

**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
<p>Comunicación Empresarial 100 Horas</p>	<p>Expresión Escrita 20 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar documentos personales, legales y administrativos en inglés y español de acuerdo con las características de cada uno.
	<p>Expresión Oral 28 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de comunicación oral en diferentes discursos del quehacer organizacional.
	<p>Etiqueta y Protocolo 20 horas</p>	<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
		<p>Target content 5 We are customers to each others Hours: 4 hours</p>	<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.
		<p>Target content 6 How to deal with the foreign accent Hours: 4 hours</p>	<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.
		<p>Target content 7 Escape from voice mail jail Hours: 4 hours</p>	<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.
		<p>Target content 8 Telesales tips form A to Z Hours: 4 hours</p>	<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

DÉCIMO 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	Personal Interaction at the Company	112 horas	14 semanas
II	Company Structure and Working Conditions	112 horas	14 semanas
III	Company Furniture, Equipment and Tools	96 horas	12 semanas
	TOTAL	320 Horas Anuales	40 semanas

UNIDAD DE ESTUDIO

PERSONAL INTERACTION AT THE COMPANY

Modality: **Commerce and Services section**

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

Course: **Oral communication in English**

Level: **Décimo**

Study Block: Using the Appropriate Linguistic Tools to Communicate in English with others at the Company

Cognitive Target: Exchanging information about: Personal **Unit 1**

Hours per topic: **112 hours**

Interaction at the Company, Ways of interacting, Ethics, Personal skills, Cultural aspects

LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>LISTENING</p> <ul style="list-style-type: none"> Understanding simple familiar phrases and short statements. Predicting meaning through the use of context. <p>SPEAKING</p> <ul style="list-style-type: none"> Asking and responding to questions in clearly defined situations. Expressing personal responses, likes, dislikes and feelings. 	<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifying oneself to others in the company Expressing likes, dislikes and preferences and personal qualities in a professional environment.. Asking for and giving information about personal skills. Expressing opinions and concerns. 	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> Listen to input language Identify basic vocabulary from oral and visual stimuli. Perform instructions given by the teacher or partners. Match meanings with visual images such as pictures, drawings and charts. 	<ul style="list-style-type: none"> Politeness when dealing with others. Friendliness with others. Self-respect for others. 	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> Imitate words phrases and sentences through repetition. Exchange greetings, introductions leave takings, personal information Demonstrate understanding of specific and general information by using expressions and role plays on the topic being studied.

LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<ul style="list-style-type: none"> • Approving or disapproving different practices in a working environment • Asking for and giving information about values. • Solving problems • Agreeing and disagreeing <p>Language</p> <ul style="list-style-type: none"> • High frequency questions. • Personal and Company names and job titles. • I usually, never, often... • I consider, disagree , agree • I am concern about... • I think... <p>Samples:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Greetings, introductions and leave takings. • May I introduce myself? 	<ul style="list-style-type: none"> • 		<ul style="list-style-type: none"> •

LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<ul style="list-style-type: none"> • This is ____ Sales Department. • Repeat your name/ phone number please. • Who do you work for? • Where is the cafeteria? • Repeat your name/phone number please. • When was this company set up? • I could collaborate on... • Most mornings you will have to... 	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participate in oral tasks such as oral interaction, scenarios or other types of role playing to fulfill the topic by giving the sets of rules. • Apply the information heard to what he/has to do 	<ul style="list-style-type: none"> • Good working habits. • Politeness when dealing with others. 	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imitate words phrases • Perform commands given by models

UNIDAD DE ESTUDIO

COMPANY STRUCTURE AND WORKING CONDITIONS

Modality: **Commerce and Services section**
Course: **Oral communication in English**

Technical Field: **Ejecutivo para Centros de Servicio**
Level: **Décimo**

Study Block: Using the Appropriate Linguistic Tools to Communicate in English with others at the Company

Cognitive Target: Company structure and working conditions. Unit 2

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"> Understanding simple familiar phrases and short statements. Predicting meaning through the use of context <p>SPEAKING</p> <ul style="list-style-type: none"> Asking and responding to questions in clearly defined situations. 	<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifying oneself to others in the company. Expressing likes, dislikes and preferences and personal qualities in a professional environment. Exchanging information about the company structure and working conditions. Identifying important issues. 	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> Listen to input language Identify basic vocabulary from oral and visual stimuli. Perform instructions given by the teacher or partners. Match meanings with visual images such as pictures, drawings and charts. 	<ul style="list-style-type: none"> Politeness when dealing with others. Friendliness with others. Self-respect for others. Good working habits. Politeness when dealing with others. 	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> Imitate words phrases and sentences through repetition. Exchange greetings, introductions leave takings, personal information Demonstrate understanding of specific and general information by using expressions and role plays on the topic being studied.

LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<ul style="list-style-type: none"> Expressing personal responses, likes, dislikes and feelings. 	<ul style="list-style-type: none"> Solving problems Describing facts and situations. Contrasting and comparing information. <p>Language</p> <ul style="list-style-type: none"> High frequency questions. Personal and Company names and job titles. Personal Information Adverbs and adverbial phrases of frequency <ul style="list-style-type: none"> Ask and answer questions. He is the Human Resources Manager 	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> Participate in oral tasks such as oral interaction, scenarios or other types of role playing to fulfill the topic by giving the sets of rules. Apply the information heard to what he/has to do 		<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> Perform commands given by models.

LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>LISTENING</p> <ul style="list-style-type: none"> Understanding simple vocabulary and expressions presented in familiar contexts. Understanding a range of familiar statements and questions. <p>SPEAKING</p> <ul style="list-style-type: none"> Taking part in structured conversations of at least three or four exchanges. 	<p>Samples:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporting delivery date, reselling the buyer. 	<ul style="list-style-type: none"> Identify the language introduced by the teacher. Listen to oral texts to complete a task Elicit/ transmit personal information. Brainstorm ideas about differences and similarities on the way people look 	<ul style="list-style-type: none"> Responsibility in every action taken. Respect for the safety rules of the company Every company has its own culture and it has to be learned by its members and workers. 	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> Imitate words or phrases or sentences through repetition. Perform commands from oral stimuli. Describe visual materials and realia Participate in oral tasks such as role playing and information

LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<ul style="list-style-type: none"> • Classification, notations... • To _____ Personnel Department. • You can get _____ in the Sales Department. • Do you want _____ to call you? • Could you hold the line, please? • I beg your pardon, I didn't catch that. • Our schedule is from _____ to _____. • Mr. _____ is in charge of Technical Department. • Your responsibilities include mailing 	<ul style="list-style-type: none"> • Perform _____ given instructions. • Match meanings with visual material. • Describe _____ visual materials and realia. • Participate in oral tasks such as role plays, interviews, dialogues, conversations, and others. 		

UNIDAD DE ESTUDIO

COMPANY FURNITURE, EQUIPMENT AND TOOLS

Modality: **Commerce and Services section**

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

Course: **Oral communication in English**

Level: **Décimo**

Study Block: Using the Appropriate Linguistic Tools to Communicate in English with others at the Company

Cognitive Target: Company furniture, equipment and Tools

Unit 3

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"> Understanding ideas and information in the text through making inferences and comparisons. <p>SPEAKING</p> <ul style="list-style-type: none"> Communicating messages with little or no difficulty. 	<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifying, describing, classifying, locating and asking for and giving information about company furniture, equipment and tools types, ergonomics, processes and operations. <p>Language Grammar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Subordinate conjunctions: as if, after, and others. Infinitives, participles, gerunds, parallel dangling structures. The imperative. Sequencing. <p>Samples:</p> <ul style="list-style-type: none"> Open the lid. 	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> Role-play situations such as interviews, dialogues, conversations, and others. Exchange information with partners about the topic being studied. Classify sets given under rules, norms or warnings Listen to oral texts to get the gist. 	<ul style="list-style-type: none"> Responsibility when using special machines. Respect for norms, rules and regulations Differences and similarities a place full of technological equipment with one with little technology. 	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> Perform oral presentations demonstrating knowledge of the topic and the correct use of language. Describe visual materials and realia. Participate in oral tasks such as role playing and information Perform commands given models.

LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<ul style="list-style-type: none"> • Remove the ink container. • Replace it with a new one. • Measurements • Close the lid. • Turn on the machine. • Check the pieces of furniture, adjust the___ to your own ergonomic It is used for sending copies of documents, and others. • It displays texts on a screen. • Items: Carbon copy, notations, • Titles: Courtesy, job, plural, and others. • Headings: letterhead, personal business, abbreviations, and others. • Punctuation styles: mixed, open, and closed. 	<ul style="list-style-type: none"> • Listen to telephone conversations to extract relevant information such as who speaks, where the person is, and others. • Use technology to organize information • Search basic information on names, ID cards, and others. • Produce oral situations. (Interviews, dialogues, conversations.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Differences and similarities a place full of technological equipment with one with little technology 	

LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<ul style="list-style-type: none"> • Types of furniture, rules, norms, language used, and others. • Types of filing systems: Manila folders, Box files, nest of drawers, filing cabinets, alphabetical, numerical card index and rotary records. • Equipment operation: photocopier machine, fax, computers, printers, switchboard, word processor dictating system, telex machines, facsimile machines, switchboard, etc. • Types of furniture, rules, norms, language used, and others. 			

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

SUBÁREA

WRITTEN COMMUNICATION IN ENGLISH

WRITTEN COMMUNICATION IN ENGLISH

Esta Subárea contiene los conocimientos para lograr calidad en la comunicación escrita y oral en un segundo idioma por lo que se debe aplicar la metodología y técnicas didácticas adecuadas para el logro de los objetivos cuenta con 4 horas semanales, 160 horas anuales y está integrada por tres unidades de estudio:

- **Writing to Communicate:** se le introduce al estudiante a la manera correcta de escribir y la importancia de la escritura correcta en inglés.
- **Sentence Structure:** trata sobre la estructura correcta de las oraciones mediante el empleo de la gramática
- **Types of Paragraphs:** abordará todos los tipos de párrafos que existen y la manera correcta de hacer el enlace de uno a otro hasta poder componer o redactar un ensayo

La unidad de estudio se debe desarrollar tanto en el aula como en el laboratorio de idiomas, utilizando el software de inglés para lograr una buena pronunciación y comunicación escrita. Para adquirir destrezas y habilidades del manejo de una segunda lengua en escritura y lectura se debe propiciar las prácticas adecuadas dentro del contexto actual para una eficiente pronunciación, dicción y conversación.

OBJETIVOS GENERALES DE LA SUBÁREA

1. Desarrollar las destrezas para comunicarse en forma escrita eficientemente en un segundo idioma.
2. Desarrollar las destrezas del manejo de una segunda lengua para expresar su pensamiento y comunicarse de forma escrita con los clientes internos y externos de la empresa.
3. Propiciar el aprendizaje de una manera atractiva del manejo de un segundo idioma para lograr eficiencia en el desempeño del mismo.
4. Manejar los estilos de oraciones y párrafos para desempeñarse eficazmente dentro del ámbito laboral.

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

OBJECTIVES OF THE WRITTEN COMMUNICATION IN ENGLISH

- To promote situations which simulate the use of English as a foreign language orally and lest the learners share information about themselves, their family and the country with responsive native speakers.
- To develop in the students a clear pronunciation and the use of prosodic features of the English language which will allow them to be understood by a responsive native speaker in controlled and free situations.
- To encourage the development of listening comprehension abilities in such a way that the students can identify specific and understand information from an oral text.
- To encourage the learners appreciation of the cultural social and religious values of the target language and those of their own country.
- To promote in the learners an appreciation and sensitiveness of their own culture of the new language.
- To promote the development of fluency in the students by providing stimulating learning situations.
- To provide a motivating learning environment where the students can feel self-confident to challenge themselves in the learning of a foreign language.
- To enable the learners to communicate in the English language in a variety of interaction types which will allow them to improve their own and their groups cultural knowledge.

- To give the students opportunities to recognize psycholinguistic and cultural features of the English language, and be able to use them when communicating functions and discussing general topic.
- To promote in the students the use of basic language forms as means to communicate effectively with others.
- To encourage the students develop skills in order to be confident when reacting to familiar expressions in English.
- To encourage the learners develop an assertive attitude towards the use of technology in their every day life for self and their society improvement.
- To increase the learners ability to understand the main ideas from different types of texts on familiar topics and recognize details in context.

**DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO
 DE LA SUB-ÁREA DE**

WRITTEN COMMUNICATION IN ENGLISH

Unidades	Nombre de la unidad de estudio	Tiempo estimado en horas	Tiempo estimadas en semanas
I	Writing to Communicate	32 horas	24 semanas
II	Sentence Structure	58 horas	8 semanas
III	Types of Paragraphs	70 horas	8 semanas
	TOTAL	160 Horas Anuales	40 Semanas

UNIDAD DE ESTUDIO
WRITING TO COMMUNICATE

Technical Field: Ejecutivo para Centros de Servicios
Unit 1: Writing to communicate
Target Content 1: Basic English Skills

Course: Written Communication in English
Nivel: Décimo
Hours per topic: 20 hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <ul style="list-style-type: none"> Understand words and sentences in context using certain grammar structures. Complete written forms with the appropriate information 	<p>READING</p> <ul style="list-style-type: none"> Understanding information from written sentences and short documents. Selecting the appropriate information and words from written documents to write short paragraph short letters, memos, and others. Identifying main parts of documents 	<ul style="list-style-type: none"> Identification of sentences to complete documents. Production of appropriate forms to use grammatical structures. Scan information to get specific details. Summary of short messages. Search of basic information in brochures, internet, newspapers, and others Search of details from a text. Recognition of these grammatical structures in a text. Reading of different short documents. 	<ul style="list-style-type: none"> Effort to complete the task. Discipline to perform the tasks. Efficiency when performing tasks. Order to form correct speech 	<ul style="list-style-type: none"> Production and adaptation of different styles of writing. Skim specific details in short texts and others.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <ul style="list-style-type: none"> Understand language varieties to complete a task successfully. Write sentences using certain grammar structures. 	<p>WRITING</p> <ul style="list-style-type: none"> Completing written forms to give different messages. Writing documents Writing about a favorite type of reading material <p>LANGUAGE EXAMPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> Verb to be/ and verb to have Personal and demonstrative pronouns Possessive and demonstrative adjectives. Contractions Question words Conjunctions Indefinite and definite articles 	<ul style="list-style-type: none"> Writing short documents. Production of documents. Identification of important elements in written documents. 	<p>Culture</p> <p>Differences and similarities from the different types of documents and language varieties in Spanish and English</p>	<ul style="list-style-type: none"> Production of written and oral types sentences in texts. Identification of important elements.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<ul style="list-style-type: none"> • Nouns/irregular plurals • Prepositions of place • Yes/no questions • short answers • There is /there are • Simple present and progressive tenses • Adjectives (position of) • Adverbs of frequency • Simple past tense/irregular verbs. <p>FUNCTIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describing ideas. • Asking for and giving information • Clarifying or arranging one's ideas. • Summarizing information. • Making suggestions. • Filing different types of documents. 			

Technical Field: Ejecutivo para Centros de Servicios
Unit 1: Writing to Communicate
Target Content 2: Introduction to Academic Writing

Course: Written Communication in English
Level: Décimo
Hours per topic: 12 Hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <ul style="list-style-type: none"> Learn why and how people write. Complete written forms with the appropriate information 	<p>READING</p> <ul style="list-style-type: none"> Understanding information from written documents. Selecting the appropriate information from written documents to write paragraphs. Identifying main parts of documents 	<ul style="list-style-type: none"> Search of details from a text. Production of oral/ listening situations. Oral production of pieces of speech. Reading of different short document. 	<ul style="list-style-type: none"> To appreciate why people write and how Expressing feelings through writing. Effort to write for academic purposes. Leadership in specific situations. Self-respect for others. Good working habits. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifying main parts of documents Writing short documents.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distinguish the different parts of a paragraph 	<p>WRITING</p> <ul style="list-style-type: none"> • Understanding different types and styles of paragraphs. • Distinguishing the different parts of a paragraph. • Distinguish different writing documents. • Writing short documents. • Summarizing information • Reporting information for research. • Adapting clearly, formal and informal writing styles at a simple level. 	<ul style="list-style-type: none"> • Writing short documents. • Production of pieces of writing on familiar topics. • Production of documents for different audiences. • Identification of important elements in written documents. 	<p>Culture</p> <ul style="list-style-type: none"> • Differences and similarities between academic writing in English and Spanish. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identification of important elements in written documents.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>LANGUAGE EXAMPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paragraph • Main idea • Topic sentences • Supporting sentences • Concluding sentences • Essay tests • Term papers • Laboratory reports • Projects reports • Style • Audiences <p>FUNCTIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comparing and contrasting topics. • Writing documents in order to find solutions to problems. • Describing ideas and projects. • Asking for and giving information • Clarifying or arranging one's ideas. • Summarizing information. • Making suggestions 			

UNIDAD DE ESTUDIO
SENTENCE STRUCTURE

Technical Field: Ejecutivo para Centros de Servicios
Unit 2: Sentence structure
Target Content 1: Types of sentences

Course: Written Communication in English
Level: Décimo
Hours per topic: 12 hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Understand words in different types of sentences • Recognize the different types of sentences. 	<p>READING</p> <ul style="list-style-type: none"> • Understanding information from written sentences and short documents • Selecting the appropriate information and words from written documents to write short. • Paragraph short letters, memos, and others. • Identifying main parts of documents 	<ul style="list-style-type: none"> • Identification of sentences to complete documents. • Production of appropriate forms to use grammatical structures. • Scan information to get specific details. • Summary of short messages. 	<ul style="list-style-type: none"> • Effort to complete the task. • Efficiency when performing tasks. • Order to form correct speech 	<ul style="list-style-type: none"> • Production and adaptation of different styles of writing. • Skim specific details in a short text and others.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <ul style="list-style-type: none"> Write different types of sentences using certain grammar structures. 	<p>WRITING</p> <ul style="list-style-type: none"> Completing written forms to give different messages. Writing documents Making effective use of resources to vary the style and scope of their own writing. Using cognates, derivatives and simple structures in short pieces of writing. <p>LANGUAGE EXAMPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> Clauses Independent clauses Dependent clauses Clause connectors Simple sentences Compound sentences: <ul style="list-style-type: none"> With coordinators With conjunctive adverbs With semicolons 	<ul style="list-style-type: none"> Search of basic information in brochures, internet, newspapers, and others Search of details from a text. Recognition of these grammatical structures in a text. Reading of different short documents. Writing short documents using different types of sentence Production of documents. Identification of important elements in written documents. 		<ul style="list-style-type: none"> Scan specific details in a short text and others such as letter, memo, and others.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<ul style="list-style-type: none"> • Complex Sentences • Compound-complex sentences • Compound sentences (coordination) versus complex sentences (subordination) • Parallelism • Coordinators- and, or, but Correlative conjunctions • Sentence problems <p>FUNCTIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describing ideas. • Asking for and giving information • Clarifying or arranging one's ideas. • Summarizing information. • Making suggestions. • Filing different types of documents. 			

Technical Field: Ejecutivo para Centros de Servicios

Course: Written Communication in English

Unit 2: Sentence structure

Level: Décimo

Target Content 2: Noun, adverbial and relative clauses and participial phrases

Hours per topic: 46 hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perform in written English • Understand language varieties to complete a task successfully. • Write sentences using certain grammar structures. 	<p>READING</p> <ul style="list-style-type: none"> • Understanding information from written sentences and short documents. • Selecting the appropriate information and words from written documents to write short paragraph short letters, memos, and others. • Understanding a variety of types of written material for personal interest and for information 	<ul style="list-style-type: none"> • Identification of sentences to complete documents. • Production of appropriate forms to use grammatical structures. • Scan information to get specific details. • Summary of short messages. • Search of basic information in brochures, internet, newspapers, and others • Search of details from a text. 	<ul style="list-style-type: none"> • Effort to complete the task. • Discipline to perform the tasks. • Efficiency when performing tasks. • Order to form correct speech 	<ul style="list-style-type: none"> • Production and adaptation of different styles of writing. • Interpretation of complex sentences • Skim specific details in short texts and others.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>WRITING</p> <ul style="list-style-type: none"> • Completing written forms to give different messages. • Editing and redrafting their work. • Using a growing knowledge of language such as cognates, derivatives and simple structures in short pieces of writing. • Writing documents <p>LANGUAGE EXAMPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noun clauses • Types of noun clauses • Adverbial clauses • Types of adverbial 	<ul style="list-style-type: none"> • Recognition of these grammatical structures in a text. • Reading of different short documents. • Writing short documents. • Production of documents. • Identification of important elements in written documents. 	<p>Culture</p> <p>Differences and similarities from the different types of documents and language varieties in Spanish and English</p>	

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<ul style="list-style-type: none"> • Relative Clauses • Participial phrases • Adverbial subordinators <ul style="list-style-type: none"> Time, Place Distance/ frequency Manner, Reason Result, Purpose Concession (unexpected result) Contrast direct opposition) <p>FUNCTIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describing ideas. • Asking for and giving information • Clarifying or arranging one's ideas. • Summarizing information. • Making suggestions. • Filing different types of documents. 			

UNIDAD DE ESTUDIO
TYPES OF PARAGRAPHS

Technical Field: Ejecutivo para Centros de Servicios

Course: Written Communication in English

Unit 3: Types of paragraphs

Level: Décimo

Target Content 1: Narrative, descriptive and expository paragraphs

Hours per topic: 24 hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <ul style="list-style-type: none"> Write sentences using certain grammar structures. Understand relations between the different paragraphs Write short imaginative paragraphs 	<p>READING</p> <ul style="list-style-type: none"> Understanding information from written sentences and short documents Interpreting material that contains complex sentences. Selecting the appropriate information and words from written documents to write short paragraph short letters, memos, and others. Identifying main parts of documents 	<ul style="list-style-type: none"> Identification of sentences to complete documents. Production of appropriate forms to use grammatical structures. Scan information to get specific details. Summary of short messages. Search of basic information in brochures, internet, newspapers, and others 	<ul style="list-style-type: none"> Effort to complete the task. Discipline to perform the tasks. Efficiency when performing tasks. 	<ul style="list-style-type: none"> Production and adaptation of different styles of writing. Skim specific details in a short text and others. Scan specific details in a short text and others such as letter, memo, and others.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <ul style="list-style-type: none"> Express information explicitly Understand language varieties to complete a task successfully. 	<p>WRITING</p> <ul style="list-style-type: none"> Completing written forms to give different messages. Writing documents Developing context of what they have read, seen and heard. Adapting clearly formal and informal writing styles at a simple level. Writing several paragraphs <p>LANGUAGE EXAMPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> Types of paragraphs Narrative paragraphs Descriptive paragraphs Expository paragraphs 	<ul style="list-style-type: none"> Search of details from a text. Recognition of these grammatical structures in a text. Reading of different short documents. Writing short documents. Writing small paragraphs. Production of documents. Identification of important elements in written documents. 	<p>Culture</p> <p>Differences and similarities from the different types of documents and language varieties in Spanish and English</p>	<ul style="list-style-type: none"> Summary of information of reading or written messages. Completion of tasks.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>FUNCTIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describing ideas. • Asking for and giving information • Clarifying or arranging one's ideas. • Summarizing information. • Making suggestions. • Filing different types of documents. 			

Technical Field: Ejecutivo para Centros de Servicios
Unit 3: Types of paragraphs
Target Content 2: The Writing Process

Course: Written Communication in English
Level : Décimo
Hours per topic: 46 hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <ul style="list-style-type: none"> Understand the mechanics of the different types of paragraphs. Complete written forms with the appropriate information Write paragraphs using certain grammar structures. 	<p>READING</p> <ul style="list-style-type: none"> Understanding information from written paragraphs and short documents. Selecting the appropriate information and words from written documents to write short paragraph short letters, memos, and others. Identifying main parts of documents. 	<ul style="list-style-type: none"> Identification of sentences to complete documents. Production of appropriate forms to use grammatical structures. Scan information to get specific details. Summary of short messages. Search of basic information in brochures, internet, newspapers, and others Search of details from a text. 	<ul style="list-style-type: none"> Effort to complete the task. Discipline to perform the tasks. Efficiency when performing tasks. Order to form correct speech 	<ul style="list-style-type: none"> Production and adaptation of different styles of writing. Skimming, scanning, making inferences, and others. Scan specific details in a short text and others such as letter, memo, and others.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <ul style="list-style-type: none"> Distinguish between the different steps of the writing process. Understand the correct organization of a paragraph 	<p>WRITING</p> <ul style="list-style-type: none"> Completing written forms to give different messages. Writing documents <p>LANGUAGE EXAMPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> Paragraph format The Writing process: <ul style="list-style-type: none"> Assessing the Assignment Generating ideas Organizing your ideas Writing the first draft Organization of paragraphs Basic organization Mechanics: <ul style="list-style-type: none"> Punctuation marks Using commas 	<ul style="list-style-type: none"> Writing short documents. Writing short and long paragraphs. Writing different composition. Production of documents. Identification of important elements in written documents. 	<p>Culture</p> <p>Differences and similarities from the different types of documents and language varieties in Spanish and English.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Production of written sentences in paragraphs. Written descriptions, the composition must contain: Introduction, Development and Conclusion.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<ul style="list-style-type: none"> • The writing process: • Rewriting <ul style="list-style-type: none"> a. revising b. editing • Coherence • Narrative paragraphs and chronological ordering • Descriptive paragraphs and spatial ordering • Expository paragraphs and logical ordering • Cohesion • Linking words • Personal pronouns • The definite article • Demonstrative pronouns • Synonyms 			

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>FUNCTIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describing ideas. • Asking for and giving information • Clarifying or arranging one's ideas. • Summarizing information. • Making suggestions. • Filing different types of documents. 			

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

SUB-ÁREA

GESTIÓN EMPRESARIAL

GESTIÓN EMPRESARIAL

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:

- **Salud Ocupacional:** donde se analiza los riesgos dentro del trabajo y cómo evitarlo.
- **Administración de Oficinas:** se estudia la teoría de Henry y Fayol para lograr administrar una empresa.
- **Administración de Documentos:** cómo archivar documentos en forma física y electrónica.
- **Human Development:** es el desarrollo humano de la persona mediante los valores empresariales.
- **Derecho Laboral:** donde se analiza los derechos y deberes de los empleadores y empleados.
- **Cultura de la Calidad:** donde se analiza la importancia de trabajar en equipo en un ámbito laboral y de calidad.

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 los documentos elaborados y recibidos en la empresa.
4. Aplicar los principios de la cultura de la calidad en la realización de las tareas en la oficina.
5. Aplicar los principios de la salud ocupacional en la realización de las labores empresariales.

DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO DE LA SUB-ÁREA DE GESTION EMPRESARIAL

Unidades	Nombre de la unidad de estudio	Tiempo estimado en horas	Tiempo estimado en semanas
I	Salud Ocupacional	40 horas	5 semanas
II	Administración de Oficinas	80 horas	10 semanas
III	Administración de Documentos	40 horas	5 semanas
IV	Human Development	40 horas	5 semanas
V	Derecho Laboral	80 horas	10 semanas
VI	Cultura de la Calidad	40 horas	5 semanas
	TOTAL	320 Horas Anuales	40 Semanas

UNIDAD DE ESTUDIO
SALUD OCUPACIONAL

NORMA TECNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Salud Ocupacional
 Propósito: Aplicar los conceptos fundamentales relacionados con la salud ocupacional en el campo laboral.
 Nivel de competencia: Básica

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Cita correctamente los aportes de la salud ocupacional a través del desarrollo histórico.	Específica
Identifica eficientemente los principales conceptos relacionados con la salud ocupacional.	Específica
Diferencia con precisión la enfermedad ocupacional de la enfermedad profesional.	Específica
Infiere claramente la importancia de la salud ocupacional en el ambiente de trabajo.	Específica
Diferencia eficientemente las causas inmediatas en situaciones reales de trabajo.	Específica
Reconoce correctamente las causas secundarias y su importancia en la prevención de accidentes.	Específica
Recomienda claramente las medidas preventivas que se toman en el ambiente laboral.	Específica
Identifica con precisión las condiciones inseguras en el ambiente de trabajo.	Específica
Compara acertadamente las condiciones de trabajo en diferentes empresas y determina el daño que pueda causar.	Específica
Describe correctamente los conceptos de desechos y basura.	Específica
Identifica con claridad los tipos de desechos y basura.	Específica
Cita eficientemente los métodos para el manejo y eliminación de los desechos y basuras	Específica
Utiliza con exactitud las los desechos producidos a partir de las computadoras.	Específica
Explica con claridad el concepto de carga de trabajo.	Específica
Diferencia claramente entre carga física y mental.	Específica
Describe las consecuencias que produce en las personas la carga física y mental, así como en la	Específica

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Recomienda adecuadamente los métodos para prevenir la carga mental y física.	Específica
Reconoce eficientemente las causas primarias del estrés y la desmotivación en el ámbito laboral.	Específica
Diferencia correctamente las condiciones de trabajo en diferentes situaciones laborales.	Específica
Enumera las leyes y reglamentos existentes en el campo de la salud ocupacional.	Específica
Resume los aspectos más importantes que contemplan las leyes y reglamentos aplicables al campo de la Salud Ocupacional.	Específica
Ilustra la aplicación de artículos de las leyes y reglamentos relacionados con el campo laboral.	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del elemento
1 – 3	Aplicar la salud ocupacional de acuerdo con las normas para un mejor ambiente laboral.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO:

Analiza la importancia de la Salud Ocupacional en el ambiente de trabajo.
 Describe las condiciones de seguridad de una institución mediante un instrumento de evaluación.
 Aplica normas de seguridad e higiene para proteger el medio ambiente y la salud de las personas.
 Aplica diferentes técnicas para prevenir los efectos de las cargas de trabajo, riesgos eléctricos.
 Aplica diferentes aspectos de los reglamentos y regulaciones de la Salud Ocupacional

Campo de aplicación:

Categoría
Servicios

Clase
Prestación de servicios de Educación Técnica.

Evidencias de conocimiento:

- Cita los aportes de la Salud Ocupacional a través del desarrollo histórico.
- Identifica los principales conceptos relacionados con la Salud Ocupacional.
- Describe los conceptos de desechos y basura.
- Identifica los tipos de desechos y basura.
- Cita métodos para el manejo y eliminación de los desechos de basura.
- Reconoce los efectos que causa el contacto de la electricidad con el cuerpo humano.

Evidencias de desempeño:

- Diferencia entre la enfermedad ocupacional y la enfermedad profesional.
- Infiere la importancia de la salud ocupacional en el ambiente de trabajo.
- Diferencia las causas inmediatas en situaciones reales de trabajo.
- Reconoce las causas secundarias y su importancia en la prevención de accidentes.
- Identifica las condiciones inseguras en el ambiente de trabajo.
- Compara las condiciones de trabajo en diferentes empresas y determina el daño que pueden causar a la salud de los empleados.
- Utiliza las formas de manejar los desechos producidos a partir de las computadoras.
- Explica el concepto de carga de trabajo.
- Diferencia entre carga física y mental.
- Describe las consecuencias que produce en las personas la carga física y mental, así como en la productividad.
- Reconoce las causas primarias de estrés y la desmotivación en el ámbito laboral.
- Diferencia las condiciones de trabajo en diferentes situaciones laborales.
- Enumera las leyes y reglamentos existentes en el campo de la salud ocupacional.
- Resume los aspectos más importantes que estos documentos contemplan.
- Ilustra la aplicación de algunos de sus artículos con situaciones reales relacionadas con el campo de la informática.

Evidencias de producto:

Recomienda las medidas preventivas que se toman en el ambiente laboral.

Recomienda de métodos para prevenir la carga mental y física.

Modalidad: Comercial y Servicios	Especialidad: Ejecutivo para Centros de Servicios
Sub-área: Gestión Empresarial	Año: Décimo
Unidad de Estudio: Salud Ocupacional	Tiempo Estimado: 40 horas
Propósito: Aplicar los conceptos fundamentales relacionados con la salud ocupacional en el campo laboral.	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Analizar aspectos relacionados con la salud ocupacional, así como los principales conceptos.	<ul style="list-style-type: none"> • Reseña histórica del desarrollo de la salud ocupacional • Concepto de <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo. • Salud. • Ambiente. • Salud Ocupacional. • Riesgo del trabajo. • Accidente de trabajo. • Enfermedad ocupacional. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describe los hechos históricos relacionados con la salud ocupacional • Define los conceptos básicos relacionados con la salud ocupacional. • Diferencia la enfermedad ocupacional de la enfermedad profesional 	Responsabilidad: conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer.	Analiza la importancia de la salud ocupacional en el ambiente de trabajo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedad profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ilustra con situaciones reales de los diferentes conceptos relacionados con la salud ocupacional. 		
--	---	---	--	--

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"> • Cita los aportes de la salud ocupacional a través del desarrollo histórico. • Identifica los principales conceptos relacionados con la salud ocupacional • Diferencia entre la enfermedad ocupacional y la enfermedad profesional. • Infiere la importancia de la salud ocupacional en el ambiente de trabajo. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
2. Describir la importancia de la seguridad en la prevención de accidentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Causas inmediatas <ul style="list-style-type: none"> • Levantar objetos sin la técnica adecuada • Almacenamiento de materiales sin respetar las reglas de seguridad. • Hacer bromas, jugar etc. • Otros. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describe las causas inmediatas de los accidentes. • Explica las causas inmediatas en situaciones reales de trabajo • Analiza las causas secundarias y su importancia en la prevención de accidentes. • Evalúa las medidas preventivas que se toman en el ambiente laboral. • Identifica las condiciones inseguras en el ambiente de trabajo. • Compara las condiciones de trabajo en diferentes situaciones y 	Responsabilidad: conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer.	Describe las condiciones de seguridad de una institución mediante un instrumento de evaluación.

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

	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones inseguras <ul style="list-style-type: none"> • Áreas de trabajo con poco espacio. • Deficiencias en sistemas de advertencia y señalamiento. • Desorden o falta de limpieza en las áreas de trabajo. • Condiciones ambientales peligrosas. • Otros. 	<u>El o la estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Diferencia las causas inmediatas en situaciones reales de trabajo • Reconoce las causas secundarias y su importancia en la prevención de accidentes. • Recomienda las medidas preventivas que se toman en el ambiente laboral. • Identifica las condiciones inseguras en el ambiente de trabajo asociado a la oficina. • Compara las condiciones de trabajo en diferentes empresas y determinan el daño que le pueden causar a la salud de los empleados. 		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
3. Aplicar normas de	• Orden y limpieza	<u>El o la docente:</u>	Responsabilidad:	• Aplica normas de

<p>seguridad e higiene para proteger el medio ambiente y la salud de las personas.</p>	<p>en la prevención de accidentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desechos <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Tipos • Originados a partir de las computadoras • Eliminación y manejo • Basura <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Tipos • Clasificación • Eliminación y manejo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Define los conceptos e importancia de limpieza y orden. • Define los conceptos de desechos y basura. • Identifica los tipos de desechos y basura. • Identifica métodos para el manejo y eliminación de los desechos y basura. • Ilustra diferentes formas de manejar los desechos producidos a partir de las computadoras. 	<p>conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer.</p>	<p>seguridad e higiene para proteger el medio ambiente y la salud de las personas.</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"> • Describe los conceptos de desechos y basura. • Identifica los tipos de desechos y basura. • Identifica métodos para el manejo y eliminación de los desechos y basura • Utiliza las formas de manejar los desechos producidos a partir de las computadoras para no contaminar el ambiente. 		
--	--	--	--	--

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
4. Aplicar los aspectos psíquicos	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de • Carga de 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define los 	Responsabilidad:	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica diferentes técnicas para

<p>y físicos relacionados con la carga de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • trabajo • Fatiga • Estrés • Carga física <p>Causas primarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrés físico o psicológico • Estrés mental o psicológico • Desmotivación • otros 	<p>conceptos relacionados con la carga de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distingue entre carga física y carga mental • Ilustra las consecuencias que producen en las personas la carga física y mental. • Discute las recomendaciones para prevenir la carga física y mental. • Describe las causas primarias del estrés y la desmotivación en el ámbito laboral • Explica las condiciones de trabajo en diferentes situaciones laborales. 	<p>conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer.</p>	<p>prevenir los efectos de la carga de trabajo.</p>
--	---	---	---	---

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"> • Explica el concepto de carga de trabajo • Diferencia entre carga física y mental • Describe las consecuencias que produce en las personas la carga física y mental, así como en la productividad. • Recomienda métodos para prevenir la carga mental y física. • Reconoce las causas primarias del estrés y la desmotivación en el ámbito laboral • Diferencia las condiciones de trabajo en diferentes situaciones laborales. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
5. Inferir en los	• Ley 6727 sobre	<u>El o la docente:</u>	Responsabilidad:	Infiere diferentes

<p>diferentes reglamentos las regulaciones relacionadas con la salud ocupacional.</p>	<p>riesgos del trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derechos de los trabajadores • Obligaciones de los trabajadores • Obligaciones del patrono. • Reglamento General de Seguridad Ocupacional • Reglamento de Comisiones de Salud Ocupacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cita los elementos más importantes de cada ley o reglamento. • Discute los artículos seleccionados para cada uno de los documentos. • Analiza casos para aplicar la ley y reglamentos en el campo laboral. 	<p>conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer.</p>	<p>aspectos de los reglamentos y regulaciones de la salud ocupacional.</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"> • Enumera las leyes y reglamentos existentes en el campo de la salud ocupacional. • Resume los aspectos más importantes que estos documentos contemplan. • Ilustra la aplicación de algunos de sus artículos con situaciones reales relacionadas con el campo laboral. 		
--	--	--	--	--

PRACTICAS Y LISTAS DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRACTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Salud Ocupacional | PRACTICA No. 1

Propósito:

Escenario: Aula Duración:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTA
Procedimientos			

El o la docente:

- Describe los hechos históricos relacionados con la salud ocupacional.
- Define los conceptos básicos relacionados con la salud ocupacional.
- Diferencia la enfermedad ocupacional de la enfermedad profesional.
- Ilustra con situaciones reales de los diferentes conceptos relacionados con la salud ocupacional.
- Describe las causas inmediatas de los accidentes.
- Diferencia las causas inmediatas en situaciones reales de trabajo.
- Analiza las causas secundarias y su importancia en la prevención de accidentes.
- Evalúa las medidas preventivas que se toman en el ambiente laboral.
- Identifica las condiciones inseguras en el ambiente de trabajo asociado.
- Compara las condiciones de trabajo en diferentes situaciones y empresas.
- Define los conceptos e importancia de limpieza y orden.
- Define los conceptos de desechos y basura.
- Identifica los tipos de desechos y basura.
- Identifica métodos para el manejo y eliminación de los desechos y basura.
- Ilustra diferentes formas de manejar los desechos producidos a partir de las computadoras.
- Define los conceptos los conceptos relacionados con la carga de trabajo.
- Distingue entre carga física y carga mental.
- Ilustra las consecuencias que producen en las personas la carga física y mental.
- Discute las recomendaciones para prevenir la carga física y mental.
- Describe las causas primarias del estrés y la desmotivación en el ámbito laboral.
- Explica las condiciones de trabajo en diferentes situaciones laborales.
- Cita los elementos más importantes de cada ley o reglamento.
- Discute los artículos seleccionados para cada uno de los documentos.
- Analiza casos para aplicar la ley y reglamentos en el campo laboral.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA

Fecha:

Nombre del Estudiante:	
<p>Instrucciones:</p> <p>A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño del estudiante mediante la observación del mismo. De la siguiente lista marque con una "X" aquellas observaciones que hayan sido cumplidas por el estudiante durante su desempeño.</p>	

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Cita correctamente los aportes de la salud ocupacional a través del desarrollo histórico.			
Identifica eficientemente los principales conceptos relacionados con la salud ocupacional.			
Diferencia con precisión la enfermedad ocupacional de la enfermedad profesional.			
Infiere claramente la importancia de la salud ocupacional en el ambiente de trabajo.			
Diferencia eficientemente las causas inmediatas en situaciones reales de trabajo.			
Reconoce correctamente las causas secundarias y su importancia en la prevención de accidentes.			
Recomienda claramente las medidas preventivas que se toman en el ambiente laboral.			
Identifica con precisión las condiciones inseguras en el ambiente de trabajo.			
Compara acertadamente las condiciones de trabajo en diferentes empresas y determina el daño que pueda causar.			
Describe correctamente los conceptos de desechos y basura.			
Identifica con claridad los tipos de desechos y basura.			
Cita eficientemente los métodos para el manejo y eliminación de los desechos y basuras.			
Utiliza con exactitud los desechos producidos a partir de las computadoras.			
Explica con claridad el concepto de carga de trabajo.			
Diferencia claramente entre carga física y mental.			
Describe las consecuencias que produce en las personas la carga física y mental, así como en la productividad			
Recomienda adecuadamente los métodos para prevenir la carga mental y física.			
Reconoce eficientemente las causas primarias del estrés y la desmotivación en el ámbito laboral.			
Diferencia correctamente las condiciones de trabajo en diferentes situaciones laborales.			
Enumera las leyes y reglamentos existentes en el campo de la salud ocupacional.			
Resume los aspectos más importantes que contemplan las leyes y reglamentos aplicables al campo de la Salud Ocupacional.			
Ilustra la aplicación de artículos de las leyes y reglamentos relacionados con el campo laboral.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE	CRITERIOS DE	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
---------------	--------------	------------	------	---------------------------

APRENDIZAJE	DESEMPEÑO			
Analizar aspectos relacionados con la salud ocupacional, así como los principales conceptos.	Analiza la importancia de la salud ocupacional en el ambiente de trabajo.	Cita los aportes de la salud ocupacional a través del desarrollo	Conocimiento	Cita correctamente los aportes de la salud ocupacional a través del desarrollo histórico.
		Identifica los principales conceptos relacionados con la salud ocupacional	Conocimiento	Identifica eficientemente los principales conceptos relacionados con la salud ocupacional.
		Diferencia entre la enfermedad ocupacional y la enfermedad	Desempeño	Diferencia con precisión la enfermedad ocupacional de la enfermedad profesional.
		Infiere la importancia de la salud ocupacional en el ambiente de trabajo.	Desempeño	Infiere claramente la importancia de la salud ocupacional en el ambiente de trabajo.
Describir la importancia de la seguridad en la prevención de accidentes.	Describe las condiciones de seguridad de una institución mediante un instrumento de evaluación.	Diferencia las causas inmediatas en situaciones reales de	Desempeño	Diferencia eficientemente las causas inmediatas en situaciones reales de trabajo.
		Reconoce las causas secundarias y su importancia en la prevención de accidentes	Desempeño	Reconoce correctamente las causas secundarias y su importancia en la prevención de accidentes.
		Identifica las condiciones inseguras en el ambiente de trabajo.	Desempeño	Identifica con precisión las condiciones inseguras en el ambiente de trabajo
		Compara las condiciones de trabajo en diferentes empresas y determina el daño que pueda causar.	Desempeño	Compara acertadamente las condiciones de trabajo en diferentes empresas y determina el daño que pueda causar.
		Recomienda claramente las medidas preventivas que se toman en el ambiente laboral.	Producto	Recomienda claramente las medidas preventivas que se toman en el ambiente laboral.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
Aplicar normas de seguridad e higiene para proteger el medio ambiente y la salud de las personas	Aplica normas de seguridad e higiene para proteger el medio ambiente y la salud de las personas	Describe los conceptos de desechos y basura.	Conocimiento	Describe correctamente los conceptos de desechos y basura.
		Identifica los tipos de desechos y basura.	Conocimiento	Identifica con claridad los tipos de desechos y basura.
		Cita los métodos para el manejo y eliminación de los desechos y basuras.	Conocimiento	Cita eficientemente los métodos para el manejo y eliminación de los desechos y basuras.
		Utiliza los desechos producidos a partir de las computadoras.	Desempeño	Utiliza con exactitud los desechos producidos a partir de las computadoras.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
Aplicar los aspectos psíquicos y físicos relacionados con la carga de trabajo.	Aplica diferentes técnicas para prevenir los efectos de la carga de trabajo.	Explica el concepto de carga de trabajo.	Desempeño	Explica con claridad el concepto de carga de trabajo.
		Diferencia entre carga física y mental.	Desempeño	Diferencia adecuadamente la carga física y mental.
		Describe las consecuencias que produce en las personas la carga física y mental, así como en la productividad.	Desempeño	Describe acertadamente las consecuencias que produce en las personas la carga física y mental, así como en la productividad.
		Reconoce las causas primarias del estrés y la desmotivación en el ámbito laboral.	Desempeño	Reconoce eficientemente las causas primarias del estrés y la desmotivación en el ámbito laboral.
		Diferencia las condiciones de trabajo en diferentes situaciones	Desempeño	Diferencia correctamente las condiciones de trabajo en diferentes situaciones laborales.
		Recomienda los métodos para prevenir la carga mental y física.	Producto	Recomienda adecuadamente los métodos para prevenir la carga mental y física.
Inferir en los diferentes reglamentos y las regulaciones relacionadas con la salud ocupacional.	Infiere diferentes aspectos de los reglamentos y regulaciones de la salud ocupacional en el campo laboral.	Enumera las leyes y reglamentos existentes en el campo de la salud ocupacional	Desempeño	Enumera con eficiencia las leyes y reglamentos existentes en el campo de la salud ocupacional.
		Resume los aspectos más importantes que estos documentos contemplan.	Desempeño	Resume acertadamente los aspectos más importantes que estos documentos contemplan.
		Ilustra la aplicación de algunos de sus artículos con situaciones reales relacionadas con el campo de laboral.	Desempeño	Ilustra con precisión la aplicación de algunos de sus artículos con situaciones reales relacionadas con el campo laboral.

UNIDAD DE ESTUDIO
ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Administración de Oficinas
 Propósito: Organizar el proceso administrativo de la oficina según normativas nacionales e internacionales
 Nivel de Competencia: Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Menciona con claridad el concepto y los principios generales de cortes y secciones.	Específica
Reconoce eficientemente características sobre la naturaleza y propósito de las estrategias y políticas empresariales.	Específica
Define con precisión organización formal e informal.	Específica
Identifica acertadamente las funciones del proceso administrativo mediante la observación de un video.	Específica
Reconoce, con eficiencia en una estructura organizacional las relaciones de línea staff, funcional, centralización y descentralización y delegación de autoridad.	Específica
Enumera correctamente los diferentes flujos de comunicación que se da en las empresas.	Específica
Aplica la eficientemente técnica del análisis FODA a una situación específica.	Específica
Recuerda claramente el concepto de ubicación, ambiente físico y tipos de oficina para un mejor desempeño.	Específica
Ejecuta eficientemente investigación sobre ergonomía mediante lecturas, folletos y búsqueda en Internet.	Específica
Define correctamente características sobre la necesidad del equilibrio entre trabajo y medio ambiente mediante solución de casos.	Específica
Realiza con precisión trabajos en forma individual o grupal acerca de las normas ISO más relevantes	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
2 – 3	Administrar la oficina de acuerdo con las normativas nacionales e internacionales.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Identifica los procesos administrativos en la organización de una oficina mediante resolución de casos.
 Examina el contexto, planificación y ergonomía en la administración de la oficina moderna.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

- Reconoce características sobre la naturaleza y propósito de las estrategias y políticas empresariales
- Define organización formal e informal
- Reconoce, en una estructura organizacional las relaciones de línea staff, funcional, centralización y descentralización y delegación de autoridad
- Recuerda el concepto de ubicación, ambiente físico y tipos de oficina para un mejor desempeño
- Define características sobre la necesidad del equilibrio entre trabajo y medio ambiente mediante solución de casos

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

- Menciona el concepto y los principios generales de cortes y secciones
- Identifica las funciones del proceso administrativo mediante la observación de un video
- Enumera correctamente los diferentes flujos de comunicación que se da en las empresas
- Aplica la eficientemente técnica del análisis FODA a una situación específica

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

- Ejecuta investigación sobre ergonomía mediante lecturas, folletos y búsqueda en Internet
- Realiza trabajos en forma individual o grupal acerca de las normas ISO más relevantes

Modalidad: Comercial y Servicios

Especialidad: Ejecutivo para Centros de Servicios

Sub-área: Gestión Empresarial

Año: Décimo

Unidad de Estudio: Administración de Oficinas

Tiempo Estimado: 80 horas

Propósito: Organizar el proceso administrativo de la oficina según normativas nacionales e internacionales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Identificar las características del proceso administrativo de una organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto y principios generales de la Administración. • Gestores de la administración: aportes de Frederick Taylor, Henry Fayol y Abraham Maslow. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define todos los elementos que forman parte del concepto y principios de la administración • Determina la naturaleza y propósito de las estrategias y políticas empresariales. • Explica el significado de organización formal e informal • Aplica las funciones del proceso administrativo en la ejemplificación de casos. • Ejemplifica los diferentes flujos de comunicación que se da en las empresas. • Explica la técnica del análisis FODA. 	Disposición respetuosa de los materiales que se le brindan para su trabajo.	Identifica los procesos administrativos en la organización de una oficina mediante resolución de casos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso administrativo: • La planeación • Concepto. • Naturaleza de la planeación. • Pasos en la planeación. • La naturaleza y el propósito de las estrategias y políticas. • El proceso de la planeación estratégica. • Organización • Concepto. • Organización formal e informal. • Tipos de Departamentalización por: • Tiempo 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Menciona el concepto y los principios generales de cortes y secciones. • Reconoce características sobre la naturaleza y propósito de las estrategias y políticas empresariales. • Define organización formal e informal • Identifica las funciones del proceso administrativo mediante la observación de un video. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones de la empresa • Clientes • Proceso • Equipo y producto • Organigramas • Naturaleza de las relaciones de línea y de staff. • Dirección <ul style="list-style-type: none"> • Motivación y motivadores. • Teoría de la motivación. • Comunicación y relaciones humanas. 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconoce, en una estructura organizacional de las relaciones de línea staff, funcional, centralización y descentralización y delegación de autoridad. • Enumera los diferentes flujos de comunicación que se da en las empresas. • Aplica la técnica del análisis FODA a una situación específica. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Control <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Proceso básico de control. • Establecimiento de estándares. • Medición del desempeño. • Corrección de desviaciones • Principios básicos de control <ul style="list-style-type: none"> • Economía o eficiencia • Puntos críticos • Excepción 			

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Puntos estándares para puntos críticos: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de estándares para puntos críticos • Jerarquía de necesidades • Motivación • Higiene • La empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de empresa • Clasificación. • Recursos. • Áreas funcionales. • La empresa y el medio ambiente. • Análisis FODA 			

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
2. Examinar el contexto, planificación y ergonomía en la administración de la oficina moderna.	<ul style="list-style-type: none"> • La oficina moderna: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de la oficina. • Ubicación de la oficina. • Ambiente físico de la oficina. • Tipos de oficina. • Equipo y mobiliario. • Norma ISO (oficina) 	<u>El y la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Explica el concepto ubicación, ambiente, físico y tipos de oficina. • Determina la importancia de aplicar la ergonomía en la oficina. • Ejemplifica con casos sobre la necesidad del equilibrio ente trabajo y medio ambiente • Explica la importancia de la norma ISO 	Disposición respetuosa de los materiales que se le brindan para su trabajo.	Examina el contexto, planificación y ergonomía en la administración de la oficina moderna

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"> • Recuerda el concepto de ubicación, ambiente físico y tipos de oficina para un mejor desempeño • Ejecuta investigación sobre ergonomía mediante lecturas, folletos y búsqueda en Internet. • Define características sobre la necesidad del equilibrio entre trabajo y medio ambiente mediante solución de casos. • Realiza trabajos en forma individual o grupal acerca de las normas ISO más relevantes. 		

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Administración de Oficinas	PRÁCTICA No. 1
---	----------------

PROPÓSITO:

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

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Define todos los elementos que forman parte del concepto y principios de la administración.
- Determina la naturaleza y propósito de las estrategias y políticas empresariales.
- Explica el significado de organización formal e informal.
- Aplica las funciones del proceso administrativo en la ejemplificación de casos.
- Ejemplifica los diferentes flujos de comunicación que se da en las empresas.
- Explica la técnica del análisis FODA.
- Explica el concepto ubicación, ambiente, físico y tipos de oficina.
- Determina la importancia de aplicar la ergonomía en la oficina.
- Ejemplifica con casos sobre la necesidad del equilibrio ente trabajo y medio ambiente.
- Explica la importancia de la norma ISO.

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

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

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

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Menciona con claridad el concepto y los principios generales de cortes y secciones.			
Reconoce eficientemente características sobre la naturaleza y propósito de las estrategias y políticas empresariales.			
Define con precisión organización formal e informal.			
Identifica acertadamente las funciones del proceso administrativo mediante la observación de un video.			
Reconoce, con eficiencia en una estructura organizacional las relaciones de línea staff, funcional, centralización y descentralización y delegación de autoridad.			
Enumera correctamente los diferentes flujos de comunicación que se da en las empresas.			
Aplica la eficientemente técnica del análisis FODA a una situación específica.			
Recuerda claramente el concepto de ubicación, ambiente físico y tipos de oficina para un mejor desempeño .			
Ejecuta eficientemente investigación sobre ergonomía mediante lecturas, folletos y búsqueda en Internet.			
Define correctamente características sobre la necesidad del equilibrio entre trabajo y medio ambiente mediante solución de casos.			
Realiza con precisión trabajos en forma individual o grupal acerca de las normas ISO más relevantes.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Identificar las características del proceso administrativo de una organización.	Identifica los procesos administrativos en la organización de una oficina mediante resolución de casos.	Reconoce características sobre la naturaleza y propósito de las estrategias y políticas empresariales.	Conocimiento	Reconoce eficientemente características sobre la naturaleza y propósito de las estrategias y políticas empresariales.
		Define organización formal e informal.	Conocimiento	Define con precisión organización formal e informal.
		Reconoce, en una estructura organizacional las relaciones de línea staff, funcional, centralización y descentralización y delegación de autoridad.	Conocimiento	Reconoce, con eficiencia en una estructura organizacional las relaciones de línea staff, funcional, centralización y descentralización y delegación de autoridad.
		Menciona el concepto y los principios generales de cortes y secciones.	Desempeño	Menciona con claridad el concepto y los principios generales de cortes y secciones.
		Identifica las funciones del proceso administrativo mediante la observación de un video.	Desempeño	Identifica acertadamente las funciones del proceso administrativo mediante la observación de un video
		Enumera los diferentes flujos de comunicación que se da en las empresas.	Desempeño	Enumera correctamente los diferentes flujos de comunicación que se da en las empresas.
		Aplica la técnica del análisis FODA a una situación específica.	Desempeño	Aplica la eficientemente técnica del análisis FODA a una situación específica.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Examinar el contexto, planificación y ergonomía en la administración de la oficina moderna.	Examina el contexto, planificación y ergonomía en la administración de la oficina moderna.	Recuerda el concepto de ubicación, ambiente físico y tipos de oficina para un mejor desempeño.	Conocimiento	Recuerda claramente el concepto de ubicación, ambiente físico y tipos de oficina para un mejor desempeño.
		Define características sobre la necesidad del equilibrio entre trabajo y medio ambiente mediante solución de casos.	Conocimiento	Define correctamente características sobre la necesidad del equilibrio entre trabajo y medio ambiente mediante solución de casos.
		Ejecuta investigación sobre ergonomía mediante lecturas, folletos y búsqueda en Internet.	Desempeño	Ejecuta eficientemente investigación sobre ergonomía mediante lecturas, folletos y búsqueda en Internet.
		Realiza trabajos en forma individual o grupal acerca de las normas ISO más relevantes.	Desempeño	Realiza con precisión trabajos en forma individual o grupal acerca de las normas ISO más relevantes.

UNIDAD DE ESTUDIO
ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título:	Administración de Documentos
Propósito:	Administrar los documentos en forma física y electrónica según reglamentos nacionales e internacionales
Nivel de Competencia:	Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Identifica correctamente las leyes que regulan el archivo nacional.	Específica
Describe con eficiencia las normas que regulan los archivos.	Específica
Reconoce con claridad la forma de conservar los documentos en algunas oficinas.	Específica
Aplica correctamente el proceso de ciclo de vida de un documento	Específica
Cita claramente las reglas y normas generales para ordenar nombres	Específica
Aplica con precisión las reglas y normas generales de clasificación y ordenamiento de nombres y empresas.	Específica
Confecciona eficientemente un archivo pequeño utilizando uno de los sistemas de clasificación	Específica
Selecciona acertadamente un método de ordenamiento en la confección de un pequeño archivo.	Específica
Identifica con eficiencia los procedimientos correctos para transferir la documentación	Específica
Aplica correctamente los procedimientos correctos para archivar los documentos.	Específica
Describe con precisión los equipos y materiales empleados para la conservación de los documentos	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
3 – 3	Administrar los documentos digitales y físicos para agilizar la información en ámbito laboral.

Valora la importancia de la legislación archivística para la empresa pública.
Aplica reglas y normas generales para clasificar y ordenar nombres de personas, compañías y empresas.
Ejecuta procedimientos para el registro y seguimiento de los documentos.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Describe las normas que regulan los archivos.
Reconoce la forma de conservar los documentos en algunas oficinas.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Identifica las leyes que regulan el archivo nacional.
Aplica el proceso de ciclo de vida de un documento.
Cita las reglas y normas generales para ordenar nombres.
Aplica las reglas y normas generales de clasificación y ordenamiento de nombres y empresas.
Selecciona un método de ordenamiento en la confección de un pequeño archivo.
Identifica los procedimientos correctos para transferir la documentación.
Aplica los procedimientos correctos para archivar los documentos.
Describe los equipos y materiales empleados para la conservación de los documentos.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Confecciona un archivo pequeño utilizando uno de los sistemas de clasificación.

Sub-área: Gestión Empresarial

Año: Décimo

Unidad de Estudio: Administración de Documentos

Tiempo Estimado: 40 horas

Propósito: Administrar documentos físicos y electrónicos según reglamentos nacionales e internacionales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Valorar la importancia de la legislación archivística para la empresa pública	<ul style="list-style-type: none"> • Legislación sobre archivística: • El Archivo Nacional. • La archivística en Costa Rica. • Clases de archivo. • Ley de Sistema Nacional de Archivos. • Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Archivos. • Análisis de la Ley 7202. • Ley de Microfilmación y documentos electrónicos. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describe las leyes del archivo nacional. • Explica las normas que regulan los archivos • Describe la forma de conservar los documentos en algunas oficinas públicas o privadas de acuerdo con la legislación archivística en Costa Rica • Ejemplifica el ciclo de vida de un documento 	Capacidad del desarrollo creativo en la calidad, el servicio y la profesión.	Valora la importancia de la legislación archivística para la empresa pública.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • El documento: concepto y características. • El ciclo de la vida de un documento: Creación, utilización y eliminación. • Importancia de la conservación de los documentos. 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica las leyes que regulan el archivo nacional. • Describe las normas que regulan los archivos. • Reconoce la forma de conservar los documentos en algunas oficinas. • Aplica el proceso de ciclo de vida de un documento. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
2. Aplicar las reglas y normas generales para clasificar y ordenar nombres.	<ul style="list-style-type: none"> • Reglas y normas generales para clasificar y ordenar nombres. • Establecimiento de un sistema de archivo. • Pasos en el procedimiento de archivo. • Clasificación y ordenación • Sistemas de clasificación. • Sistema orgánico. • Sistema por asunto o materia y funcional. • Sistema mixto: Métodos de ordenación archivística. • Alfabético • Numérico • Cronológico • Geográfico • Electrónico. 	<u>El y la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Explica las reglas y normas generales para ordenar nombres. • Demuestra las reglas y normas generales de clasificación y ordenamiento de nombres y empresas en la ejemplificación de casos. • Define los diferentes sistemas de clasificación. • Explica los diferentes métodos de ordenamiento archivística. 	Capacidad del desarrollo creativo en la calidad, el servicio y la profesión.	Aplica reglas y normas generales para clasificar y ordenar nombres de personas, compañías y empresas.

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"> • Cita las reglas y normas generales para ordenar nombres. • Aplica las reglas y normas generales de clasificación y ordenamiento de nombres y empresas. • Confecciona un archivo pequeño utilizando uno de los sistemas de clasificación. • Selecciona un método de ordenamiento en la confección de un pequeño archivo. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
3. Ejecutar procedimientos para el registro y seguimiento de los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de conservación de los documentos. • Archivos de gestión (activos). • Archivos centrales (semiactivos e inactivos). • Equipo y material para transferencia. • Sistemas de transferencia. • Normas de transferencia. • Centro de almacenaje de documentos. 	<u>El y la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Describe los procedimientos correctos para la conservación y transferencia de los documentos. • Explica los procedimientos para archivar documentos de los archivos de gestión o centrales. • Define los equipos y materiales empleados para la conservación y almacenamiento de los documentos. 	Capacidad del desarrollo creativo en la calidad, el servicio y la profesión.	Ejecuta procedimientos para el registro y seguimiento de los documentos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución de un archivo central. • Conservación de documentos. • Técnicas de conservación de documentos. 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica los procedimientos correctos para transferir la documentación. • Aplica los procedimientos correctos para archivar los documentos. • Describe los equipos y materiales empleados para la conservación de los documentos. 		

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Administración de Oficinas	PRÁCTICA No. 1
---	----------------

PROPÓSITO:

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

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Describe las leyes del archivo nacional.
- Explica las normas que regulan los archivos.
- Describe la forma de conservar los documentos en algunas oficinas públicas o privadas de acuerdo con la legislación archivística en Costa Rica.
- Ejemplifica el ciclo de vida de un documento.
- Explica las reglas y normas generales para ordenar nombres.
- Demuestra las reglas y normas generales de clasificación y ordenamiento de nombres y empresas en la ejemplificación de casos.
- Define los diferentes sistemas de clasificación.
- Explica los diferentes métodos de ordenamiento y archivística.
- Describe los procedimientos correctos para la conservación y transferencia de los documentos.
- Explica los procedimientos para archivar documentos de los archivos de gestión o centrales.
- Define los equipos y materiales empleados para la conservación y almacenamiento de los documentos.

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

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

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

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Identifica correctamente las leyes que regulan el archivo nacional.			
Describe con eficiencia las normas que regulan los archivos.			
Reconoce con claridad la forma de conservar los documentos en algunas oficinas.			
Aplica correctamente el proceso de ciclo de vida de un documento.			
Cita claramente las reglas y normas generales para ordenar nombres.			
Aplica con precisión las reglas y normas generales de clasificación y ordenamiento de nombres y empresas.			
Confecciona eficientemente un archivo pequeño utilizando uno de los sistemas de Clasificación.			
Selecciona acertadamente un método de ordenamiento en la confección de un pequeño archivo.			
Identifica con eficiencia los procedimientos correctos para transferir la documentación.			
Aplica correctamente los procedimientos correctos para archivar los documentos.			
Describe con precisión los equipos y materiales empleados para la conservación de los documentos.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Valorar la importancia de la legislación archivística para la empresa pública.	Valora la importancia de la legislación archivística para la empresa pública.	Describe las normas que regulan los archivos.	Conocimiento	Describe con eficiencia las normas que regulan los archivos.
		Reconoce la forma de conservar los documentos en algunas oficinas.	Conocimiento	Reconoce con claridad la forma de conservar los documentos en algunas oficinas.
		Identifica las leyes que regulan el archivo nacional.	Desempeño	Identifica correctamente las leyes que regulan el archivo nacional.
		Aplica el proceso de ciclo de vida de un documento.	Desempeño	Aplica correctamente el proceso de ciclo de vida de un documento.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Aplicar las reglas y normas generales para clasificar y ordenar nombres.	Aplica las reglas y normas generales para clasificar y ordenar nombres de personas, compañías y empresas.	Cita las reglas y normas generales para ordenar nombres.	Desempeño	Cita claramente las reglas y normas generales para ordenar nombres.
		Aplica las reglas y normas generales de clasificación y ordenamiento de nombres y empresas.	Desempeño	Aplica con precisión las reglas y normas generales de clasificación y ordenamiento de nombres y empresas.
		Selecciona un método de ordenamiento en la confección de un pequeño archivo.	Desempeño	Selecciona acertadamente un método de ordenamiento en la confección de un pequeño archivo.
		Confecciona un archivo pequeño utilizando uno de los sistemas de clasificación.	Producto	Confecciona eficientemente un archivo pequeño utilizando uno de los sistemas de clasificación.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Ejecutar procedimientos para el registro y seguimiento de los documentos.	Ejecuta procedimientos para el registro y seguimiento de los documentos.	Identifica los procedimientos correctos para transferir la documentación.	Desempeño	Identifica con eficiencia los procedimientos correctos para transferir la documentación.
		Aplica los procedimientos correctos para archivar los documentos.	Desempeño	Aplica correctamente los procedimientos correctos para archivar los documentos.
		Describe los equipos y materiales empleados para la conservación de los documentos.	Desempeño	Describe con precisión los equipos y materiales empleados para la conservación de los documentos.

UNIDAD DE ESTUDIO
HUMAN DEVELOPMENT

MODALIDAD: Comercial y Servicios
 SUBÁREA: Gestión Empresarial
 UNIT : Human Development
 TARGET 1: Personal Values

ESPECIALIDAD: Ejecutivo para Centros de Servicios
 AÑO: Décimo
 Hours per topic: 12 hours

LINGUISTIC COMPETENCIES	OBJECTIVES AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>understand the importance of personal values.</p> <p>develop skills to become a better person in an enterprise.</p> <p>understand and be understood by others.</p>	<p>Listening</p> <ul style="list-style-type: none"> • Understanding specifications about personal values • Identifying specific details from conversations about personal values. • Identifying the purpose of the different types of personal values. 	<ul style="list-style-type: none"> • Understanding of information words to accomplish a task. • Completion of charts by listening to people speaking about personal values. • Identification of the characteristics of personal values. 	<ul style="list-style-type: none"> • Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> • Identification of ideas, specific details, and main points from information. • Analysis of ideas expressed, opinions and reasons to make a choice.

LINGUISTIC COMPETENCIES	OBJECTIVES AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Speaking</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporting information gathered from texts, web site, and others • Speaking appropriately • Understanding ideas • Taking part in short conversations. <p>Reading</p> <ul style="list-style-type: none"> • Understanding details from text, passages and others • Classifying specific information from magazines, web sites, and others. 	<ul style="list-style-type: none"> • Role play values activity • Development of skills to become a better person concerning the personal values • Derivation of conclusions • Production of pieces of writing on familiar topics. • Transference of information from complex texts to diagrams charts and grids 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect for different styles, methods and procedures. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentation of a chart with information collected that specifies the characteristics of the personal values. • Oral presentation to discuss the differences between the personal values • Show understanding of concept by presenting diagrams, definitions and illustrations

LINGUISTIC COMPETENCIES	OBJECTIVES AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Writing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taking notes about specifications. • Using specific information to write a small piece <p>Language examples</p> <ul style="list-style-type: none"> • What are values? • What do you think about values? • How many personal values do you think every person should have? • Which are the most important personal values? • How many personal values do you have? 	<ul style="list-style-type: none"> • Production of pieces of writing on familiar topics. • Organization of written information. 	<ul style="list-style-type: none"> • Leadership in specific situations • Social and cultural background of different people 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentation of written material, with illustrations that show understanding of the personal values. • Cards with information that lets the reader know the most important characteristic of the personal values.

LINGUISTIC COMPETENCIES	OBJECTIVES AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<ul style="list-style-type: none"> • Are values important for your career? • Personal questions • Search, retrieve • Personal information. <p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal Values • Experts in field • Team work • Recognition and rewards • Clear and timely communication • Relevant training 			

LINGUISTIC COMPETENCIES	OBJECTIVES AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<ul style="list-style-type: none"> • Respectful towards company policies, rules and procedures • Participative leadership • Customer service oriented • Pro active • Compromise to deliver the best results • Personal development 			

MODALIDAD: Comercial y Servicios
 SUBÁREA: Gestión Empresarial
 UNIT : Human Development
 TARGET 2: Processes Values

ESPECIALIDAD: Ejecutivo para Centros de Servicios
 AÑO: Décimo
 Hours per topic: 12 hours

LINGUISTIC COMPETENCIES	OBJECTIVES AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>understand the importance of processes values</p> <p>develop skills to become a better person in an organization</p> <p>understand and be understood by others</p>	<p>Listening</p> <ul style="list-style-type: none"> • Understanding specifications about personal values • Identifying specific details from conversations about processes values. • Identifying the purpose of the different types of processes values. 	<ul style="list-style-type: none"> • Understanding of information words to accomplish a task. • Completion of charts by listening to people speaking about processes values. • Identification of the characteristics of processes values. 	<ul style="list-style-type: none"> • Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> • Identification of ideas, specific details, and main points from information. • Analysis of ideas expressed, opinions and reasons to make a choice.

LINGUISTIC COMPETENCIES	OBJECTIVES AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Speaking</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporting information gathered from texts, web site, and others • Speaking appropriately • Understanding ideas • Taking part in short conversations. <p>Reading</p> <ul style="list-style-type: none"> • Understanding details from text, passages and others. • Classifying specific information from magazines, web sites, and others. 	<ul style="list-style-type: none"> • Role play values activity • Development of skills to become a better person concerning the personal values • Derivation of conclusions • Production of pieces of writing on familiar topics. • Transference of information from complex texts to diagrams charts and grids 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect for different styles, methods and procedures. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentation of a chart with information collected that specifies the characteristics of the processes values. • Oral presentation to discuss the differences between the processes values • Show understanding of concept by presenting diagrams, definitions and illustrations

LINGUISTIC COMPETENCIES	OBJECTIVES AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Writing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taking notes about specifications. • Using specific information to write a small piece <p>Language examples</p> <ul style="list-style-type: none"> • What are processes values? • What do you think about processes values? • How many processes values do you think every person should have? • Which is the most important processes values? • How many processes values do you have? 	<ul style="list-style-type: none"> • Production of pieces of writing on familiar topics. • Organization of written information. 	<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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentation of written material, with illustrations that show understanding of the processes values. • Cards with information that lets the reader know the most important characteristic of the processes values.

LINGUISTIC COMPETENCIES	OBJECTIVES AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<ul style="list-style-type: none"> • Are processes values important for your career? • Which is the least important processes values_ • Personal questions • Search, retrieve • Personal information. <p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processes Values • Flexible and agile • Continuous improvement • High Quality • Strong telecommunications and information systems infrastructure using the best in technology. • Safety • In line with business strategies 			

MODALIDAD: Comercial y Servicios
 SUBÁREA: Gestión Empresarial
UNIT : Human Development
TARGET 3: Organization Values

ESPECIALIDAD: Ejecutivo para Centros de Servicios
 AÑO: Décimo
Hours per topic: 16 hours

LINGUISTIC COMPETENCIES	OBJECTIVES AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>understand the importance of organization values</p> <p>develop skills to become a better person in an enterprise</p> <p>understand and be understood by others</p>	<p>Listening</p> <ul style="list-style-type: none"> • Understanding specifications about organization values • Identifying specific details from conversations about organization values. • Identifying the purpose of the different types of organization values. 	<ul style="list-style-type: none"> • Understanding of information words to accomplish a task. • Completion of charts by listening to people speaking about organization values. • Identification of the characteristics of organization values. 	<ul style="list-style-type: none"> • Order and discipline. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identification of ideas, specific details, and main points from information. • Analysis of ideas expressed, opinions and reasons to make a choice.

LINGUISTIC COMPETENCIES	OBJECTIVES AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Speaking</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporting information gathered from texts, web site, and others • Speaking appropriately • Understanding ideas • Taking part in short conversations. <p>Reading</p> <ul style="list-style-type: none"> • Understanding details from text, passages and others . • Classifying specific information from magazines, web sites, and others. 	<ul style="list-style-type: none"> • Role play values activity • Development of skills to become a better person concerning the organization values • Derivation of conclusions • Production of pieces of writing on familiar topics. • Transference of information from complex texts to diagrams charts and grids 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect for different styles, methods and procedures. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentation of a chart with information collected that specifies the characteristics of the organization values. • Oral presentation to discuss the differences between the organization values • Show understanding of concept by presenting diagrams, definitions and illustrations

LINGUISTIC COMPETENCIES	OBJECTIVES AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Writing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taking notes about specifications. • Using specific information to write a small piece <p>Language examples</p> <ul style="list-style-type: none"> • What are organization values? • What do you think about organization values? • How many organization values do you think every person should have? • Which is the most important organization values? 	<ul style="list-style-type: none"> • Production of pieces of writing on familiar topics. • Organization of written information. 	<ul style="list-style-type: none"> • Leadership in specific situations • Social and cultural background of different people 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentation of written material, with illustrations that show understanding of the organization values. • Cards with information that lets the reader know the most important characteristic of the personal values.

LINGUISTIC COMPETENCIES	OBJECTIVES AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<ul style="list-style-type: none"> • Are organization values important for your career? • How many organization values do you have? • Personal questions • Search, retrieve • Personal information. <p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organization Values • Compliance with local laws and regulations • Safe working conditions • Open and timely communication 	<ul style="list-style-type: none"> • Production of an individual booklet with information collected from different sources that shows the topic studied, origin, purpose and directions for the different types of values 		

LINGUISTIC COMPETENCIES	OBJECTIVES AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<ul style="list-style-type: none"> • Trust • Compromise in the face of change • Rational and honest use of resources • Provide excellent customer service • <p>Ten important values for an organization:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participative leadership/Trust • Customer service oriented • Clear and timely communication • Flexible and agile processes • High quality • Team work • Results oriented • Recognition • Personal Development • Experts in field 			

UNIDAD DE ESTUDIO

DERECHO LABORAL

NORMA TECNICA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Derecho Laboral
 Propósito: Conocer los deberes y derechos laborales del empleado y empleador según normativa vigente.
 Nivel de: Básica
 Competencia:

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Reflexiona con certeza sobre la importancia del derecho laboral.	Específica
Define claramente el concepto de derecho laboral de acuerdo con su concepción actual.	Específica
Describe con precisión los principios legales y leyes del ambiente laboral.	Específica
Identifica con claridad los elementos del contrato de trabajo.	Específica
Recuerda con precisión los requisitos, características y medidas que protegen a mujeres embarazadas y menores de edad según la ley.	Específica
Analiza claramente diferentes estudios de casos que involucran a mujeres embarazadas y menores de edad en un contrato laboral.	Específica
Identifica correctamente las diferentes jornadas de trabajo.	Específica
Reconoce claramente las particularidades de las diferentes jornadas de trabajo.	Específica
Describe con precisión las diferentes modalidades de trabajo.	Específica
Realiza eficientemente cálculos de vacaciones.	Específica
Identifica con precisión las obligaciones de patronos y trabajadores.	Específica
Reconoce claramente las diferencias entre prohibiciones y obligaciones de patronos.	Específica
Identifica claramente de las reformas al Código de Trabajo, la importancia, beneficios, disposiciones tributarias, otros.	Específica
Reconoce correctamente las disposiciones tributarias por la ley de protección al trabajador.	Específica
Resuelve con precisión casos prácticos aplicando las disposiciones tributarias por la ley de protección.	Específica
Recuerda claramente los términos de su pensión y terminación de los contratos de trabajo.	Específica
Define con precisión las causas de suspensión y terminación de los contratos de trabajo.	Específica
Resuelve correctamente ejercicios que impliquen la suspensión de los contratos de trabajo.	Específica
Recuerda con claridad todos los términos que forman parte de las indemnizaciones.	Específica

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Distingue correctamente los diversos aspectos que involucran el preaviso y la cesantía.	Específica
Resuelve con eficiencia ejercicios de indemnización por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal.	Específica
Recuerda claramente los conceptos de vacaciones y aguinaldo.	Específica
Define acertadamente la importancia de las vacaciones y aguinaldo.	Específica
Resuelve con eficacia casos en grupo, que impliquen cálculo de vacaciones y aguinaldo.	Específica
Identifica adecuadamente en planillas elaboradas las cargas sociales, retenciones y deducciones aplicables a las mismas.	Específica
Describe acertadamente los procedimientos aplicables a las planillas en su registro contable.	Específica
Resuelve eficientemente ejercicios que involucren el registro contable de las cargas sociales, retenciones y deducciones que afecten la planilla de la empresa.	Específica
Explica eficientemente los conceptos, características y elementos relacionados con la microempresa.	Específica
Presenta correctamente un informe sobre datos obtenidos de la investigación.	Específica
Organiza correctamente los pasos a seguir para la presentación del proyecto.	Específica
Formula eficientemente un proyecto productivo.	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
5 - 3	Valorar la importancia del entorno laboral del empleado y el empleador según las leyes vigentes.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Describe las leyes que se aplican al ambiente laboral revisando códigos boletines y otros.
 Interpreta aspectos sobre los derechos y deberes del trabajar y del patrono encontrados en los contratos de trabajo.
 Explica los tipos de jornada laboral en sus diversas modalidades de pago.
 Infiere las obligaciones y prohibiciones de los patronos y los trabajadores de acuerdo con la normativa vigente.
 Identifica los beneficios sociales del trabajador contemplados en la legislación vigente.
 Clasifica las causas que dan origen a la suspensión o terminación de la relación laboral.
 Realiza cálculos de indemnizaciones por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal.
 Efectúa el cálculo correspondiente a vacaciones y aguinaldo de acuerdo a cada caso.
 Infiere las cargas sociales y las deducciones aplicadas a las planillas en las empresas.
 Aplica los conceptos de la microempresa según la legislación costarricense.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Define el concepto de derecho laboral de acuerdo con su concepción actual.
 Identifica los elementos del contrato de trabajo.
 Recuerda los requisitos características medidas que protegen a mujeres embarazadas y menores de edad según la ley.
 Analiza diferentes estudios de casos que involucran a mujeres embarazadas y menores de edad en un contrato laboral.
 Identifica las diferentes jornadas de trabajo.
 Identifica las obligaciones de patronos y trabajadores.
 Identifica de las reformas al Código de Trabajo, la importancia, beneficios, disposiciones tributarias, otros.
 Reconoce las disposiciones tributarias por la ley de protección al trabajador.
 Recuerda los términos de su pensión y terminación de los contratos de trabajo.
 Define las causas de suspensión y terminación de los contratos de trabajo.
 Recuerda todos términos que forma parte de las indemnizaciones.
 Recuerda los conceptos de vacaciones y aguinaldo.
 Define la importancia de las vacaciones y aguinaldo.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Reflexiona sobre la importancia del derecho laboral.

Describe los principios legales y leyes del ambiente laboral.

Reconoce las particularidades de las diferentes jornadas de trabajo.

Describe las diferentes modalidades de trabajo.

Reconoce las diferencias entre prohibiciones y obligaciones de patronos.

Resuelve casos prácticos aplicando las disposiciones tributarias por la ley de protección.

Resuelve ejercicios que impliquen la suspensión de los de contratos de trabajo.

Distingue los diversos aspectos que involucran el preaviso y la cesantía.

Resuelve ejercicios de indemnización por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal.

Resuelve casos en grupo, que impliquen cálculo de vacaciones y aguinaldo.

Identifica en planillas elaboradas las cargas sociales, retenciones y deducciones aplicables a las mismas.

Describe los procedimientos aplicables a las planillas en su registro contable.

Resuelve ejercicios que involucren el registro contable de las cargas sociales, retenciones y deducciones que afecten la planilla de la empresa.

Explica los conceptos características y elementos relacionados con la microempresa.

Organiza los pasos a seguir para la presentación del proyecto.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Realiza cálculos de vacaciones.

Presenta informe sobre datos obtenidos de la investigación.

Formula un proyecto productivo.

Modalidad: Comercial y Servicios

Especialidad: Ejecutivo para Centros de Servicios

Sub-área: Gestión Empresarial

Año: Décimo

Unidad de Estudio: Derecho Laboral

Tiempo Estimado: 80 horas

Propósito: Conocer los deberes y derechos laborales del empleado y empleador.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Describir la importancia del derecho laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción del derecho laboral: • Concepto e importancia • Principio del Derecho Laboral • Código de Trabajo • Antecedentes 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica la importancia del derecho laboral • Cita el concepto de derecho laboral • Demuestra mediante la aplicación de un caso práctico los principios legales y leyes del ambiente laboral. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reflexiona sobre la importancia del derecho laboral. • Define el concepto de derecho laboral de acuerdo con su concepción actual • Describe los principios legales y leyes del ambiente laboral. 	Búsqueda de la equidad en el trato con los compañeros y profesores	Describe las leyes que se aplican al ambiente laboral revisando códigos boletines y otros.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
2. Interpretar los elementos de los contratos de trabajo que rigen los derechos y deberes del trabajar y del patrono.	<ul style="list-style-type: none"> • Contratos de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Contrato individual y contrato colectivo. • Relación laboral. • Elementos del contrato de trabajo. • Contrato verbal y escrito. • Requisitos del contrato de trabajo. • El contrato por tiempo determinado u obra determinada y por tiempo definido • Reglamentos internos de trabajo. • Contratos de mujer: <ul style="list-style-type: none"> • Mujer embarazada • Menores de edad • Servidoras domésticas 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describe los elementos del contrato de trabajo. • Explica los requisitos características medidas que protegen a mujeres embarazadas y menores de edad según la ley. • Selecciona diferentes estudios de casos que involucran a mujeres embarazadas y menores de edad en un contrato laboral. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica los elementos del contrato de trabajo. • Recuerda los requisitos características medidas que protegen a mujeres embarazadas y menores de edad según la ley. • Analiza diferentes estudios de casos que involucran a mujeres embarazadas y menores de edad en un contrato laboral. 	Búsqueda de la equidad en el trato con los compañeros y profesores	Interpreta los elementos de los contratos de trabajo que rigen los derechos y deberes del trabajar y del patrono.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
3. Explicar los tipos de jornada laboral en sus diversas modalidades de pago.	<ul style="list-style-type: none"> • Jornadas: Ordinaria y Extraordinaria. • Tipos: Diurna, nocturna y mixta. • Cálculo • Modalidades de pagos <ul style="list-style-type: none"> • Mensual, quincenal • Bisemanal, semanal • Feriados, • Asuetos • Descansos semanales • Vacaciones • Salarios mínimos 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describe las diferentes jornadas de trabajo. • Compara las particularidades de las diferentes jornadas de trabajo. • Explica las diferentes modalidades de trabajo. • Demuestra como realizar cálculos de vacaciones. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica las diferentes jornadas de trabajo. • Reconoce las particularidades de las diferentes jornadas de trabajo. • Describe las diferentes modalidades de trabajo. • Realiza cálculos de vacaciones. 	Búsqueda de la equidad en el trato con los compañeros y profesores	Explica los tipos de jornada laboral en sus diversas modalidades de pago.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
4. Inferir las obligaciones y prohibiciones de los patronos y los trabajadores de acuerdo con la normativa vigente.	<ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones y prohibiciones de patronos y trabajadores. • Obligaciones de los patronos. • Prohibiciones a los patronos. • Obligaciones y prohibiciones a los trabajadores. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica las obligaciones de patronos y trabajadores • Describe la diferencia entre prohibiciones y obligaciones de patronos y trabajadores. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica las obligaciones de patronos y trabajadores. • Reconoce las diferencias entre prohibiciones y obligaciones de patronos y trabajadores. 	Búsqueda de la equidad en el trato con los compañeros y profesores	Infiere las obligaciones y prohibiciones de los patronos y los trabajadores de acuerdo con la normativa vigente.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
5. Identificar los beneficios sociales del trabajador contemplados en la legislación vigente.	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios sociales: • Ley de Protección al Trabajador: <ul style="list-style-type: none"> • Importancia. • Disposiciones generales. • Fondo de capitalización laboral. • Fondo de ahorro. • Beneficios. • Disposiciones tributarias. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica acerca de las reformas al Código de Trabajo, la importancia, beneficios, disposiciones tributarias, otros • Describe las disposiciones tributarias por la ley de protección al trabajador. • Demuestra mediante casos prácticos las disposiciones tributarias por la ley de protección. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica de las reformas al Código de Trabajo, la importancia, beneficios, disposiciones tributarias, otros. • Reconoce las disposiciones tributarias por la ley de protección al trabajador. • Resuelve casos prácticos aplicando las disposiciones tributarias por la ley de protección. 	Búsqueda de la equidad en el trato con los compañeros y profesores	Identifica los beneficios sociales del trabajador contemplados en la legislación vigente.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
6. Clasificar las causas que dan origen a la suspensión o terminación de la relación laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Suspensión y terminación de la relación laboral: • Suspensión de contrato. • Causas de suspensión. • Terminación de contratos. • Causas justas que faculta al patrono para terminar el contrato de trabajo. • Causas justas que facultan al trabajador para terminar el contrato de trabajo. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define los términos de suspensión y terminación de los contratos de trabajo. • Cita las causas de suspensión y terminación de los contratos de trabajo.. • Selecciona ejercicios que contengan situaciones de contratos de trabajo. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recuerda los términos de suspensión y terminación de los contratos de trabajo. • Define las causas de suspensión y terminación de los contratos de trabajo. • Resuelve ejercicios que impliquen la suspensión de los de contratos de trabajo. 	Búsqueda de la equidad en el trato con los compañeros y profesores	Clasifica las causas que dan origen a la suspensión o terminación de la relación laboral.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
7. Realizar cálculos de indemnizaciones por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal.	<ul style="list-style-type: none"> • Indemnizaciones: • Preaviso: concepto, compensación, suspensión, cálculo, inembargabilidad. • Auxilio de cesantía: Concepto, forma de pago, cálculo, salarios retroactivos, protección y prescripción. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define todos los términos que forman parte de las indemnizaciones. • Explica los diversos aspectos que involucran el preaviso y la Cesantía. • Demuestra como resolver ejercicios de indemnización por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recuerda todos los términos que forma parte de las indemnizaciones. • Distingue los diversos aspectos que involucran el preaviso y la cesantía • Resuelve ejercicios de indemnización por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal. 	Búsqueda de la equidad en el trato con los compañeros y profesores	Realiza cálculos de indemnizaciones por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
8. Efectuar los cálculos correspondientes a vacaciones y aguinaldo con la información suministrada en cada caso.	<ul style="list-style-type: none"> • Vacaciones y aguinaldo: • Concepto e importancia de las vacaciones. • Cálculo de las vacaciones. • Aguinaldo de servidores públicos. • Aguinaldo para servidores e instituciones autónomas, semiautónomas y municipalidades. • Aguinaldo para los trabajadores de la empresa privada. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define los conceptos de vacaciones y aguinaldo • Explica la importancia de las vacaciones y aguinaldo • Selecciona un caso para calcular las vacaciones y el aguinaldo. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recuerda los conceptos de vacaciones y aguinaldo • Define la importancia de las vacaciones y aguinaldo. • Resuelve casos en grupo, que impliquen cálculo de vacaciones y aguinaldo. 	Búsqueda de la equidad en el trato con los compañeros y profesores	Efectúa el cálculo correspondiente a vacaciones y aguinaldo de acuerdo con cada caso.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
9. Inferir las cargas sociales y las deducciones aplicadas a las planillas en las empresas.	<ul style="list-style-type: none"> • Cargas sociales, retenciones y deducciones aplicables a las planillas. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cita las cargas sociales, retenciones y deducciones aplicables a las planillas. • Explica los procedimientos aplicables a las planillas en su registro contable • Ejemplifica el registro contable de las cargas sociales, retenciones y deducciones que afecten la planilla de la empresa. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica en planillas elaboradas las cargas sociales, retenciones y deducciones aplicables a las mismas. • Describe los procedimientos aplicables a las planillas en su registro contable. • Resuelve ejercicios que involucren el registro contable de las cargas sociales, retenciones y deducciones que afecten la planilla de la empresa. 	Búsqueda de la equidad en el trato con los compañeros y profesores	Infiere las cargas sociales y las deducciones aplicadas a las planillas en las empresas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
10. Aplicar los conceptos de la microempresa según la legislación costarricense.	<ul style="list-style-type: none"> • La microempresa: <ul style="list-style-type: none"> • Legislación mercantil: • Características del comerciante, personalidad y capacidad jurídica. • Obligaciones profesionales del comerciante (publicidad mercantil, documentos sujetos a registro, nombre y razón social, libros. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Analiza los conceptos, características de todos los elementos. • Explica cómo realizar una investigación sobre el desarrollo de proyectos. • Demuestra cómo realizar proyecto productivo según sea el caso. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica los conceptos, características y elementos relacionados con la microempresa. • Presenta informe sobre datos obtenidos de la investigación. • Organiza los pasos a seguir para la presentación del proyecto. • Formula un proyecto productivo. 	Búsqueda de la equidad en el trato con los compañeros y profesores	Aplica los conceptos de la microempresa según la legislación costarricense.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individual, • De responsabilidad limitada, • Sociedades anónimas, • Sociedades de responsabilidad ilimitada, • Cooperativas y • Entidades corporativas. <p>Tipos de empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresa pública, • privada, • mixta, • transnacional, • pequeña • comerciales, • de servicio, • industrial o • manufacturera. 			

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Derecho Laboral

PRÁCTICA No. 1

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Aula -Taller

DURACIÓN:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Explica la importancia del derecho laboral.
- Cita el concepto de derecho laboral.
- Demuestra mediante la aplicación de un caso práctico los principios legales y leyes del ambiente laboral.
- Describe los elementos del contrato de trabajo.
- Explica los requisitos características medidas que protegen a mujeres embarazadas y menores de edad según la ley.
- Selecciona diferentes estudios de casos que involucran a mujeres embarazadas y menores de edad en un contrato laboral.
- Describe las diferentes jornadas de trabajo.
- Compara las particularidades de las diferentes jornadas de trabajo.
- Explica las diferentes modalidades de trabajo.
- Demuestra como realizar cálculos de vacaciones.
- Explica las obligaciones de patronos y trabajadores.
- Describe la diferencia entre prohibiciones y obligaciones de patronos y trabajadores.
- Explica acerca de las reformas al Código de Trabajo, la importancia, beneficios, disposiciones tributarias, otros.
- Describe las disposiciones tributarias por la ley de protección al trabajador.
- Demuestra mediante casos prácticos las disposiciones tributarias por la ley de protección.
- Define los términos de suspensión y terminación de los contratos de trabajo.
- Cita las causas de suspensión y terminación de los contratos de trabajo.
- Selecciona ejercicios que contengan situaciones de contratos de trabajo.
- Define todos los términos que forma parte de las indemnizaciones.
- Explica los diversos aspectos que involucran el preaviso y la cesantía.
- Demuestra como resolver ejercicios de indemnización por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal.
- Define los conceptos de vacaciones y aguinaldo.
- Explica la importancia de las vacaciones y aguinaldo.
- Selecciona un caso para calcular las vacaciones y el aguinaldo.
- Cita las cargas sociales, retenciones y deducciones aplicables a las planillas.
- Explica los procedimientos aplicables a las planillas en su registro contable.
- Ejemplifica el registro contable de las cargas sociales, retenciones y deducciones que afecten la planilla de la empresa.
- Analiza los conceptos, características de todos los elementos.
- Explica como realizar una investigación sobre el desarrollo de proyectos.
- Demuestra como realizar proyecto productivo según sea el caso.

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

NOMBRE DE CADA 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
Reflexiona con certeza sobre la importancia del derecho laboral.			
Define claramente el concepto de derecho laboral de acuerdo con su concepción actual.			
Describe con precisión los principios legales y leyes del ambiente laboral.			
Identifica con claridad los elementos del contrato de trabajo.			
Recuerda con precisión los requisitos características medidas que protegen a mujeres embarazadas y menores de edad según la ley.			
Analiza claramente diferentes estudios de casos que involucran a mujeres embarazadas y menores de edad en un contrato laboral.			
Identifica correctamente las diferentes jornadas de trabajo.			
Reconoce claramente las particularidades de las diferentes jornadas de trabajo.			
Describe con precisión las diferentes modalidades de trabajo.			
Realiza eficientemente cálculos de vacaciones.			
Identifica con precisión las obligaciones de patronos y trabajadores.			
Reconoce claramente las diferencias entre prohibiciones y obligaciones de patronos.			
Identifica claramente de las reformas al Código de Trabajo, la importancia, beneficios, disposiciones tributarias, otros.			
Reconoce correctamente las disposiciones tributarias por la ley de protección al trabajador.			
Resuelve con precisión casos prácticos aplicando las disposiciones tributarias por la ley de protección.			
Recuerda claramente los términos de suspensión y terminación de los contratos de trabajo.			
Define con precisión las causas de suspensión y terminación de los contratos de trabajo.			
Resuelve correctamente ejercicios que impliquen la suspensión de los de contratos de trabajo.			
Recuerda claramente los conceptos de vacaciones y aguinaldo.			
Define acertadamente la importancia de las vacaciones y aguinaldo.			

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

NOMBRE DE CADA 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
Resuelve con eficacia casos en grupo, que impliquen cálculo de vacaciones y aguinaldo.			
Identifica adecuadamente en planillas elaboradas las cargas sociales, retenciones y deducciones aplicables a las mismas.			
Describe acertadamente los procedimientos aplicables a las planillas en su registro contable.			
Resuelve eficientemente ejercicios que involucren el registro contable de las cargas sociales, retenciones y deducciones que afecten la planilla de la empresa.			
Explica eficientemente los conceptos, características y elementos relacionados con la microempresa.			
Presenta correctamente un informe sobre datos obtenidos de la investigación.			
Organiza correctamente los pasos a seguir para la presentación del proyecto.			
Formula eficientemente un proyecto productivo.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Describir la importancia del derecho laboral.	Describe las leyes que se aplican al ambiente laboral revisando códigos boletines y otros.	Define el concepto de derecho laboral de acuerdo con su concepción actual.	Conocimiento	Define claramente el concepto de derecho laboral de acuerdo con su concepción actual.
		Reflexiona sobre el derecho laboral.	Desempeño	Reflexiona con certeza sobre el derecho laboral.
		Describe los principios legales y leyes del ambiente laboral.	Desempeño	Describe con precisión los principios legales y leyes del ambiente laboral.
Interpretar los elementos de los contratos de trabajo que rigen los derechos y deberes del trabajador y el patrono	Interpreta los elementos de los contratos de trabajo que rigen los derechos y deberes del trabajador y el patrono.	Identifica los elementos del contrato de trabajo.	Conocimiento	Identifica con claridad los elementos del contrato de trabajo.
		Recuerda los requisitos características medidas que protegen a mujeres embarazadas y menores de edad según la ley.	Conocimiento	Recuerda con precisión los requisitos características medidas que protegen a mujeres embarazadas y menores de edad según la ley.
		Analiza diferentes estudios de casos que involucran a mujeres embarazadas y menores de edad en un contrato laboral.	Conocimiento	Analiza claramente diferentes estudios de casos que involucran a mujeres embarazadas y menores de edad en un contrato laboral.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Explicar los tipos de jornada laboral en sus diversas modalidades de pago.	Explica los tipos de jornada laboral en sus diversas modalidades de pago.	Identifica las diferentes jornadas de trabajo.	Conocimiento	Identifica correctamente las diferentes jornadas de trabajo.
		Reconoce las particularidades de las diferentes jornadas de trabajo.	Desempeño	Reconoce claramente las particularidades de las diferentes jornadas de trabajo.
		Describe las diferentes modalidades de trabajo.	Desempeño	Describe con precisión las diferentes modalidades de trabajo.
		Realiza cálculos de vacaciones.	Producto	Realiza eficientemente cálculos de vacaciones.
Inferir las obligaciones y prohibiciones de los patronos y los trabajadores de acuerdo con la normativa vigente.	Infiere las obligaciones y prohibiciones de los patronos y los trabajadores de acuerdo con la normativa vigente.	Identifica las obligaciones de patronos y trabajadores.	Conocimiento	Identifica con precisión las obligaciones de patronos y trabajadores.
		Reconoce las diferencias entre prohibiciones y obligaciones de patronos.	Desempeño	Reconoce claramente las diferencias entre prohibiciones y obligaciones de patronos.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Identificar los beneficios sociales del trabajador contemplados en la legislación vigente.	Identifica los beneficios sociales del trabajador contemplados en la legislación vigente.	Identifica de las reformas al Código de Trabajo, la importancia, beneficios, disposiciones tributarias. otros.	Conocimiento	Identifica claramente de las reformas al Código de trabajo, la importancia, beneficios, disposiciones tributarias. otros.
		Reconoce las disposiciones tributarias por la ley de protección al trabajador.	Conocimiento	Reconoce correctamente las disposiciones tributarias por la ley de protección al trabajador.
		Resuelve casos prácticos aplicando las disposiciones tributarias por la ley de protección.	Desempeño	Resuelve con precisión casos prácticos aplicando las disposiciones tributarias por la ley de protección.
Clasificar las causas que dan origen a la suspensión o terminación de la relación laboral.	Clasifica las causas que dan origen a la suspensión o terminación de la relación laboral.	Recuerda los términos de suspensión y terminación de los contratos de trabajo.	Conocimiento	Recuerda claramente los términos de suspensión y terminación de los contratos de trabajo.
		Define las causas de suspensión y terminación de los contratos de trabajo.	Conocimiento	Define con precisión las causas de suspensión y terminación de los contratos de trabajo.
		Resuelve ejercicios que impliquen la suspensión de los de contratos de trabajo.	Desempeño	Resuelve correctamente ejercicios que impliquen la suspensión de los contratos de trabajo.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Realizar cálculos de indemnizaciones por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal.	Realiza cálculos de indemnizaciones por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal.	Recuerda todos los términos que forma parte de las indemnizaciones.	Conocimiento	Recuerda con claridad todos términos que forma parte de las indemnizaciones.
		Distingue los diversos aspectos que involucran el preaviso y la cesantía.	Desempeño	Distingue correctamente los diversos aspectos que involucran el preaviso y la Cesantía.
		Resuelve ejercicios de indemnización por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal.	Desempeño	Resuelve con eficiencia ejercicios de indemnización por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal.
Efectuar los cálculos correspondientes a vacaciones y aguinaldo con la información suministrada en cada caso.	Efectúa el cálculo correspondiente a vacaciones y aguinaldo de acuerdo a cada caso.	Recuerda los conceptos de vacaciones y aguinaldo	Conocimiento	Recuerda claramente los conceptos de vacaciones y aguinaldo .
		Define la importancia de las vacaciones y aguinaldo.	Conocimiento	Define acertadamente la importancia de las vacaciones y aguinaldo.
		Resuelve casos en grupo, que impliquen cálculo de vacaciones y aguinaldo.	Desempeño	Resuelve con eficacia casos en grupo, que impliquen cálculo de vacaciones y aguinaldo.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Inferir las cargas sociales y las deducciones aplicadas a las planillas en las empresas.	Infiere las cargas sociales y las deducciones aplicadas a las planillas en las empresas.	Identifica en planillas elaboradas las cargas sociales, retenciones y deducciones aplicables a las mismas.	Desempeño	Identifica adecuadamente en planillas elaboradas las cargas sociales, retenciones y deducciones aplicables a las mismas.
		Describe los procedimientos aplicables a las planillas en su registro contable.	Desempeño	Describe acertadamente los procedimientos aplicables a las planillas en su registro contable.
		Resuelve ejercicios que involucren el registro contable de las cargas sociales, retenciones y deducciones que afecten la planilla de la empresa.	Desempeño	Resuelve eficientemente ejercicios que involucren el registro contable de las cargas sociales, retenciones y deducciones que afecten la planilla de la empresa.
Aplicar los conceptos de la microempresa según la legislación costarricense.	Aplica los elementos de la microempresa según la legislación costarricense.	Explica los conceptos, características y elementos relacionados con la microempresa.	Desempeño	Explica eficientemente los conceptos, características y elementos relacionados con la microempresa.
		Organiza los pasos a seguir para la presentación del proyecto	Desempeño	Organiza correctamente los pasos a seguir para la presentación del proyecto
		Presenta un informe sobre datos obtenidos de la investigación.	Producto	Presenta correctamente un informe sobre datos obtenidos de la investigación.
		Formula un proyecto productivo.	Producto	Formula eficientemente un proyecto productivo.

UNIDAD DE ESTUDIO
CULTURA DE LA CALIDAD

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Cultura de la Calidad
Propósito: Demostrar habilidades y destrezas necesarias para un desempeño de calidad según los estándares nacionales e internacionales.
Nivel de Competencia: Básica

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Recuerda con claridad el término calidad.	Específica
Reconoce con precisión las características de la calidad.	Específica
Describe con eficacia los beneficios de la calidad.	Específica
Interpreta claramente la importancia de la calidad en el desempeño de las labores dentro de un proceso de globalización.	Específica
Recuerda con claridad el concepto de círculos de calidad.	Específica
Identifica con precisión el origen de los círculos de calidad.	Específica
Reconoce correctamente las características de los círculos de calidad.	Específica
Aplica eficientemente los procesos de los círculos de calidad en un ambiente simulado.	Específica
Compara con exactitud las diferencias entre los círculos de calidad y el trabajo en equipo.	Específica
Resuelve eficazmente casos sobre el tema.	Específica
Recuerda con certeza el concepto de mejoramiento continuo.	Específica
Identifica correctamente las características de las herramientas del mejoramiento continuo.	Específica
Describe con eficacia el procedimiento a seguir en cuanto a utilización de los métodos.	Específica
Define correctamente el concepto de cliente.	Específica
Describe claramente el concepto de servicio.	Específica
Ejemplifica eficientemente los siete pecados del servicio al cliente.	Específica
Diferencia correctamente las características de la satisfacción de servicio a cliente.	Específica
Resuelve con certeza casos sobre el tema.	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
6 - 3	Trabajar en un ambiente laboral con calidad según los estándares nacionales e internacionales.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Identifica los aspectos generales relacionados con la calidad.
 Valora la importancia del trabajo en equipo para el logro de objetivos comunes en la empresa.
 Utiliza las herramientas y métodos de mejoramiento continuo dentro de ambientes simulados.
 Analiza los procedimientos para lograr un buen desempeño en el servicio al cliente en cualquier ámbito.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Recuerda el término calidad.
 Reconoce las características de la calidad.
 Recuerda el concepto de trabajo en equipo.
 Identifica el origen de trabajo en equipo.
 Reconoce las características del trabajo en equipo.
 Recuerda el concepto de mejoramiento continuo.
 Identifica las características de las herramientas del mejoramiento continuo.
 Define el concepto de cliente.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Describe los beneficios de la calidad.

Interpreta la importancia de la calidad en el desempeño de las labores dentro de un proceso de globalización.

Compara con exactitud las diferencias entre los círculos de calidad y el trabajo en equipo.

Resuelve casos sobre el tema.

Describe el procedimiento a seguir en cuanto a utilización de los métodos.

Describe el concepto de servicio.

Ejemplifica los siete pecados del servicio al cliente.

Diferencia las características de la satisfacción de servicio a cliente.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Aplica los procesos de los trabajo en equipo en un ambiente simulado.

Resuelve casos sobre el tema.

Modalidad: Comercial y Servicios

Especialidad: Ejecutivo para Centros de Servicios

Sub-área: Gestión Empresarial

Año: Décimo

Unidad de Estudio: Cultura de la Calidad

Tiempo Estimado: 40 horas

Propósito: Demostrar habilidades y destrezas necesarios para un desempeño de calidad según la normativa vigente

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Identificar las características de calidad, productividad y competitividad	<ul style="list-style-type: none"> • Generalidades de la calidad: • Concepto de calidad. • Características de la calidad. • Beneficios de la calidad. • El cambio hacia la calidad. • Concepto de globalización • Importancia de la calidad y su relación con el proceso de globalización, • Concepto y características de productividad. • Concepto y características de competitividad. • Normas ISO. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define el concepto de calidad • Cita las características de la calidad • Explica los beneficios de la calidad • Concientiza acerca de la importancia de la calidad en el desempeño de las labores dentro de un proceso de globalización. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recuerda el término calidad. • Reconoce las características de la calidad. • Describe los beneficios de la calidad • Interpreta la importancia de la calidad en el desempeño de las labores dentro de un proceso de globalización. 	Capacidad del desarrollo creativo con calidad de servicio y profesionalismo.	Identifica los aspectos generales relacionados con la calidad.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
2. Valorar la importancia del trabajo en equipo en la toma de decisiones empresariales.	<p>Trabajo en equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia de trabajar en equipo. • Diferencia entre grupo y equipo de trabajo. • Áreas que influyen en el trabajo en equipo. • Requisitos para realizar el trabajo en equipo con calidad y manejar apropiadamente la crítica y los conflictos. <p>Liderazgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto, naturaleza, componentes. • Estilos básicos y teorías. • Autoridad o poder. • Tipos de líder. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define el concepto de trabajo en equipo • Explica el origen del trabajo en equipo • Cita las características del trabajo en equipo • Explica los procesos del trabajo en equipo • Describe las características de círculos de calidad y el trabajo en equipo • Explica la definición de liderazgo <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recuerda el concepto de trabajo en calidad. • Identifica el origen del trabajo en equipo. • Reconoce las características del trabajo en equipo. • Aplica los procesos de los trabajos en equipo en un ambiente simulado. • Compara las diferencias entre los círculos de calidad y el trabajo en equipo. • Resuelve casos sobre el tema. 	Capacidad del desarrollo creativo con calidad de servicio y profesionalismo.	Valora la importancia del trabajo en equipo para el logro de objetivos comunes en la empresa.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
3. Utilizar herramientas y métodos con el fin de lograr un mejoramiento continuo en las diferentes áreas de acción.	<p>Mejoramiento continuo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de Mejoramiento Continuo. • Importancia de la medición de la calidad • Control estadístico de la calidad. <p>Herramientas para el mejoramiento continuo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tormenta de Ideas. • Diagrama de flujo. • Diagrama de Pareto. • Histograma. • Gráfico de control. • Hoja de comprobación. • Matriz de responsabilidad. • Métodos para el mejoramiento continuo. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define el concepto de mejoramiento continuo. • Cita las características de las herramientas para el mejoramiento continuo. • Explica los procedimientos a seguir en la utilización de las herramientas del mejoramiento continuo. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recuerda el concepto de mejoramiento continuo • Identifica las características de las herramientas del mejoramiento continuo. • Describe el procedimiento a seguir en cuanto a utilización de los métodos. 	Capacidad del desarrollo creativo con calidad de servicio y profesionalismo.	Utiliza las herramientas y métodos de mejoramiento continuo en las diferentes áreas de acción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>4. Analizar la necesidad de satisfacer al cliente como condición indispensable en la competitividad de una empresa.</p>	<p>Satisfacción del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consecuencia de no satisfacer al cliente. • El ciclo del servicio (momentos de la verdad). • Los siete pecados del servicio. • ¿De quién es la obligación? • Lo que espera el cliente. • Excelencia en el servicio. • Atención a personas con problemas especiales (no vidente, en sillas de ruedas, sordomudos, entre otros.) 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define el concepto de cliente. • Explica el concepto de servicio. • Cita los siete pecados del servicio al cliente. • Describe las características de la satisfacción de servicio a cliente. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define el concepto de cliente. • Describe el concepto de servicio. • Ejemplifica los siete pecados del servicio al cliente. • Diferencia las características de la satisfacción de servicio a cliente. • Resuelve casos sobre el tema. 	<p>Capacidad del desarrollo creativo con calidad de servicio y profesionalismo.</p>	<p>Analiza los procedimientos para lograr un buen desempeño en el servicio al cliente en cualquier ámbito.</p>

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Cultura de la Calidad | PRÁCTICA No. 1

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Aula -Taller | DURACIÓN:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Define el concepto de calidad.
- Cita las características de la calidad.
- Explica los beneficios de la calidad.
- Concientiza acerca de la importancia de la calidad en el desempeño de las labores dentro de un proceso de globalización.
- Define el concepto de trabajo en equipo.
- Explica el origen del trabajo en equipo.
- Cita las características del trabajo en equipo.
- Explica los procesos del trabajo en equipo.
- Describe las características de círculos de calidad y el trabajo en equipo.
- Explica la definición de liderazgo.
- Define el concepto de mejoramiento continuo.
- Cita las características de las herramientas para el mejoramiento continuo.
- Explica los procedimientos a seguir en la utilización de las herramientas de mejoramiento continuo.
- Define el concepto de cliente.
- Explica el concepto de servicio.
- Cita los siete pecados del servicio al cliente.
- Describe las características de la satisfacción de servicio al cliente.

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

NOMBRE DE CADA 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
Recuerda con claridad el término calidad.			
Reconoce con precisión las características de la calidad.			
Describe con eficacia los beneficios de la calidad.			
Interpreta claramente la importancia de la calidad en el desempeño de las labores dentro de un proceso de globalización.			
Recuerda con claridad el concepto de trabajo en equipo.			
Identifica con precisión el origen del trabajo en equipo.			
Reconoce correctamente las características del trabajo en equipo.			
Aplica eficientemente los procesos del trabajo en equipo en un ambiente simulado.			
Compara con exactitud las diferencias entre los círculos de calidad y el trabajo en equipo.			
Resuelve eficazmente casos sobre el tema.			
Recuerda con certeza el concepto de mejoramiento continuo.			
Identifica correctamente las características de las herramientas del mejoramiento continuo.			
Describe con eficacia el procedimiento a seguir en cuanto a utilización de los métodos.			
Define correctamente el concepto de cliente.			
Describe claramente el concepto de servicio.			
Ejemplifica eficientemente los siete pecados del servicio al cliente.			
Diferencia correctamente las características de la satisfacción de servicio a cliente.			
Resuelve con certeza casos sobre el tema.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Identificar las características de calidad, productividad y competitividad.	Identifica los aspectos generales relacionados con la calidad.	Recuerda con claridad el término calidad.	Conocimiento	Recuerda con claridad el término calidad.
		Reconoce las características de la calidad.	Conocimiento	Reconoce con precisión las características de la calidad.
		Describe los beneficios de la calidad.	Desempeño	Describe con eficacia los beneficios de la calidad.
		Interpreta la importancia de la calidad en el desempeño de las labores dentro de un proceso de globalización.	Desempeño	Interpreta la importancia de la calidad en el desempeño de las labores dentro de un proceso de globalización.
Identificar la importancia del trabajo en equipo en la toma de decisiones empresariales.	Identifica la importancia del trabajo en equipo para el logro de objetivos comunes en la empresa.	Recuerda el concepto de trabajo en equipo.	Conocimiento	Recuerda con claridad el concepto de trabajo en equipo.
		Identifica el origen del trabajo en equipo.	Conocimiento	Identifica con precisión el origen del trabajo en equipo.
		Reconoce las características del trabajo en equipo.	Conocimiento	Reconoce correctamente las características de trabajo en equipo.
		Aplica los procesos del trabajo en equipo en un ambiente simulado.	Producto	Aplica eficientemente los procesos de trabajo en equipo en un ambiente simulado.
		Compara las diferencias entre los círculos de calidad y el trabajo en equipo.	Desempeño	Compara con exactitud las diferencias entre los círculos de calidad y el trabajo en equipo
		Resuelve casos sobre el tema.	Desempeño	Resuelve eficazmente casos sobre el tema.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Utilizar herramientas y métodos con el fin de lograr un mejoramiento continuo en las diferentes áreas de acción.	Utiliza herramientas y métodos con el fin de lograr un mejoramiento continuo en las diferentes áreas de acción.	Recuerda el concepto de mejoramiento continuo.	Conocimiento	Recuerda con certeza el concepto de mejoramiento continuo.
		Identifica las características de las herramientas de mejoramiento continuo	Desempeño	Identifica correctamente las características de las herramientas de mejoramiento continuo
		Describe el procedimiento a seguir En cuanto a utilización de los métodos.	Desempeño	Describe con eficacia el procedimiento a seguir En cuanto a utilización de los métodos.
Analizar la necesidad de satisfacer al cliente como condición indispensable en la competitividad de una empresa.	Analiza los procedimientos para lograr un buen desempeño en el servicio al cliente en cualquier ámbito.	Define el concepto de cliente.	Conocimiento	Define correctamente el concepto de cliente.
		Describe el concepto de servicio.	Conocimiento	Describe claramente el concepto de servicio
		Ejemplifica los siete pecados del servicio al cliente.	Desempeño	Ejemplifica eficientemente los siete pecados del servicio al cliente.
		Diferencia las características de la satisfacción de servicio a cliente.	Desempeño	Diferencia correctamente las características de la satisfacción de servicio a cliente.
		Resuelve con certeza casos sobre el tema.	Producto	Resuelve con certeza casos sobre el tema.

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:

- **Herramientas Computacionales:** con la cual se adquieren las destrezas para el manejo de la computadora, manejo del teclado y técnicas de digitación. Además, se pretende que la alumna y el alumno, desarrollen las destrezas de velocidad a 50 p.p.m. durante el curso lectivo.
- **Procesador de Textos Word:** 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 manipulación correcta de la computadora y de los programas computacionales utilizados.
5. Manejar, al tacto, el teclado de la computadora, aplicando las técnicas correspondientes para desarrollar una velocidad a 50 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	Herramientas computacionales	100 horas	30 semanas
II	Procesador de Textos Word	60 horas	10 semanas
	Total	160 horas anuales	40 semanas

UNIDAD DE ESTUDIO
HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Herramientas Computacionales.
 Propósito: Digitar a una velocidad de 50 palabras por minuto utilizando software de aplicación para el desarrollo de su trabajo.
 Nivel de Competencia: Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Titulo	Clasificación
Recuerda claramente como se organiza el lugar de trabajo, considerando aspectos de iluminación y otros.	Específica
Identifica acertadamente las normas y principios básicos para el cuidado, limpieza y uso de materiales y equipo.	Específica
Ejecuta correctamente acciones de orden, cuidado y limpieza del equipo y materiales.	Específica
Reconoce claramente principios y normas de Salud Ocupacional para evitar riesgos.	Específica
Realiza acertadamente actividades en las que aplica las normas y principios de Salud Ocupacional en el uso del equipo y materiales.	Específica
Identifica con precisión los elementos básicos de un computador.	Específica
Clasifica adecuadamente los elementos que integran la computadora.	Específica
Establece con eficiencia diferencias entre los elementos que integra la computadora.	Específica
Define con precisión el concepto de virus y antivirus.	Específica
Diferencia acertadamente los tipos de virus y antivirus.	Específica
Aplica correctamente los procedimientos para la detección y protección de programas.	Específica
Define adecuadamente conceptos relacionados con las funciones del ambiente gráfico.	Específica
Explica con precisión el funcionamiento de las herramientas básicas del sistema.	Específica
Identifica eficientemente los elementos que se presentan para la administración de programas.	Específica
Aplica eficientemente la posición correcta del cuerpo, al digitar.	Específica
Determina adecuadamente la posición de cada una de las teclas, en la computadora.	Específica
Digita, con precisión con las técnicas de golpeo correctas, ejercicios de prácticas que contienen letras, números y párrafos que aparecen en el libro de texto, para lograr el dominio del teclado.	Específica

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Titulo	Clasificación
Digita, correctamente, ejercicios de práctica y de refuerzo que contiene letras, números y párrafos.	Específica
Aplica eficientemente técnicas de cotejo en sus trabajos.	Específica
Utiliza adecuadamente en forma correcta el tutor mecanográfico, para adquirir exactitud y velocidad.	Específica
Demuestra correctamente buenos hábitos de trabajo, orden y limpieza, al digitar textos, tanto en Español como en Inglés.	Específica
Realiza con certeza las operaciones necesarias para determinar su velocidad.	Específica
Demuestra claramente destrezas en el manejo del teclado de la computadora elaborando textos en español e inglés con velocidad.	Específica
Aplica correctamente técnicas de cotejo en los diferentes textos, párrafos, tanto en español como en inglés, digitados.	Específica
Define acertadamente los conceptos básicos relacionados con Internet.	Específica
Explica correctamente los orígenes y evolución de Internet en el mundo y en Costa Rica.	Específica
Diferencia correctamente los servicios disponibles en Internet.	Específica
Reconoce con precisión los requerimientos mínimos para la conexión a Internet.	Específica
Utiliza claramente los diferentes servicios disponibles en Internet.	Específica
Accesa correctamente información a través de herramientas de búsqueda para Internet.	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
1 - 4	Mostrar, habilidades y destrezas en el uso de las herramientas computacionales según las exigencias del mercado.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Identifica las normas y principios básicos para el cuidado, limpieza y uso de los materiales y equipo, así como la organización del lugar de trabajo.

Aplica los principios de ergonomía al digitar documentos propios de la oficina.

Identifica los elementos de hardware y software que integran la computadora.

Selecciona programas para detectar y eliminar los virus del software.

Utiliza las diferentes herramientas del ambiente Windows para el manejo de la información.

Digita al tacto letras, números y otros que conforman el teclado hasta alcanzar 50 p.p.m

Utiliza las aplicaciones relacionadas con el uso de Internet y los servicios que este ofrece para la búsqueda y acceso de información.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría

Clase

Servicios

Prestación de servicios de Educación Técnica.

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Recuerda cómo se organiza el lugar de trabajo, considerando aspectos de iluminación y otros.

Reconoce principios y normas de Salud Ocupacional para evitar riesgos.

Define el concepto de virus y antivirus.

Define conceptos relacionados con las funciones del ambiente gráfico.

Define los conceptos básicos relacionados con Internet.

Reconoce los requerimientos mínimos para la conexión a Internet.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Identifica los principios básicos para el cuidado y limpieza y uso de materiales y equipo.

Identifica los elementos básicos de un computador.

Clasifica los elementos que integran la computadora.

Establece diferencias entre los elementos que integra la computadora.

Diferencia los tipos de virus y antivirus.

Aplica los procedimientos para la detección y protección de programas.

Explica el funcionamiento de las herramientas básicas del sistema.

Identifica los elementos que se presentan para la administración de programas.

Aplica la posición correcta del cuerpo al digitar.

Determina la posición de cada una de las teclas en la computadora.

Aplica técnicas de cotejo en sus trabajos.

Utiliza en forma correcta el tutor mecanográfico, para adquirir exactitud y velocidad.

Demuestra buenos hábitos de trabajo, orden y limpieza, al digitar textos, tanto en español como en inglés.

Demuestra destrezas en el manejo del teclado de la computadora elaborando textos en español e Inglés con velocidad.

Aplica técnicas de cotejo en los diferentes textos, párrafos, tanto en español como en Inglés, digitados.

Explica los orígenes y evolución de Internet en el mundo y en Costa Rica.

Diferencia los servicios disponibles en Internet.

Utiliza los diferentes servicios disponibles en Internet.

Accesa información a través de herramientas de búsqueda para Internet.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Ejecuta acciones de orden, cuidado y limpieza del equipo y materiales.

Realiza actividades en las que aplica las normas y principios de salud ocupacional en el uso del equipo y materiales.

Digita con las técnicas de golpeo correcto en diferentes ejercicios.

Digita ejercicios de práctica y de refuerzo.

Realiza operaciones para determinar su velocidad.

Modalidad : Comercial y Servicios

Especialidad: Ejecutivo para Centros de Servicios

Sub-área: **Destrezas Computacionales**

Año: Décimo

Unidad de Estudio: Herramientas Computacionales Tiempo Estimado: 100 horas

Propósito: Digitar a una velocidad de 50 palabras por minuto utilizando software de aplicación para el desarrollo de su trabajo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Ejecutar normas básicas para el cuidado del equipo y la organización del lugar de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza y cuidados del equipo. • Organización del lugar de trabajo. • Orden del escritorio. • Calidad y cuidado de materiales. • Dispositivos de almacenamientos masivos. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define organización del lugar de trabajo, considerando aspectos como iluminación, y otros • Cita las normas y principios básicos para el cuidado, limpieza y uso de los materiales y equipo, así como la organización del lugar de trabajo. • Realiza acciones de orden, cuidado y limpieza del equipo y materiales. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recuerda como se organiza el lugar de trabajo, considerando aspectos de iluminación y otros. • Identifica las normas y principios básicos para el cuidado, limpieza y uso de materiales y equipo • Ejecuta acciones de orden, cuidado y limpieza del equipo y materiales. 	Búsqueda de la previsión y prudencia.	Ejecuta las normas y principios básicos para el cuidado, limpieza y uso de los materiales y equipo, así como la organización del lugar de trabajo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
2. Aplicar los principios de ergonomía al digitar documentos propios de la oficina.	<ul style="list-style-type: none"> • Posición correcta frente al computador. • Mobiliario ergonómico. • Gimnasia para manos y hombros. • Uso de protectores de pantalla. • Uso de lentes especiales. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sintetiza la importancia de la aplicación de las normas y principios de Salud Ocupacional, que eviten riesgos, en el desarrollo de las diversas actividades que realiza el profesional en Centros de Servicios. • Describe la aplicación de las normas y principios de Salud Ocupacional en el laboratorio de cómputo. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconoce principios y normas de Salud Ocupacional para evitar riesgos. • Realiza actividades en las que aplica las normas y principios de Salud Ocupacional en el uso del equipo y materiales. 	Búsqueda de la previsión y prudencia.	Aplica los principios de ergonomía al digitar documentos propios de la oficina.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
3. Identificar los elementos básicos de un computador en Inglés y Español.	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de un computador Elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Hardware <ul style="list-style-type: none"> • Monitores • Unidad central de procesos • Teclado • Software: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Tipos 	<u>El y la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Define el concepto de computador • Describe los elementos básicos de un computador. <u>El o la estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica los elementos básicos de un computador. • Clasifica los elementos que integran la computadora. • Establece diferencias entre los elementos que integra la computadora. 	Búsqueda de la previsión y prudencia.	Identifica los elementos de hardware y software que integran la computadora.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
4. Seleccionar programas para detectar y eliminar los virus del software.	Aspectos generales de los virus. <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Tipos de virus • Aplicaciones • Protección del software • Instalación y actualización Antivirus <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Características 	<u>El o la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Define el concepto de virus • Identifica las características de los virus • Clasifica los diferentes virus existentes • Describe los antivirus existentes • Compara las características de los diferentes antivirus • Demuestra los procedimientos de detección <u>El o la estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Define el concepto de virus y antivirus • Diferencia los tipos de virus y antivirus • Aplica los procedimientos para la detección, y protección de programas • Examina diferentes dispositivos de almacenamiento utilizando antivirus. 	Búsqueda de la previsión y prudencia.	Selecciona programas para detectar y eliminar los virus del software.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
5. Utilizar las funciones del ambiente Windows para el manejo de la información.	<p>Herramientas del escritorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botones (izq – der) • Trabajo con iconos • Selección de opciones • Menús primarios y emergentes • Cuadros de diálogo • Ventanas <p>Inicialización y utilización de programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exportador • Cambio de unidades y carpetas. • Barra de tareas • Ayuda <p>Personalización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menús inicio y programas • Uso de accesos directos. • Iconos • Cambio de nombres • Organización • Borrado 	<p><u>El o la Docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define los conceptos de las funciones básicas del ambiente gráfico. • Describe las diferentes herramientas disponibles en el ambiente gráfico. • Demuestra el funcionamiento de las herramientas descritas. • Utiliza las funciones en la realización de tareas relacionadas con el manejo del entorno. 	<p>Búsqueda de la previsión y prudencia.</p>	<p>Utiliza las diferentes herramientas del ambiente Windows para el manejo de la información.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Escritorio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calculadora • Mapa de caracteres • Visor del portapapeles • Block de notas <p>Multimedia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reproducción de CD • Grabadora • Control de volumen <p>Sistema de archivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuración • Archivos • Visualización • Organización de archivos en carpetas. <p>Archivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renombrar, copiar, borrar. • Restauración de archivos borrados • Vaciado de la papelera de reciclaje • Localización de archivos. 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define conceptos relacionados con las funciones del ambiente gráfico. • Explica el funcionamiento de las herramientas básicas del sistema. • Identifica los elementos que se presentan para la administración de programas. • Utiliza las funciones disponibles para el manejo del entorno del sistema operativo. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Teclas direccionales • Funciones rápidas sin uso del mouse (tildes, subrayados, otros) • Teclado de funciones especiales: • Negrilla, subrayar, sangrado en bloque. • Teclado numérico; 4, 7, 3, 8; 2, 9, 1, 0; 5, 6 • Teclado de símbolos: Paréntesis (), porcentaje %, comillas, apóstrofe ', interrogación ¿; admiración!, dólares \$, colones ¢, *, +, @, &, #, 0, <, [], >, /, cierre de mayúscula. 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplica la posición correcta del cuerpo, al digitar. • Determina la posición de cada una de las teclas, en la computadora. • Digita, con las técnicas de golpeo correctas, ejercicios de prácticas que contienen letras, números y párrafos que aparecen en el libro de texto, para lograr el dominio del teclado. • Digita, correctamente, ejercicios de práctica y de refuerzo que contiene letras, números y párrafos. • Aplica técnicas de cotejo en sus trabajos. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Teclas de función: F1, F2, otras • Teclado especial: Alt, ctrl., shift • Técnicas de cotejo. <p>Textos en español e inglés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Textos corridos • Textos medidos • Párrafos • Párrafos para velocidad de 1, 2 y 3 minutos • Comprobación de progreso <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de cotejo. • Ejercicios de reforzamiento. 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliza en forma correcta el tutor mecanográfico, para adquirir exactitud y velocidad. • Demuestra buenos hábitos de trabajo, orden y limpieza, al digitar textos, tanto en español como en inglés. • Realiza las operaciones necesarias para determinar su velocidad. • Demuestra destrezas en el manejo del teclado de la computadora elaborando textos en español e inglés con velocidad. • Aplica técnicas de cotejo en los diferentes textos, párrafos, tanto en español como en inglés, digitados. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
6. Utilizar las aplicaciones relacionadas con el uso de Internet y los servicios que este ofrece para la búsqueda y acceso de información.	<ul style="list-style-type: none"> • Internet <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Historia • Conceptos relacionados <ul style="list-style-type: none"> • Dominios • Hipertexto • Protocolos • Direcciones • Internet en Costa Rica • Servicios de Internet <ul style="list-style-type: none"> • Navegación o búsqueda de información • Correo electrónico • Chat • Tel Net • Transferencia de archivos (FTP) • Word Wide Web (WWW) • TCP/IP • Requerimientos para la conexión a Internet <ul style="list-style-type: none"> • Formas de conexión • Proveedores • Tipos de acceso • Software de acceso • Hardware 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resume los hechos históricos relacionados con el desarrollo de Internet. • Define los conceptos básicos relacionados con el ambiente de Internet (dominios, protocolos, direcciones) • Identifica los aspectos más relevantes relacionados con el desarrollo de Internet en Costa Rica. • Discute la relación entre el desarrollo de Internet y la sociedad actual. • Describe los servicios disponibles en Internet. • Sintetiza los requerimientos mínimos para la conexión a Internet. • Demuestra el uso de los diferentes servicios disponibles en Internet. 	Búsqueda de la previsión y prudencia.	Utiliza las aplicaciones relacionadas con el uso de Internet y los servicios que este ofrece para la búsqueda y acceso de información.

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 básicos relacionados con Internet. • Explica los orígenes y evolución de Internet en el mundo y en Costa Rica. • Diferencia los servicios disponibles en Internet. • Reconoce los requerimientos mínimos para la conexión a Internet. • Utiliza los diferentes servicios disponibles en Internet. • Accesa información a través de herramientas de búsqueda para Internet. 		

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Herramientas Computacionales | PRÁCTICA No. 1

PROPÓSITO:.

ESCENARIO: Laboratorio de Cómputo | DURACIÓN:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Define organización del lugar de trabajo, considerando aspectos como iluminación, y otros.
- Cita las normas y principios básicos para el cuidado, limpieza y uso de los materiales y equipo, así como la organización del lugar de trabajo.
- Realiza acciones de orden, cuidado y limpieza del equipo y materiales.
- Sintetiza la importancia de la aplicación de las normas y principios de Salud Ocupacional, que eviten riesgos, en el desarrollo de las diversas actividades que realiza el profesional en Centros de Servicios.
- Describe la aplicación de las normas y principios de Salud Ocupacional en el laboratorio de cómputo.
- Define el concepto de computador.
- Describe los elementos básicos de un computador.
- Define el concepto de virus.
- Identifica las características de los virus.
- Clasifica los diferentes virus existentes.
- Describe los antivirus existentes.
- Compara las características de los diferentes antivirus.
- Demuestra los procedimientos de detección, y protección de programas.
- Define los conceptos de las funciones básicas del ambiente gráfico.
- Describe las diferentes herramientas disponibles en el ambiente gráfico.
- Demuestra el funcionamiento de las herramientas descrita.
- Utiliza las funciones en la realización de tareas relacionadas con el manejo del entorno.
- Explica la importancia de mantener la posición correcta al digitar.
- Demuestra la importancia de aplicar las normas de Salud Ocupacional al digitar.
- Describe el teclado de la computadora, por medio del diagrama del mismo.
- Demuestra la técnica de golpeo correcto.
- Explica la técnica de cotejo para determinar los errores.
- Describe las características del tutor mecanográfico.

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Ejemplifica los buenos hábitos de trabajo, al digitar textos, tanto en español como en inglés.
- Explica el procedimiento para determinar la velocidad promedio de grupo para establecer las metas a alcanzar.
- Aplica técnicas para mejorar la precisión de los trabajos.
- Resume los hechos históricos relacionados con el desarrollo de Internet.
- Define los conceptos básicos relacionados con el ambiente de Internet (dominios, protocolos, direcciones).
- Identifica los aspectos más relevantes relacionados con el desarrollo de Internet en Costa Rica.
- Discute la relación entre el desarrollo de Internet y la sociedad actual.
- Describe los servicios disponibles en Internet.
- Sintetiza los requerimientos mínimos para la conexión a Internet.
- Demuestra el uso de los diferentes servicios disponibles en Internet.

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
Recuerda claramente como se organiza el lugar de trabajo, considerando aspectos de iluminación y otros.			
Identifica acertadamente las normas y principios básicos para el cuidado, limpieza y uso de materiales y equipo.			
Ejecuta correctamente acciones de orden, cuidado y limpieza del equipo y materiales			
Reconoce claramente principios y normas de Salud Ocupacional para evitar riesgos.			
Realiza acertadamente actividades en las que aplica las normas y principios de Salud Ocupacional en el uso del equipo y materiales.			
Identifica con precisión los elementos básicos de un computador.			
Clasifica adecuadamente los elementos que integran la computadora.			
Establece con eficiencia diferencias entre los elementos que integra la computadora.			
Define con precisión el concepto de virus y antivirus.			
Diferencia acertadamente los tipos de virus y antivirus.			
Aplica correctamente los procedimientos para la detección, corrección y protección de programas.			
Define adecuadamente conceptos relacionados con las funciones del ambiente gráfico.			
Explica con precisión el funcionamiento de las herramientas básicas del sistema			
Identifica eficientemente los elementos que se presentan para la administración de programas.			
Utiliza correctamente las funciones disponibles para el manejo del entorno del sistema operativo.			
Aplica eficientemente la posición correcta del cuerpo, al digitar.			
Determina adecuadamente la posición de cada una de las teclas, en la computadora.			

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

NOMBRE DE CADA 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, con precisión con las técnicas de golpeo correctas, ejercicios de prácticas que contienen letras, números y párrafos que aparecen en el libro de texto, para lograr el dominio del teclado.			
Digita, correctamente, ejercicios de práctica y de refuerzo que contiene letras, números y párrafos.			
Aplica eficientemente técnicas de cotejo en sus trabajos.			
Utiliza adecuadamente en forma correcta el tutor mecanográfico, para adquirir exactitud y velocidad.			
Identifica claramente los menús, funciones y herramientas que ofrece el procesador de textos.			
Utiliza adecuadamente los menús, funciones y herramientas disponibles.			
Demuestra correctamente buenos hábitos de trabajo, orden y limpieza, al digitar textos, tanto en español como en Inglés.			
Realiza con certeza las operaciones necesarias para determinar su velocidad.			
Demuestra claramente destrezas en el manejo del teclado de la computadora elaborando textos en español e inglés con velocidad.			
Aplica correctamente técnicas de cotejo en los diferentes textos, párrafos, tanto en español como en inglés, digitados.			
Define acertadamente los conceptos básicos relacionados con Internet.			
Explica correctamente los orígenes y evolución de Internet en el mundo y en Costa Rica.			
Diferencia correctamente los servicios disponibles en Internet.			
Reconoce con precisión los requerimientos mínimos para la conexión a Internet.			
Utiliza claramente los diferentes servicios disponibles en Internet.			
Accesa correctamente información a través de herramientas de búsqueda para Internet.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Ejecutar normas básicas para el cuidado del equipo y la organización del lugar de trabajo.	Ejecuta las normas y principios básicos para el cuidado, limpieza y uso de los materiales y equipo, así como la organización del lugar de trabajo.	Recuerda como se organiza el lugar de trabajo, considerando aspectos de <u>iluminación y otros.</u>	Conocimiento	Recuerda claramente como se organiza el lugar de trabajo, considerando aspectos de <u>iluminación y otros.</u>
		Identifica las y principios básicos para el cuidado y limpieza y uso de <u>materiales y equipo.</u>	Desempeño	Identifica correctamente las diferencias entre el sistema internacional de <u>medidas y otros sistema</u>
		Ejecuta acciones de orden, cuidado y limpieza del equipo y materiales.	Producto	Ejecuta correctamente acciones de orden, cuidado y limpieza del equipo y materiales.
Aplicar los principios de ergonomía al digitar documentos propios de la oficina.	Aplica los principios de ergonomía al digitar documentos propios de la oficina.	Reconoce principios y normas de Salud Ocupacional para evitar riesgos.	Conocimiento	Reconoce claramente principios y normas de Salud Ocupacional para evitar riesgos.
		Realiza actividades en las que aplica las normas y principios de Salud Ocupacional en el uso del equipo y materiales.	Producto	Realiza acertadamente actividades en las que aplica las normas y principios de Salud Ocupacional en el uso del equipo y materiales.
Identificar los elementos básicos de un computador en Inglés y Español..	Identifica los elementos de hardware y software que integran la computadora.	Identifica los elementos básicos de un computador.	Desempeño	Identifica con precisión los elementos básicos de un computador.
		Clasifica los elementos que integran la computadora.	Desempeño	Clasifica adecuadamente los elementos que integran la computadora.
		Establece diferencias entre los elementos que integra la computadora.	Desempeño	Establece con eficiencia diferencias entre los elementos que integra la computadora.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Seleccionar programas para detectar y eliminar los virus del software.	Selecciona programas para detectar y eliminar los virus del software.	Define el concepto de virus y antivirus.	Conocimiento	Define con precisión el concepto de virus y antivirus.
		Diferencia los tipos de virus y antivirus.	Desempeño	Diferencia acertadamente los tipos de virus y antivirus.
		Aplica los procedimientos para la detección, corrección y protección de programas.	Desempeño	Aplica correctamente los procedimientos para la detección, corrección y protección de programas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Utilizar las funciones del ambiente Windows para el manejo de la información.	Utiliza las diferentes herramientas del ambiente Windows para el manejo de la información.	Define conceptos relacionados con las funciones del ambiente gráfico.	Conocimiento	Define adecuadamente conceptos relacionados con las funciones del ambiente gráfico.
		Explica el funcionamiento de las herramientas básicas del sistema.	Desempeño	Explica con precisión el funcionamiento de las herramientas básicas del sistema.
		Identifica los elementos que se presentan para la administración de programas.	Desempeño	Identifica eficientemente los elementos que se presentan para la administración de programas.
		Utiliza las funciones disponibles para el manejo del entorno del Sistema Operativo.	Desempeño	Utiliza correctamente las funciones disponibles para el manejo del entorno del Sistema Operativo.
Digitar las técnicas de digitado al tacto de letras, números y otros que conforman el teclado hasta alcanzar 50 p.p.m.	Digita al tacto letras, números y otros que conforman el teclado hasta alcanzar 50 p.p.m.	Aplica la posición correcta del cuerpo al digitar.	Desempeño	Aplica eficientemente la posición correcta del cuerpo al digitar.
		Aplica técnicas de cotejo en sus trabajos.	Desempeño	Aplica eficientemente técnicas de cotejo en sus trabajos.
		Utiliza en forma correcta el tutor mecanográfico para adquirir exactitud y velocidad.	Desempeño	Utiliza adecuadamente en forma correcta el tutor mecanográfico para adquirir exactitud y velocidad.
		Determina la posición de cada una de las teclas, en la computadora	Desempeño	Determina adecuadamente la posición de cada una de las teclas, en la computadora
		Digita con las técnicas de golpeo correctas, ejercicios de prácticas que contienen letras, números y párrafos que aparecen en el libro de texto para lograr dominio del teclado.	Producto	Digita con precisión con las técnicas de golpeo correctas, ejercicios de prácticas que contienen letras, números y párrafos que aparecen en el libro de texto para lograr dominio del teclado.
		Digita ejercicios de práctica y de refuerzo que contiene letras, números y párrafos.	Producto	Digita correctamente ejercicios de práctica y de refuerzo que contiene letras, números y párrafos.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Digitar las técnicas de digitado al tacto de letras, números y otros que conforman el teclado hasta alcanzar 50 p.p.m.	Digita al tacto letras, números y otros que conforman el teclado hasta alcanzar 50 p.p.m.	Demuestra buenos hábitos de trabajo, orden y limpieza al digitar textos, tanto en español como en inglés.	Desempeño	Demuestra correctamente buenos hábitos de trabajo, orden y limpieza al digitar textos, tanto en español como en Inglés.
		Demuestra destrezas en el manejo del teclado de la computadora elaborando textos en español e inglés con <u>velocidad</u> .	Desempeño	Demuestra claramente destrezas en el manejo del teclado de la computadora elaborando textos en español e inglés con <u>velocidad</u> .
		Aplica técnicas de cotejo en los diferentes textos, párrafos tanto en español como en Inglés digitados.	Desempeño	Aplica correctamente técnicas de cotejo en los diferentes textos, párrafos tanto en español como en Inglés digitados.
		Realiza las operaciones necesarias para determinar su velocidad.	Producto	Realiza con certeza las operaciones necesarias para determinar su velocidad.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Utilizar las aplicaciones relacionadas con el uso de Internet y los servicios que este ofrece para la búsqueda y acceso de información.	Ejecuta las aplicaciones relacionadas con el uso de Internet y los servicios que este ofrece para la búsqueda y acceso de información.	Define los conceptos básicos relacionados con Internet.	Conocimiento	Define acertadamente los conceptos básicos relacionados con Internet.
		Reconoce los requerimientos mínimos de conexión a Internet.	Conocimiento	Reconoce con precisión los requerimientos mínimos de conexión a Internet.
		Explica los orígenes y evolución de Internet en el mundo y en Costa Rica.	Desempeño	Explica correctamente los orígenes y evolución de Internet en el mundo y en Costa Rica.
		Diferencia los servicios disponibles en Internet.	Desempeño	Diferencia correctamente los servicios disponibles en Internet.
		Utiliza los diferentes servicios disponibles en Internet.	Desempeño	Utiliza claramente los diferentes servicios disponibles en Internet.
		Accesa información a través de herramientas de búsqueda para Internet.	Desempeño	Accesa correctamente información a través de herramientas de búsqueda para Internet.

UNIDAD DE ESTUDIO
PROCESADOR DE TEXTOS WORD

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título:	Procesador de texto Word
Propósito:	Utilizar el procesador de texto en la elaboración de documentos empresariales según técnicas internacionales.
Nivel de Competencia:	Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Identifica correctamente, los menús, funciones y herramientas que ofrece el procesador de textos.	Específica
Utiliza acertadamente los menús, funciones y herramientas disponibles.	Específica
Distingue con precisión las funciones disponibles para el manejo de texto y documentos.	Específica
Aplica eficientemente las diferentes funciones para el manejo de texto y documentos.	Específica
Elabora correctamente todo tipo de documentos sencillos en el procesador.	Específica
Corrige con precisión los trabajos de acuerdo con la técnica utilizada.	Específica
Selecciona con exactitud los mejores documentos para el portafolio de evidencias.	Específica
Identifica con eficiencia los diferentes símbolos y caracteres especiales.	Específica
Utiliza acertadamente las funciones en cuanto a creación de símbolos necesarios para la presentación de documentos.	Específica
Aplica correctamente el código ASCII en la elaboración de diferentes documentos.	Específica
Identifica con exactitud los elementos de tablas y gráficos.	Específica
Elabora correctamente tablas y gráficos utilizando las herramientas necesarias.	Específica
Cita con exactitud los procedimientos para la presentación de los diversos documentos.	Específica
Elabora acertadamente cartas, memorandos, informes y actas, aplicando las técnicas correspondientes.	Específica
Utiliza con precisión las técnicas de cotejo para la revisión de los documentos elaborados.	Específica
Infiere con claridad la importancia de la máquina de escribir manual y electrónica.	Específica
Cita acertadamente las partes de la máquina.	Específica
Resuelve con precisión un caso dado con respecto al funcionamiento de la máquina manual y electrónica.	Específica
Ejecuta eficientemente una de las técnicas de tabulación y alineamiento mediante un ejercicio.	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
2 - 4	Demostrar habilidades y destrezas en el uso del procesador de textos en la confección de documentación empresarial.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Aplica las diferentes funciones del procesador de texto Word en los ejercicios prácticos del teclado y en textos cortos
 Aplica los símbolos alfanuméricos necesarios en la presentación de documentos empresariales.
 Confecciona tablas y gráficos con las herramientas disponibles en el procesador de texto.
 Digita documentos sencillos y complejos, utilizando las funciones del procesador de textos, con las técnicas correspondientes, así como el cotejo.
 Distingue los elementos básicos de la máquina de escribir manual y electrónica.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Cita los procedimientos para la presentación de los diversos documentos.
 Cita las partes de la máquina.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Identifica los menús, funciones y herramientas que ofrece el procesador de textos.

Identifica los diferentes símbolos y caracteres especiales.

Identifica los elementos de tablas y gráficos.

Utiliza los menús, funciones y herramientas disponibles.

Distingue las funciones disponibles para el manejo de texto y documentos.

Aplica las diferentes funciones para el manejo de texto y documentos.

Utiliza las funciones en cuanto a creación de símbolos necesarios para la presentación de documentos.

Aplica el código ASCII en la elaboración de diferentes documentos.

Utiliza las técnicas de cotejo para la revisión de los documentos elaborados.

Infiere la importancia de la máquina de escribir manual y electrónica.

Resuelve un caso dado con respecto al funcionamiento de la máquina manual y electrónica.

Corrige los trabajos de acuerdo con la técnica utilizada.

Selecciona los mejores documentos para el portafolio de evidencias.

Ejecuta una de las técnicas de tabulación y alineamiento mediante un ejercicio.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Elabora todo tipo de documentos sencillos en el procesador.

Elabora tablas y gráficos utilizando las herramientas necesarias.

Elabora cartas, memorandos, informes y actas, aplicando las técnicas correspondientes.

Modalidad: Comercial y Servicios
 Sub-área: Destrezas Computacionales

Especialidad: Ejecutivo para Centros de Servicios
 Año: Décimo

Unidad de Estudio: Procesador de Texto Word

Tiempo Estimado: 60 horas

Propósito: Utilizar el procesador de texto en la elaboración de documentos empresariales según técnicas internacionales.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Aplicar las diferentes funciones del procesador de texto Word en los ejercicios prácticos del teclado y en textos.	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto y aplicaciones. • Ventana de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Barra de menú • Barras de herramientas • Dibujo • Formato • Bordes • Texto (bloques) <ul style="list-style-type: none"> • Copiar • Borrar • Mover • Insertar. • Documentos <ul style="list-style-type: none"> • Creación • Guardado • Recuperación • Impresión • Diseño 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define los menús, funciones y herramientas posibles • Ejemplifica el uso de menús, funciones y herramientas. • Explica el procedimiento para trabajar con texto. • Define los componentes del documento (márgenes, encabezados, y otros). • Aplica las funciones del procesador de texto en la elaboración de documentos. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica los menús, funciones y herramientas que ofrece el procesador de textos. • Utiliza los menús, funciones y herramientas disponibles. 	Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.	Aplica las diferentes funciones del procesador de texto Word en los ejercicios prácticos del teclado y en textos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Formato del documento <ul style="list-style-type: none"> • Encabezados, pies de página, notas al pie • Numeración de páginas • Márgenes • Macros • Plantillas • Ilustraciones 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Distingue las funciones disponibles para el manejo de texto y documentos. • Aplica las diferentes funciones para el manejo de texto y documentos. • Elabora todo tipo de documentos sencillos en el procesador. • Corrige los trabajos de acuerdo con la técnica utilizada. • Selecciona los mejores documentos para el portafolio de evidencias. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
2. Aplicar los símbolos alfanuméricos necesarios en la presentación de documentos empresariales	<ul style="list-style-type: none"> • Código ASCII <ul style="list-style-type: none"> • Símbolos • Caracteres especiales • Otros. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define el concepto del código ASCII • Explica los diferentes símbolos que se utilizan, pero que no están en el teclado alfanumérico. • Describe la importancia de la aplicación del código ASCII en la elaboración de documentos. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica los diferentes símbolos y caracteres especiales. • Utiliza las funciones en cuanto a creación de símbolos necesarios para la presentación de documentos. • Aplica el código ASCII en la elaboración de diferentes documentos. 	Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas	Aplica los símbolos alfanuméricos necesarios en la presentación de documentos empresariales.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
3. Confeccionar tablas y gráficos con las herramientas disponibles en el procesador de texto.	<ul style="list-style-type: none"> • Tablas y gráficos. <ul style="list-style-type: none"> • Creación • Modificación • Formato • Visualización 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica la importancia de los componentes de tablas y gráficos. • Ejemplifica las diferentes funciones en la elaboración de tablas. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica los elementos de tablas y gráficos. • Elabora tablas y gráficos utilizando las herramientas necesarias. 		Confecciona tablas y gráficos con las herramientas disponibles en el procesador de texto.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
4. Digitar documentos sencillos y complejos, utilizando las funciones del procesador de textos, con las técnicas correspondientes, así como el cotejo.	<ul style="list-style-type: none"> • Cartas. • Memorandos • Informes • Actas. • Técnicas de cotejo 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describe los procedimientos para la presentación de los diversos documentos • Explica las técnicas de elaboración de diversos documentos • Explica las técnicas de cotejo para los diversos documentos <p><u>El o la Estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cita los procedimientos para la presentación de los diversos documentos • Elabora cartas, memorandos, informes y actas, aplicando las técnicas correspondientes • Utiliza las técnicas de cotejo para la revisión de los documentos elaborados. 		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
5. Distinguir los elementos básicos de la máquina de escribir manual y electrónica.	<ul style="list-style-type: none"> • Máquina de escribir manual y electrónica. • Partes de la máquina de escribir y su funcionamiento • Partes de la máquina de escribir electrónica y su funcionamiento • División del teclado • Técnicas de tabulación • Técnicas de alineamiento. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica la importancia de la máquina de escribir manual y electrónica • Describe las partes de la máquina • Demuestra su funcionamiento de la máquina manual y electrónica. • Explica las técnicas de tabulación y alineamiento <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Infiere la importancia de la máquina de escribir manual y electrónica • Cita las partes de la máquina de escribir. • Resuelve un caso dado con respecto al funcionamiento de la máquina manual y electrónica. • Ejecuta una de las técnicas de tabulación y alineamiento mediante un ejercicio. 		Distingue los elementos básicos de la máquina de escribir manual y electrónica.

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Técnicas Mecanográficas	PRÁCTICA No. 1
--	----------------

PROPÓSITO:

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

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Define los menús, funciones y herramientas posibles.
- Ejemplifica el uso de menús, funciones y herramientas.
- Explica el procedimiento para trabajar con texto.
- Define los componentes del documento (márgenes, encabezados, etc.)
- Aplica las funciones del procesador de texto en la elaboración de documentos.
- Define el concepto del código ASCII.
- Explica los diferentes símbolos que se utilizan, pero que no están en el teclado alfanumérico.
- Describe la importancia de la aplicación del código ASCII en la elaboración de documentos.
- Explica la importancia de los componentes de tablas y gráficos.
- Ejemplifica las diferentes funciones en la elaboración de tablas.
- Describe los procedimientos para la presentación de diversos documentos.
- Explica las técnicas de elaboración de diversos documentos.
- Explica las técnicas de cotejo para los diversos documentos.
- Explica la importancia de la máquina de escribir manual y electrónica.
- Describe las partes de la máquina.
- Demuestra el funcionamiento de la máquina manual y electrónica.
- Explica las técnicas de tabulación y alineamiento.

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 correctamente, los menús, funciones y herramientas que ofrece el procesador de textos.			
Utiliza acertadamente os menús, funciones y herramientas disponibles.			
Distingue con precisión las funciones disponibles para el manejo de texto y documentos.			
Aplica eficientemente las diferentes funciones para el manejo de texto y documentos.			
Elabora correctamente todo tipo de documentos sencillos en el procesador.			
Corrige con precisión los trabajos de acuerdo con la técnica utilizada.			
Selecciona con exactitud los mejores documentos para el portafolio de evidencias.			
Identifica con eficiencia los diferentes símbolos y caracteres especiales.			
Utiliza e acertadamente las funciones en cuanto a creación de símbolos necesarios para la presentación de documentos.			
Aplica correctamente el código ASCII en la elaboración de diferentes documentos			
Identifica con exactitud los elementos de tablas y gráficos.			
Elabora correctamente tablas y gráficos utilizando las herramientas necesarias			
Cita con exactitud los procedimientos para la presentación de los diversos documentos			
Elabora acertadamente cartas, memorandos, informes y actas, aplicando las técnicas correspondientes			
Utiliza con precisión las técnicas de cotejo para la revisión de los documentos elaborados			
Infiere con claridad la importancia de la máquina de escribir manual y electrónica.			
Cita acertadamente las partes de la máquina.			
Resuelve con precisión un caso dado con respecto al funcionamiento de la máquina manual y electrónica.			
Ejecuta eficientemente una de las técnicas de tabulación y alineamiento mediante un ejercicio.			

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
1. Aplicar las diferentes funciones del procesador de texto Word en los ejercicios prácticos del teclado y en textos.	Aplica las diferentes funciones del procesador de texto Word en los ejercicios prácticos del teclado y en textos cortos.	Identifica los menús, funciones y herramientas que ofrece el procesador de textos.	Desempeño	Identifica correctamente, los menús, funciones y herramientas que ofrece el procesador de textos.
		Utiliza los menús, funciones y herramientas disponibles.	Desempeño	Utiliza acertadamente los menús, funciones y herramientas disponibles.
		Distingue las funciones disponibles para el manejo de texto y documentos.	Desempeño	Distingue con precisión las funciones disponibles para el manejo de texto y documentos.
		Aplica las diferentes funciones para el manejo de texto y documentos.	Desempeño	Aplica eficientemente las diferentes funciones para el manejo de texto y documentos.
		Corrige los trabajos de acuerdo con la técnica utilizada.	Desempeño	Corrige con precisión los trabajos de acuerdo con la técnica utilizada.
		Selecciona los mejores documentos para el portafolio de evidencias.	Desempeño	Selecciona con exactitud los mejores documentos para el portafolio de evidencias.
		Elabora todo tipo de documentos.	Producto	Elabora correctamente todo tipo de documentos sencillos en el procesador.
2. Aplicar los símbolos alfanuméricos necesarios en la presentación de documentos empresariales.	Aplica los símbolos alfanuméricos necesarios en la presentación de documentos empresariales.	Identifica los diferentes símbolos y caracteres especiales.	Desempeño	Identifica con eficiencia los diferentes símbolos y caracteres especiales.
		Utiliza las funciones en cuanto a creación de símbolos necesarios para la prestación de documentos.	Desempeño	Utiliza acertadamente las funciones en cuanto a creación de símbolos necesarios para la prestación de documentos.
		Aplica el código ASCII en la elaboración de diferentes documentos.	Desempeño	Aplica correctamente el código ASCII en la elaboración de diferentes documentos.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
3. Confeccionar tablas y gráficos con las herramientas disponibles en el procesador de texto.	Confecciona tablas y gráficos con las herramientas disponibles en el procesador de texto.	Identifica los elementos de tablas y gráficos.	Desempeño	Identifica con exactitud los elementos de tablas y gráficos.
		Elabora tablas y gráficos utilizando las herramientas necesarias.	Producto	Elabora correctamente tablas y gráficos utilizando las herramientas necesarias.
4. 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.	Cita los procedimientos para la presentación de los diversos documentos.	Conocimiento	Cita con exactitud los procedimientos para la presentación de los diversos documentos.
		Utiliza las técnicas de cotejo para la revisión de los documentos elaborados.	Desempeño	Utiliza con precisión las técnicas de cotejo para la revisión de los documentos elaborados.
		Elabora cartas, memorandos, informes y actas, aplicando las técnicas correspondientes.	Producto	Elabora acertadamente cartas, memorandos, informes y actas, aplicando las técnicas correspondientes.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
5. Distinguir los elementos básicos de la máquina de escribir manual y electrónica.	Distingue los elementos básicos de la máquina de escribir manual y electrónica.	Cita las partes de la máquina.	Conocimiento	Cita acertadamente las partes de la máquina
		Infiere la importancia de la máquina de escribir manual y electrónica.	Desempeño	Infiere con claridad la importancia de la máquina de escribir manual y electrónica.
		Resuelve un caso dado con respecto al funcionamiento de la máquina manual y electrónica.	Desempeño	Resuelve con precisión un caso dado con respecto al funcionamiento de la máquina manual y electrónica.
		Ejecuta una de las técnicas de tabulación y alineamiento mediante un ejercicio.	Desempeño	Ejecuta eficientemente una de las técnicas de tabulación y alineamiento mediante un ejercicio.

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 University 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 registrará 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

Colegio Técnico Profesional:	
Especialidad:	
Nivel:	
Sub – área:	
Unidad de Estudio:	
Número de horas:	

HOJA DE VIDA

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:

Nombre y apellidos del o la docente:

ANTECEDENTES ACADÉMICOS
• Escuela:
• Colegio:
• Cursos recibidos:

- 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 aprendizaje	Criterios de desempeño	Evidencias	Competente	
			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 • 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"> • El pescador • Cine foro con panel • El juicio • ¿Qué harías? • Rotafolio • Portafolio • El Collage • El rompecabezas • Busca palabras • 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

