

## **MODALIDAD**

### **COMERCIAL Y DE SERVICIOS ESPECIALIDAD SECRETARIADO EJECUTIVO**

### **DISEÑO CURRICULAR BAJO EL MODELO DE EDUCACION BASADO EN NORMAS POR COMPETENCIA**

#### **AUTORIDADES**

**Dr. Leonardo Garnier Rímulo**  
Ministro de Educación Pública

**Dra. Alejandrina Mata Segreda**  
Viceministra Académica de Educación Pública

**Lic. Silvia Viquez Ramírez**  
Viceministra Administrativa de Educación Pública

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

**Departamento de Educación Técnica**  
**Gerardo Ávila Villalobos**  
Jefe de Departamento

**MSc. Damaris Foster Lewis**  
Jefe de Sección Curricular

**Julio, 2009**  
**San José, Costa Rica**

*“Al desarrollo por la educación “*

**MODALIDAD  
COMERCIAL Y DE SERVICIOS**

**ESPECIALIDAD: SECRETARIADO EJECUTIVO**

**NIVEL DUODECIMO AÑO**

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

**ELABORADO POR**

**Msc. Idalmi Sankey González  
Asesora Nacional de Educación  
Especialidad Secretariado**



**Julio, 2009**

**Revisado por:  
Msc. Damaris Foster Lewis**

**Aprobado por el Consejo Superior de Educación, Sesión 45-2009, acuerdo 02-45-09 del 28 de setiembre, 2009.**

“Al desarrollo por la educación “

## 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.

*“Al desarrollo por la educación “*

## **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.

*“Al desarrollo por la educación “*

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.

### **Competencias por desarrollar**

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

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

La transversalidad es un proceso que debe evidenciarse en las labores programáticas del Sistema Educativo Nacional; desde los presentes Programas de estudio hasta el Planeamiento didáctico que el ó la docente realizan en el aula. Con respecto a los Programas de Estudio, en algunos Procedimientos y Valores se podrán visualizar procesos que promueven, explícitamente, la incorporación de los temas transversales. Sin embargo, las opciones para realizar

*“Al desarrollo por la educación “*

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.

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.*



*“Al desarrollo por la educación “*

## 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 y las jóvenes se desempeñen eficientemente al egresarse de la carrera.

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

Msc. Carolina Hernández	Asesora Nacional de Primer y Segundo Ciclo
Msc. Anabelle Venegas	Coordinadora de Lenguas Extranjeras
Licda. Tannia Murillo	CTP de Puriscal
Licda. Yolanda Rodríguez	CTP Escazú
Licda. Marlene Morales	CTP San Sebastián
Licda. Yamileth Chávez	CTP Monseñor Sanabria
Licda. Lilliam Vargas	CTP Monseñor Sanabria
Licda. Isabel Amador	CTP José Figueres Ferrer
Licda. Sonia Jara	CTP Acosta
Lic. Julio Ismael Castro	CTP Acosta
Licda. Carmen Carmona	CTP San Juan Sur
Licda. Dunia Maradiaga	CTP San Carlos
Licda. Exania Rodríguez	CTP Los Chiles
Lic. Luis Alberto Cubero	CTP Ricardo Castro Beer
Licda. Emilia María Acuña	CTP La Suiza
Licda. Gabriela Brenes	Vocacional de Artes y oficios Diurno
Licda. Rosa María Alvarado	CTP San Pablo de León Cortes
Licda. Dayana Vindas	CTP Mario Quirós Sasso
Licda. Yendry Juárez	CTP La Mansión
Licda. Gloria Sandí	CTP Limón
Licda. Mauren Fonseca	CTP Limón
Licda. Olga Lidia Zamora	CTP Pococí
Licda. Raquel Rodríguez	CTP Puntarenas

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.

*"Al desarrollo por la educación "*

## TABLA DE CONTENIDOS

	<b>Página</b>
Fundamentación .....	11
Justificación.....	14
Orientaciones Generales para la Labor Docente .....	16
Lineamientos Generales para la Evaluación .....	22
Planeamiento Pedagógico del Docente.....	24
Perfil Profesional.....	27
Perfil Ocupacional.....	28
Descripción de la especialidad... ..	30
Objetivos Generales de la Especialidad .....	31
Estructura Curricular .....	32
Malla Curricular.....	30
Mapa Curricular.....	35
<b>DUODÉCIMO AÑO</b>	
<b>Sub-Área: Conversational English.....</b>	<b>69</b>
<b>Sub-Área: Gestión Empresarial.....</b>	<b>105</b>
<b>Sub-Área: Destrezas Computacionales .....</b>	<b>185</b>
<b>Sub-Área: Comunicación Empresarial.....</b>	<b>224</b>
Bibliografía.....	315
Anexos.....	322

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

Es importante señalar, en este punto, el gran crecimiento que se ha reportado en la plataforma tecnológica instalada en el país. En este contexto, surge un nuevo requerimiento de personal en el área del Secretariado Ejecutivo, 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 Secretariado Ejecutivo.

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, se toma la decisión de modificar el programa de estudio de la especialidad de Secretariado Ejecutivo 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.
- Oral conversation: Facilita el desarrollo de dos habilidades lingüísticas: Listening and oral communication.
- Pasantía laboral: Permite al estudiante desempeñarse en el contexto laboral y aplicar los conocimientos adquiridos.

Como las labores secretariales han variado, y por ende la demanda de profesionales competentes, este programa pretende formar a los y las secretarias en forma integral con una sólida formación, en el manejo de las herramientas tecnológicas necesarias para su buen desempeño, con conocimientos técnicos y de un segundo idioma, con habilidades, psicomotoras y afectivas, con valores y actitudes sólidas, con un claro compromiso de protección al ambiente y el uso racional de los recursos naturales.

Enfatiza además, en la necesidad del mejoramiento de la calidad de vida personal y social, para que las personas puedan vivir dignamente, sin descuidar el principio de equidad en una sociedad integrada y participativa.

## **JUSTIFICACION ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

La especialidad de Secretariado Ejecutivo forma parte de la oferta educativa de Educación Técnica, y se encuentra influenciada por un constante y acelerado desarrollo tecnológico, que ha hecho evolucionar de manera increíble los conocimientos por impartir. Esto obliga a un replanteamiento periódico de los contenidos programáticos, en procura de que los egresados de la especialidad fundamentada en Secretariado Ejecutivo, afronten el reto de vida laboral con elementos actualizados y acordes a la realidad, tanto tecnológica como política para responder a los nuevos modelos de globalización económica, el desarrollo sostenible, la búsqueda continua de la calidad, las alianzas tecnológicas, el uso de la informática, el manejo de otro idioma y la competitividad, entre otros.

Nuestro país, inmerso en un mundo de constantes cambios, debe preparar a su población para enfrentar la nueva sociedad que día a día se construye, el nuevo individuo deberá poseer una actitud abierta hacia el cambio, hacia la investigación y respeto de las ciencias naturales y sociales. Debe estar preparado para evolucionar con la tecnología, actualizando constantemente sus conocimientos, asumir un compromiso con el planeta y ser partícipe activo de un proceso de desarrollo sostenible. Todo lo anterior, le permitirá a Costa Rica contar con una sociedad que la haga competitiva en el siglo XXI.

Para responder a estos nuevos modelos de desarrollo, se presentan para la especialidad fundamentada en Secretariado Ejecutivo nuevas estructuras curriculares y nuevos programas de estudio, en los que se incluyen subáreas formadas por unidades didácticas integradas y organizadas en forma lineal, lo cual da origen a una graduación secuencial del aprendizaje, de modo que una unidad prepara para la siguiente y faculta a los alumnos a tener acceso a aprendizajes permanentes, recreando o reconstruyendo el conocimiento a que se enfrentan.

De acuerdo con los lineamientos de la Política Educativa hacia el Siglo XXI, los programas de Secretariado Ejecutivo constituyen un eje de desarrollo social, económico y personal, aportando un valor agregado para la vida en igualdad de oportunidades y acceso, sin distinción de género.

*“Al desarrollo por la educación “*

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

- Satisface un sector del mercado laboral
- Incluye tópicos nuevos como: Quality customer service
- El programa cuenta curricularmente con 160 horas de simulación empresarial, que facilita la operacionalización de los conocimientos que los alumnos han adquirido.

**Por las razones antes expuestas, la Asesoría de Secretariado ha implementado el programa de SECRETARIADO EJECUTIVO; 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: <sup>1</sup>

- 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.

---

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

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:

- 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.

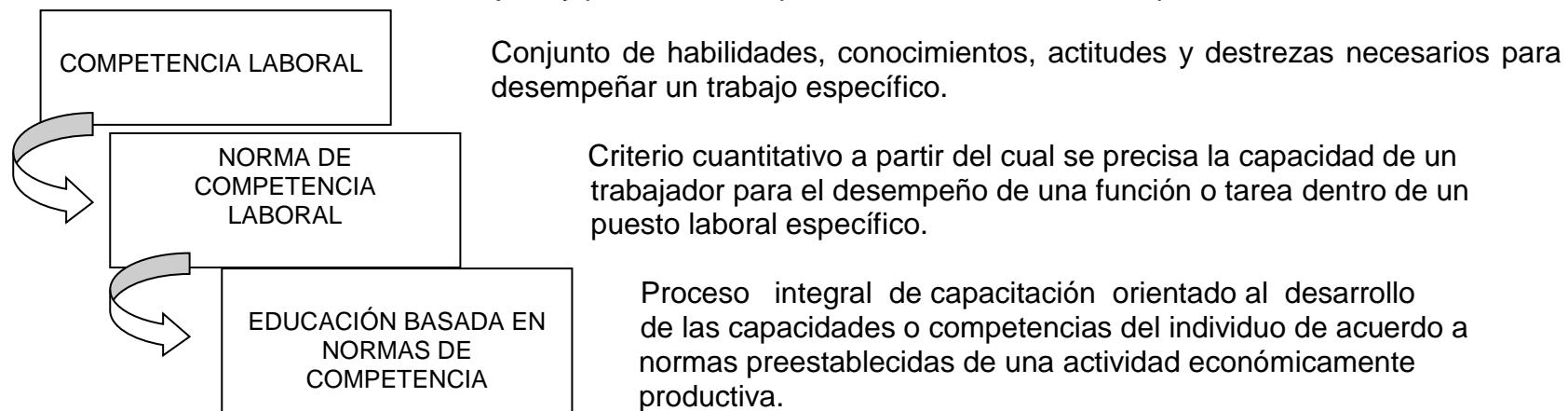
Seguidamente, se **ofrecen recomendaciones generales** que indican el camino para el logro de objetivos y propósitos de la especialidad:

- 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 la institución, para que se realicen las gestiones pertinentes con los técnicos.

## CONCEPTO DE EDUCACIÓN BASADA EN NORMAS POR COMPETENCIA <sup>2</sup>

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



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

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

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

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

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

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

## **LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA EVALUACIÓN**

En el contexto educativo en general, y particularmente en el marco del modelo de educación basada en normas por 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: <sup>3</sup>

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 requisitos 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 por 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 o la Docente debe recopilar todas aquellas evidencias que se requieran para determinar que cada 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 por competencia, en el cual trata de identificar las fortalezas y debilidades, no solo 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, y otros.

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 aprendizajes por evaluar (CRITERIOS DE DESEMPEÑO) de la norma técnica de competencia laboral respectiva. Esta comparación es la base que permite inferir si cada estudiante es competente o todavía no lo es.

Así, la evaluación basada en normas por 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

---

<sup>3</sup> Avila, Gerardo y López, Xinia. Educación basada en normas de competencia. SINETEC. 2000.

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:

- 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 por 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 por 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.**





## 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. Aplica los conocimientos y destrezas en la especialidad.
2. Utiliza al máximo los adelantos tecnológicos para el desarrollo de su labor.
3. Emplea terminología técnica de la especialidad en español y en un idioma universal.
4. Adapta los procesos técnicos de la especialidad a los recursos existentes.
5. Aplica las normas ocupacionales y éticas en el desarrollo de su profesión.
6. Fortalece costumbres, creencias y valores de la idiosincrasia costarricense.
7. Ejecuta con calidad, sus labores para el desarrollo socioeconómico del país.
8. Organiza, con excelencia, actividades propias de la especialidad.
9. Organiza el espacio físico, de acuerdo con los requerimientos de la especialidad.
10. Toma decisiones acertadas y oportunas en el proceso administrativo.
11. Trabaja en equipo, con habilidad y eficiencia.
12. Usa, racionalmente, los materiales, equipos y suministros requeridos en la especialidad.
13. Aplica los conocimientos del idioma inglés, como segunda lengua, en el desarrollo de su profesión.
14. 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 secretarial.
15. Protege el ambiente, consciente de la importancia de la protección de los recursos naturales.
16. Planea, organiza y ejecuta su trabajo, con calidad, por iniciativa propia o por instrucciones de superiores.

## **TÉCNICO EN EL NIVEL MEDIO EN SECRETARIADO EJECUTIVO**

### **PERFIL OCUPACIONAL**

1. Aplica calidad en el desarrollo de las funciones de su especialidad.
2. Presenta una actitud positiva al cambio, adaptándose a distintas situaciones laborales.
3. 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.
4. Aplica la ética profesional en el cumplimiento de las tareas.
5. Utiliza, racionalmente, los recursos naturales y protege el ambiente, contribuyendo al bienestar del país.
6. Incorpora la educación en valores en la vivencia cotidiana.
7. Aplica los procesos tecnológicos para el desarrollo de las funciones secretariales y en pro de la calidad y competitividad.
8. Brinda excelencia en el servicio al cliente, apoyando el proceso empresarial.
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 moderna.
13. Utiliza en forma correcta, los materiales y suministros de la oficina secretarial.
14. Aplica los conocimientos adquiridos en las distintas disciplinas, en el desempeño de sus labores.
15. Organiza su trabajo, para lograr mayor eficiencia.
16. Aplica los principios de trabajo en equipo, en el ambiente empresarial.
17. Demuestra conocimiento en la organización de viajes, reuniones, congresos y otros, aplicando las normas protocolarias nacionales e internacionales según corresponda.
18. Demuestra conocimiento básico en los procedimientos contables y en el manejo de la caja chica.

19. Aplica, con eficacia, los canales de comunicación según corresponda.
20. Aplica una comunicación efectiva, tomando en cuenta las cualidades y lenguaje apropiado en el ámbito empresarial.
21. Aplica los principios de calidad en la atención al cliente interno y externo, tanto por teléfono como personalmente.
22. Aplica los conocimientos básicos sobre la personalidad de los visitantes, filtrando visitas y llamadas.
23. Realiza la toma de notas o mensajes con rapidez y exactitud.
24. Utiliza las técnicas correctas de comunicación en la elaboración de los documentos propios de la oficina moderna.
25. Maneja los conocimientos básicos del idioma inglés, para desempeñarse con calidad, en el entorno laboral.
26. Administra la documentación de una oficina moderna, aplicando las leyes que dicta Archivo Nacional.
27. Utiliza con eficiencia, la computadora y los paquetes de cómputo actualizados, que se utilizan para el procesamiento de la información de la oficina moderna.
28. Aplica en forma correcta, los procedimientos para trámite de correspondencia, enviada y recibida.
29. Aplica los conocimientos básicos sobre turismo y primeros auxilios, en caso necesario.
30. Aplica el reglamento interno sobre el uso del laboratorio de cómputo.

## **DESCRIPCIÓN**

### **SECRETARIADO EJECUTIVO**

La especialidad de Secretariado Ejecutivo forma profesionales capaces de organizar y administrar una oficina a nivel gerencial, apoyo a la gestión de gerencias, jefaturas de departamentos, de áreas o de divisiones al interior de empresas e instituciones privadas, tanto nacionales como extranjeras, especializadas en el manejo productivo de las herramientas informáticas con el dominio del idioma Inglés, proactivas, capaces de tomar decisiones a nivel ejecutivo y que conozcan y se desenvuelvan dentro de la gestión de negocios.

Esta especialidad permite responder a las exigencias que la empresa moderna pide a la secretaria o secretario; como son el desarrollo de habilidades sociales que posibiliten el trabajo armonioso y en equipo, el dominio de técnicas para brindar una mejor atención al público, conocimientos de administración y contabilidad y una fuerte base computacional que incorpora el uso de los más importantes programas computacionales, trabajo en red, Internet y correo electrónico, entre otros.

El moderno diseño del plan curricular de estudios lleva a nuestras egresadas o egresados a desarrollar conocimientos en la subárea de Conversational english, Gestión empresarial, Destrezas computacionales, Comunicación empresarial y Administración de documentos.

## **OBJETIVOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD**

### **SECRETARIADO EJECUTIVO**

1. Fomentar técnicos en el nivel medio en la especialidad de Secretariado Ejecutivo, con los conocimientos, habilidades y competencias acordes con las exigencias del mercado laboral, 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. Promover la filosofía de servicio al cliente en el desarrollo de las funciones secretariales ejecutivas al identificarse con la visión y misión y objetivos de la empresa.
3. Fomentar la aplicación de las normas de Salud Ocupacional en todas las funciones secretariales, para la prevención de accidentes y enfermedades laborales, en pro de la salud personal y social.
4. Contribuir con el desarrollo integral del individuo, estimulando la visión humanista con 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.
5. 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 secretarial.
6. Fomentar la calidad en el desarrollo de todas las funciones de la especialidad de Secretariado Ejecutivo, la elaboración y presentación de documentos empresariales, que utilicen los programas computacionales actualizados.



## ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO

### ESTRUCTURA CURRICULAR

<b>SUB-ÁREA</b>	<b>HORAS POR SEMANAS</b>		
	<b>NIVEL</b>		
	<b>X</b>	<b>XI</b>	<b>XII</b>
<b>CONVERSATIONAL ENGLISH</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>GESTIÓN EMPRESARIAL</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>10</b>
<b>DESTREZAS COMPUTACIONALES</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>COMUNICACIÓN EMPRESARIAL</b>	<b>8</b>	<b>----</b>	<b>6</b>
<b>COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	<b>----</b>	<b>8</b>	<b>----</b>
<b>TOTAL DE HORAS</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>24</b>

### MALLA CURRICULAR SECRETARIADO EJECUTIVO

<b>UNIDADES DE ESTUDIO POR NIVEL</b>						
<b>SUB-AREA</b>	<b>DECIMO</b>		<b>UNDECIMO</b>		<b>DUODECIMO</b>	
<b>Conversational english</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Using the appropriate linguistic tools to communicate in english with others at the company.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>160 Horas anuales</b></p>	<b>160</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Developing communicative competence in the english language by means of technical topics</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>160 Horas anuales</b></p>	<b>160 hrs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacting in the english language to enrich Costa Rican cultural, economical and social welfare</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>100 Horas anuales</b></p>	<b>100 hrs</b>
<b>Gestión empresarial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura de la calidad</li> <li>• Administración de oficinas</li> <li>• Etiqueta y protocolo</li> <li>• Funciones ejecutivas</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>320 Horas anuales</b></p>	<p><b>40</b></p> <p><b>104</b></p> <p><b>72</b></p> <p><b>104 hrs</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites empresariales</li> <li>• Fundamentos de contabilidad</li> <li>• Estadística descriptiva</li> <li>• Mercadeo</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>320 Horas anuales</b></p>	<p><b>80</b></p> <p><b>104</b></p> <p><b>56</b></p> <p><b>80 hrs</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislación laboral</li> <li>• Empresa de práctica labora</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>250 Horas anuales</b></p>	<p><b>90</b></p> <p><b>160 hrs</b></p>

### MALLA CURRICULAR SECRETARIADO EJECUTIVO

UNIDADES DE ESTUDIO POR NIVEL						
SUB-AREA	DECIMO		UNDECIMO		DUODECIMO	
<b>Destrezas computacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas computacionales <span style="float: right;">100</span></li> <li>• Procesador de texto Word <span style="float: right;">60</span></li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>160 horas anuales</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes-Usuario <span style="float: right;">20</span></li> <li>• Aplicaciones computacionales <span style="float: right;">100</span></li> <li>• Pasantía laboral hrs. <span style="float: right;">40</span></li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>160 horas anuales</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bases de datos <span style="float: right;">40</span></li> <li>• Producción de documentos en computadora <span style="float: right;">60</span></li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>100 horas anuales</b></p>	
<b>Comunicación empresarial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación oral <span style="float: right;">96</span></li> <li>• Comunicación escrita <span style="float: right;">112</span></li> <li>• Principios de redacción <span style="float: right;">112</span></li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>320 horas anuales</b></p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresión escrita <span style="float: right;">64</span></li> <li>• Expresión oral <span style="float: right;">48</span></li> <li>• Quality customer service <span style="float: right;">38</span></li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>150 horas anuales</b></p>	
<b>Comunicación empresarial y administración de documentos</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de documentos <span style="float: right;">112</span></li> <li>• Técnicas de comunicación escrita <span style="float: right;">112</span></li> <li>• Comunicación oral <span style="float: right;">96</span></li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>320 horas</b></p>			

## MAPA CURRICULAR DÉCIMO AÑO

**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 DÉCIMO AÑO**

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
<b>CONVERSATIONAL            ENGLISH</b>  <b>160 HOURS</b>	Using the appropriate linguistic tools to communicate in english with others at the company  160 hours	<p>Target content 1            Exchanging information about:            Personal interaction at the            company, ways of interacting,            ethics, personal skills, cultural            aspects            Hours: 56 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: 56 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Understanding simple familiar phrase and short statements.</li> <li>• Predicting meaning through the use of context</li> <li>• Asking and responding to questions in clearly defined situations.</li> <li>• Expressing personal responses, likes dislikes and feelings.</li> <li>• Understanding simple familiar phrases and short statements</li> </ul>

**SUB-ÁREA**

**UNITS**

**TARGET**

**LINGUISTIC  
 COMPETENCIES**

- Predicting meaning through the use of context
- Asking and responding to questions in clearly defined situations
- Expressing personal responses, likes, dislikes and feelings

Target content 3  
 Company furniture, equipment and tools  
 Hours: 48 hours

- Understanding simple familiar phrase and short statements.
- Communicating messages with little or no difficulty
- Expressing and seeking ideas and opinions

**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 DÉCIMO AÑO**

SUB-ÁREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p><b>GESTIÓN                      EMPRESARIAL                      320 horas</b></p>	<p>Cultura de la calidad                      40 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumentar la importancia de las técnicas de calidad, productividad y competitividad.</li> <li>• Identificar la importancia del trabajo en equipo en la toma de decisiones</li> <li>• Utilizar herramientas y métodos con el fin de lograr un mejoramiento continuo en las diferentes áreas de acción.</li> <li>• Analizar la necesidad de satisfacer al cliente como condición indispensable en la competitividad de una empresa.</li> </ul>
	<p>Administración de oficinas                      104 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las características del proceso administrativo de una organización.</li> <li>• Examinar el contexto, planificación y ergonomía en la administración de la oficina.</li> </ul>
	<p>Etiqueta y protocolo                      72 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferenciar los conceptos de etiqueta y protocolo, para lograr una buena imagen.</li> </ul>

**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 DÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p><b>GESTIÓN                  EMPRESARIAL                  320 horas</b></p>	<p>Funciones ejecutivas                      104 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar con calidad las labores secretariales para el buen manejo de la oficina moderna.</li> <li>• Planificar los viajes de negocios nacionales e internacionales propios de una oficina.</li> <li>• Aplicar las normas de protocolo que competen a una secretaria en la organización de reuniones y eventos corporativos.</li> <li>• Organizar seminarios, congresos y ferias en lo que corresponde a una secretaria.</li> </ul>



**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 DÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p><b>DESTREZAS                  COMPUTACIONALES                  160 horas</b></p>	<p>Herramientas                      computacionales                      100 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar normas básicas para el cuidado del equipo y la organización del lugar de trabajo.</li> <li>• Aplicar los principios de ergonomía al digitar documentos propios de la oficina.</li> <li>• Identificar las partes de la máquina de escribir manual y su funcionamiento.</li> <li>• Identificar los elementos básicos de un computador en español e inglés.</li> <li>• Utilizar las funciones del ambiente Windows para el manejo de la información.</li> <li>• Ejecutar las técnicas de digitado al tacto de letras, números y otros que conforman el teclado hasta alcanzar 50 palabras por minuto.</li> <li>• Seleccionar programas para detectar y eliminar los virus del software.</li> </ul>

**MAPA CURRICULAR  
SECRETARIADO EJECUTIVO  
DÉCIMO AÑO**

**SUB-ÁREA**

**UNIDAD DE ESTUDIO**

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

**DESTREZAS  
COMPUTACIONALES  
160 horas**

Procesador de texto Word  
60 horas

- 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.

**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 DÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<b>COMUNICACIÓN                      EMPRESARIAL                      320 horas</b>	Comunicación oral 96 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar el proceso de la comunicación oral en el entorno empresarial.</li> <li>• Aplicar el lenguaje apropiado en la oficina tomando en cuenta el estilo, características y las técnicas de comunicación oral.</li> <li>• Desarrollar las habilidades para comunicarse satisfactoriamente con los diferentes tipos de clientes.</li> <li>• Aplicar las normas y principios del servicio telefónico nacional e internacional.</li> <li>• Aplicar las habilidades y destrezas en la atención telefónica.</li> </ul>
	Comunicación escrita 112 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar las normas del idioma para la redacción de todo tipo de comunicación.</li> <li>• Redactar documentos empresariales aplicando los factores auxiliares.</li> </ul>

**MAPA CURRICULAR  
SECRETARIADO EJECUTIVO  
DÉCIMO AÑO**

SUB-ÁREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<b>COMUNICACIÓN EMPRESARIAL 320 horas</b>	Principios de redacción 112 horas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicar las diferentes técnicas de redacción utilizadas en la oficina.</li></ul>

**MAPA CURRICULAR UNDÉCIMO AÑO**

**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 UNDÉCIMO AÑO**

<b>SUB-ÁREA</b>	<b>UNITS</b>	<b>TARGET</b>	<b>LINGUISTIC COMPETENCIES</b>
<b>CONVERSATIONAL ENGLISH  160 HOURS</b>	Developing communicative competence in the english language by means of technical topics  160 hours	Target content 1 Job manufacturing and Job performance Hours: 56 hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reacting to language spoken at normal speed in everyday life.</li> <li>• Identifying the main rules of filing</li> <li>• Understanding variety of registers</li> <li>• Listening between lines about the topic studied.</li> <li>• Understanding ideas</li> <li>• Talking in simple language about familiar and concrete situations of our own world.</li> <li>• Reporting information gathered from texts, web site, and others</li> <li>• Speaking appropriately</li> <li>• Responding to a request with appropriate expressions</li> <li>• Speaking with intelligible pronunciation and intonation.</li> </ul>

**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 UNDÉCIMO AÑO**

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
<p><b>CONVERSATIONAL ENGLISH</b></p> <p><b>160 HOURS</b></p>		<p>Target content 2                      Routine business activities                      Hours: 56 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reacting towards instructions</li> <li>• Identifying details in familiar material.</li> <li>• Summarizing messages and narratives.</li> <li>• Responding and giving opinions about events and issues.</li> <li>• Responding to messages and dialogues in short situation context.</li> <li>• Reporting information to complete a task</li> <li>• Speaking with intelligible pronunciation and intonation.</li> <li>• Asking for repetition / conformation.</li> </ul>

**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 UNDÉCIMO AÑO**

<b>SUB-ÁREA</b>	<b>UNITS</b>	<b>TARGET</b>	<b>LINGUISTIC COMPETENCIES</b>
<p><b>CONVERSATIONAL ENGLISH</b></p> <p><b>160 HOURS</b></p>		<p>Target content 3                      Safety at work                      Hours:48 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifying relevant information</li> <li>• Giving directions to carry out a task</li> <li>• Expressing main points and personal responses.</li> </ul>



**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 UNDÉCIMO AÑO**

SUB-ÁREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p><b>GESTIÓN                      EMPRESARIAL                      320 horas</b></p>	<p>Trámites empresariales                      80 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir conceptos básicos de economía y su relación con las funciones empresariales.</li> <li>• Aplicar los elementos de matemática financiera en operaciones contables.</li> <li>• Elaborar los documentos comerciales sencillos y complejos.</li> <li>• Examinar los diversos trámites relacionados con las actividades empresariales.</li> </ul>

**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 UNDÉCIMO AÑO**

SUB-ÁREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<b>GESTIÓN            EMPRESARIAL            320 horas</b>	Fundamentos de contabilidad 104 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar los elementos básicos de la contabilidad.</li> <li>• Distinguir cada uno de los elementos básicos que intervienen en la ecuación contable y el principio de la partida doble.</li> <li>• Analizar transacciones y ubicarlas en los elementos de la ecuación contable.</li> <li>• Elaborar una clasificación definida de las cuentas de los estados de resultados y de los balances generales (reales y nominales).</li> <li>• Examinar cada uno de los componentes de los elementos básicos en los estados financieros y económicos de la contabilidad financiera.</li> <li>• Emplear la cuenta como instrumento de registro y síntesis de transacción contable.</li> <li>• Construir los diferentes estados económicos y financieros para una empresa de servicios.</li> <li>• Elaborar un ciclo contable para una empresa de servicios.</li> </ul>

**MAPA CURRICULAR  
SECRETARIADO EJECUTIVO  
UNDÉCIMO AÑO**

<b>SUB-AREA</b>	<b>UNIDAD DE ESTUDIO</b>	<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>
<b>GESTIÓN EMPRESARIAL 320 horas</b>	Estadística 56 horas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicar la estadística descriptiva en el procesamiento de la información.</li><li>• Elaborar instrumentos estadísticos para el control de la calidad</li></ul>
	Mercadeo 80 horas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar la influencia del mercadeo en la gestión empresarial.</li></ul>

**MAPA CURRICULAR  
SECRETARIADO EJECUTIVO  
UNDÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<b>DESTREZAS COMPUTACIONALES 160 horas</b>	Redes - Usuario 20 horas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar los diferentes conceptos básicos asociados a la comunicación de datos y el uso de redes.</li><li>• Utilizar las redes de área local.</li><li>• Determinar las responsabilidades de los usuarios y administradores de una red.</li><li>• Identificar el concepto, características y aplicaciones de Internet.</li><li>• Ejecutar las diferentes aplicaciones de Internet.</li></ul>

**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 UNDÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p><b>DESTREZAS                  COMPUTACIONALES                  160 horas</b></p>	<p>Aplicaciones computacionales                      100 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitar documentos sencillos y complejos, utilizando las funciones del procesador de textos, con las técnicas correspondientes, así como el cotejo.</li> <li>• Ejecutar ejercicios de velocidad en la computadora, hasta alcanzar 70 palabras por minuto como mínimo al finalizar el curso lectivo.</li> <li>• Aplicar los elementos de la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica.</li> <li>• Aplicar las herramientas de la hoja electrónica en la elaboración de documentos comerciales.</li> <li>• Construir gráficos en la hoja electrónica.</li> <li>• Analizar la terminología básica y los elementos de la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones.</li> <li>• Aplicar el equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora.</li> <li>• Analizar la terminología básica y los elementos de la barra de menú y herramientas del programa de publicaciones.</li> <li>• Aplicar las herramientas del programa de publicaciones en la confección de material informativo.</li> </ul>

**MAPA CURRICULAR  
SECRETARIADO EJECUTIVO  
UNDÉCIMO AÑO**

**SUB-ÁREA**

**UNIDAD DE ESTUDIO**

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

**DESTREZAS  
COMPUTACIONALES  
160 horas**

Pasantía laboral  
40 horas

- Aplicar conocimientos, habilidades y destrezas propias de la especialidad inherentes al entorno laboral.

**MAPA CURRICULAR  
SECRETARIADO EJECUTIVO  
UNDÉCIMO AÑO**

<b>SUB-AREA</b>	<b>UNIDAD DE ESTUDIO</b>	<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>
<b>COMUNICACIÓN EMPRESARIAL y ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS 320 horas</b>	Administración de documentos 112 horas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ejecutar los procedimientos correctos, para recibir, distribuir y enviar la correspondencia de la oficina.</li><li>• Argumentar la importancia de la archivística como parte esencial de la oficina moderna.</li><li>• Valorar la importancia de la legislación archivística para la empresa pública.</li><li>• Examinar las cualidades personales y profesionales del o la archivista.</li><li>• Seleccionar, los equipos y materiales para archivar.</li><li>• Aplicar las reglas y normas generales para clasificar y ordenar la información.</li><li>• Ejecutar procedimientos para el registro y seguimiento de los documentos.</li><li>• Organizar un archivo de acuerdo con la técnica archivística que le corresponde, ya sea orgánica funcional y por asuntos ( ORFUAS)</li><li>• Ensayar procedimientos para la localización, seguimiento y registro de los documentos con rapidez y exactitud.</li></ul>

**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 UNDÉCIMO AÑO**

<b>SUB-AREA</b>	<b>UNIDAD DE ESTUDIO</b>	<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>
<p><b>COMUNICACIÓN EMPRESARIAL y ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS</b>  <b>320 horas</b></p>	<p>Técnicas de comunicación escrita                      112 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redactar, con calidad, tipos de cartas comerciales utilizando el planeamiento acorde con cada uno de los estilos, características y otros.</li> <li>• Aplicar las técnicas de redacción y presentación de los documentos diversos utilizados en la oficina.</li> </ul>
	<p>Comunicación oral                      96 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar las técnicas de la comunicación oral en la oficina.</li> </ul>



## **MAPA CURRICULAR DUODÉCIMO AÑO**

**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 DUODÉCIMO AÑO**

<b>SUB-ÁREA</b>	<b>UNITS</b>	<b>TARGET</b>	<b>LINGUISTIC COMPETENCIES</b>
<b>CONVERSATIONAL ENGLISH</b>  <b>100 HOURS</b>	Interacting in the english language to enrich Costa Rican cultural, economical and social welfare  100 hours	Target content 1 Workplace management Hours: 44 hours  Target content 2 Customer service Hours: 56 hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifying speakers' specifications, request, and others.</li> <li>• Understanding variety of language forms to complete a task</li> <li>• Asking for repetition</li> <li>• Responding with the appropriate response.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifying the purpose of short messages.</li> <li>• Copying with unfamiliar names expressions and places to complete a procedure.</li> <li>• Negotiation meaning with the other speaker.</li> <li>• Responding to messages and dialogues in situations in different contexts.</li> <li>• Speaking with intelligible pronunciation and intonation</li> </ul>

**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 DUODÉCIMO AÑO**

SUB-ÁREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p><b>GESTION                      EMPRESARIAL                      250 horas</b></p>	<p>Legislación laboral                      90 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorar la importancia del Derecho Laboral.</li> <li>• Examinar los elementos de los contratos de trabajo que rigen los derechos y deberes del trabajador y del patrono.</li> <li>• Analizar los tipos de jornada laboral en sus diversas modalidades de pago.</li> <li>• Inferir las obligaciones y prohibiciones de los patronos y los trabajadores.</li> <li>• Distinguir los beneficios sociales del trabajador contemplados en la legislación vigente.</li> <li>• Especificar las causas que dan origen a la suspensión o terminación de la relación laboral.</li> <li>• Realizar cálculos de indemnizaciones por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal.</li> <li>• Calcular lo correspondiente a vacaciones y aguinaldo con la información suministrada en cada caso.</li> </ul>

**MAPA CURRICULAR  
SECRETARIADO EJECUTIVO  
DUODÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<b>GESTIÓN EMPRESARIAL 250 horas</b>	Legislación laboral	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inferir las cargas sociales y las deducciones aplicadas a las planillas en las empresas.</li><li>• Analizar los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.</li><li>• Examinar los conceptos de la microempresa según la legislación costarricense.</li></ul>

**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 DUODÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p><b>GESTION                      EMPRESARIAL                      250 horas</b></p>	<p>Empresa virtual                      160 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los aspectos relacionados con la gestión del talento humano para la incorporación laboral de un profesional.</li> <li>• Practicar la imagen profesional correcta acorde con la exigencia de la empresa.</li> <li>• Analizar los principios básicos de las relaciones humanas en el mundo empresarial para lograr una buena imagen empresarial.</li> <li>• Aplicar los principios de las relaciones humanas exitosas en el mundo empresarial.</li> <li>• Valorar la importancia de las relaciones públicas en la atención a los clientes.</li> <li>• Identificar la estructura organizacional y funcional de la empresa de práctica labora.</li> <li>• Fomentar experiencias laborales y educativas de una empresa de práctica labora.</li> <li>• Realizar con eficiencia labores en las empresas de práctica, a través de las diferentes estaciones de trabajo en el aula labora.</li> </ul>

**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 DUODÉCIMO AÑO**

SUB-ÁREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<b>DESTREZAS COMPUTACIONALES</b> 100 horas	Bases de datos 40 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los diferentes conceptos sobre bases de datos.</li> <li>• Diferenciar los elementos de Access.</li> <li>• Aplicar las operaciones básicas y asistentes en Access.</li> <li>• Ejecutar diferentes tipos de consulta.</li> <li>• Aplicar las herramientas de Access para el manejo de bases de datos.</li> </ul>
	Producción de documentos en computadora 60 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensayar procedimientos de velocidad en español e inglés en el uso de la computadora hasta alcanzar 80 p.p.m. como mínimo.</li> <li>• Aplicar las técnicas correctas en la elaboración y presentación de toda clase de documentos en inglés y español, propios de la oficina.</li> </ul>

**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 DUODÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<b>COMUNICACIÓN                      EMPRESARIAL                      150 horas</b>	Expresión escrita 64 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar documentos personales, legales y administrativos en inglés y español de acuerdo con las características de cada uno.</li> <li>• Planear la redacción y presentación de la documentación propia de una reunión.</li> <li>• Aplicar técnicas en la redacción de mensajes publicitarios.</li> <li>• Elaborar diferentes tipos de informes utilizados en la oficina secretarial.</li> </ul>
	Expresión oral 48 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de comunicación oral en diferentes discursos del quehacer organizacional.</li> </ul>

**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 DUODÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNITS	TARGET	OBJECTIVES
<b>COMUNICACIÓN            EMPRESARIAL</b>	<b>Quality customer            service            38 hours</b>	Target content 1 Attitude Hours: 2 hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe and apply five techniques which maximize effectiveness in receiving, handling and routing calls</li>   <li>• Understand and to be understood by others.</li> </ul>
		Target content 2 How to say hello Hours: 2 hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recognize how providing excellent service gives the organization a competitive edge.</li>   <li>• Understand and to be understood by others.</li> </ul>
		Target content 3 Call screening and probing Hours: 3 hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recall and apply six techniques for improving effectiveness as a listener</li>   <li>• Understand and to be understood by others.</li> </ul>



**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 DUODÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNITS	TARGET	OBJECTIVES
	<b>Quality customer service</b>	Target content 4 Call transfer and holding Hours: 3 hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• State the importance of proper telephone techniques in providing excellent service to customers.</li> <li>• Understand and to be understood by others.</li> </ul>
		Target content 5 Handling complaint callers Hours: 3 hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apply specific techniques which are effective in providing excellent service to irate callers.</li> <li>• Understand and to be understood by others.</li> </ul>
		Target content 6 How do your customer picture you Hours: 2 hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recognize five phrases which should be avoided on the phone.</li> <li>• Understand and to be understood by others.</li> </ul>
		Target content 7 Communication styles Hours: 3 hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recognize six techniques used to be proactive with customers by telephone or in person.</li> <li>• Identify the characteristics of passive, average, and proactive customer service.</li> <li>• Understand and to be understood by others.</li> </ul>

**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 DUODÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
	<b>Quality customer service</b>	Target content 8 Delivering coaching, receiving and giving feedback Hours: 3 hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Understand the primary skills of an effective coach.</li> <li>• Define coaching as a management supervisory function.</li> <li>• Apply the four step model for effective coaching.</li> <li>• Understand the effectiveness about giving and receiving feedback.</li> <li>• Provide appropriate and productive feedback in a variety of circumstances.</li> </ul>

**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 DUODÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNITS	TARGET	OBJECTIVES
<b>Quality customer service</b>	Target content 9 Hearing is not listening Hours: 2 hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify six common errors made by employees who deal with customers in person or by telephone</li> <li>• Recognize at least one effective strategy or technique for avoiding errors on the job.</li> </ul>	
	Target content 10 Telephone courtesy Hours: 2 hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify four critical elements of effective telephone communication which must be actively managed to ensure courtesy in business telephone contacts.</li> <li>• Define business friendly and identify its five main characteristics.</li> </ul>	
	Target content 11 What is wrong with the picture Hours : 2 hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify different ability in their customers.</li> <li>• Understand and to be understood by others</li> </ul>	
	Target content 12 Emotional leakage Hours: 2 hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Define emotional leakage and give examples of its occurrence in the workplace.</li> <li>• Apply specific techniques which are effective in preventing emotional leakage.</li> </ul>	

**MAPA CURRICULAR  
 SECRETARIADO EJECUTIVO  
 DUODÉCIMO AÑO**

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	OBJECTIVES
	<b>Quality customer service</b>	Target content 13 We are customers to each others Hours: 2 hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify and explain the important similarity between calls from outside the company and those originating within the company.</li> <li>• Recall and state the relationship between the companies internal telephone techniques and its total customer service.</li> </ul>
		Target content 14 How to deal with the foreign accent Hours: 2 hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify five common mistakes made by people attempting to communicate with customers who have a foreign accent.</li> <li>• Apply at least one effective alternative technique for avoiding those mistakes.</li> </ul>
		Target content 15 Escape from voice mail jail Hours: 2 hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe six reasons why voice mail is superior to traditional written methods of taking messages.</li> <li>• Understand and apply six techniques which apply to leaving an effective voice mail message.</li> </ul>
		Target content 16 Telesales tips form A to Z Hours: 3 hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• State the importance of attitude and creativity in providing high quality customer service.</li> <li>• Recognize at least one communication tip or technique for each letter of the alphabet.</li> </ul>

***CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS***

***DUODÉCIMO AÑO***

***CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS***

***SUB-AREA***

***CONVERSATIONAL ENGLISH***

***Elaborado por:***

***M.Sc. Anabelle Venegas Fernández,***

***Coordinadora de Lenguas Extranjeras***

Aprobado según acuerdo No. 05-08-07 del Consejo Superior de Educación.

## **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 21<sup>st</sup> 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:

**V**isual  
**A**uditory  
**K**inesthetic  
**O**lfactory  
**G**ustatory

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.**

A unit lesson plan format is included in annex 3.

## **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 students 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.
3. Unless facing special situations, teachers should not change the already given sequence.

## CONVERSATIONAL ENGLISH

### DESCRIPCIÓN

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 4 horas semanales para un total de 100 horas por año y está integrada por dos unidades de estudio:

- **Workplace management:** propicia conversaciones de situaciones que normalmente suceden en el lugar de trabajo.
- **Customer Service:** desarrollan conversaciones de labores y actividades comunes que ocurren en las empresas.

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 debe 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 el manejo de una empresa en inglés.
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.

**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**

<b>X LEVEL</b>	<b>XI LEVEL</b>	<b>XII LEVEL</b>
<p><b>Using the appropriate linguistic tools to communicate in english with others at the company:</b></p>	<p><b>Developing communicative competence in the english Language by means of technical topics.</b></p>	<p><b>Interacting In the english language to enrich Costa Rican cultural, economical and social welfare.</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exchanging information about: Personal interaction at the company, ways of interacting, ethics, personal skills, cultural aspects.</li> <li>• Expressing information about Company structure and working conditions, Activities, organization and background, employment policy, fringe benefits, importance of motivation, labor relations.</li> <li>• Company furniture, equipment and tools.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Job manufacturing and job performance.</li> <li>• Routine business activities.</li> <li>• Safety at work.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workplace management</li> <li>• Customer service</li> </ul>

## DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO DE LA SUB-ÁREA DE CONVERSATIONAL ENGLISH

<b>Unidades</b>	<b>Nombre de la unidad de estudio</b>	<b>Tiempo estimado en horas</b>	<b>Tiempo estimado en semanas</b>
<b>I</b>	<b>Workplace management</b>	<b>44 horas</b>	<b>11 semanas</b>
<b>II</b>	<b>Customer service</b>	<b>56 horas</b>	<b>14 semanas</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>100 Horas Anuales</b>	<b>25 semanas</b>

**UNIDAD DE ESTUDIO**  
**WORKPLACE MANAGEMENT**

Modality: **COMMERCE AND SERVICES SECTION**  
 Course: **Conversational English**  
 Study Block: **Interacting in the english language to enrich Costa Rican cultural, economical and social welfare**  
 CogniteTarget: **Workplace management**

Technical Field: **Secretariado Ejecutivo**  
 Level: **XII**

**Unit 1**

Hours per topic: **44 hours**

LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p><b>LISTENING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifying speakers specifications, request, and others.</li> <li>Understanding a variety of language forms to complete a task.</li> </ul> <p><b>SPEAKING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asking for repetition.</li> <li>Responding with the appropriate response.</li> </ul>	<p><b>FUNCTIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Interpreting another speaker.</li> <li>Receiving complaints, making excuses, requests, and others.</li> <li>Making appointments for meanings.</li> <li>Accepting and refusing politely.</li> </ul> <p><b>LANGUAGE</b></p> <p><b>Grammar:</b> - If clauses.</p> <p><b>Samples:</b> -When will our order be delivered? -Your signature is required to accept delivery conditions. -Different types of forms. -Types of orders. - If we practice these steps.... we could obtain... - Labor costs, productivity, market share...</p>	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listen to information forms and other documents.</li> <li>Classify information according to their use.</li> <li>Simulate a real situation where participants must ask for repetition due to some communication problems they face.</li> <li>Participate in groups to decide the use and filling out of forms.</li> <li>Explain a problem, present solutions, invite questions,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Neatness and efficiency to complete tasks.</li> <li>Show respect for other people's working culture.</li> <li>Keep a pleasant attitude when dealing with customers.</li> <li>Understand people from different parts of the world.</li> <li>Respect their culture, traditions, outfits, eating habits, as manifestations of diversity.</li> </ul>	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Present different forms with specific descriptions, including the purpose of it, the way it has to be completed, the information it must t include, the time in advance it needs to be sent or delivered, the size of the packages, envelops according to shipping regulations</li> <li>( national or international).</li> <li>Describe visual materials and realia.</li> <li>Participate in oral tasks such as role playing and information.</li> <li>Produce coherent pieces of oral speech.</li> <li>Follow a set of given instructions.</li> </ul>

**UNIDAD DE ESTUDIO**

**CUSTOMER SERVICE**

Modality: **COMMERCE AND SERVICES SECTION**  
 Course: **Conversational English**  
 Study Block: **Interacting in the english language  
 to enrich Costa Rican cultural, economical and social welfare**  
 CogniteTarget: **Customer service**

Technical Field: **Secretariado Ejecutivo**  
 Level: **XII**

**Unit 2**

Hours per topic: **56 hours**

LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p><b>LISTENING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifying the purpose of short messages.</li> <li>Coping with unfamiliar names, expressions and places to complete a procedure.</li> <li>Negotiation meaning with the other speaker.</li> </ul> <p><b>SPEAKING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responding to messages and dialogues in situations in different contexts.</li> <li>Speaking with intelligible pronunciation and intonation.</li> </ul>	<p><b>Functions</b> Communicating with customers, making and receiving confirmations.</p> <p><b>Language</b> <b>Grammar:</b> Formal language.</p> <p><b>Sample language:</b> -May I help? What can I do for you? -Please fill out this form. -What's your name? ID card. -We are glad to confirm your request for... -He would be glad to see you in a minute. -Please make an appointment.</p>	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listen to tapes, telephone conversations or oral situations to complete tasks and respond appropriately.</li> <li>Perform role-plays, simulations, scenarios and other situations where listeners receive either a phone call or a client at the front desk. The participants must deal with different aspects of language plus the fact that she/he must negotiate meaning to have communication across.</li> <li>Discuss on different possibilities to suit needs.</li> <li>Produce oral situations applying pronunciation, rhythm and intonation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Good working habits.</li> <li>Respect for others' culture.</li> <li>Politeness when speaking with people.</li> <li>Self-organization when dealing with other activities.</li> <li>Responsibility for decision making.</li> </ul>	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Complete charts, diagrams and other forms as a result of their work at the front desk.</li> <li>Perform oral presentation of simulations, scenarios, role-playing and other situations. Participants must show language skills, pronunciation rhythm, and intonation to be understood by any interlocutor.</li> <li>Display materials created to classify the information.</li> </ul>



LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>-When will our order be delivered?            -Your signature is required to accept delivery conditions.            -Different types of forms.            - Would you be kind enough to wait?            -Is an appointment at 10 a.m. tomorrow satisfactory to you Ma'am/ Sir?            -Unfortunately, he's busy at the moment. Would you be good enough to wait?            -Tell what you wish to see him about?            -I'm sorry, I can't arrange an appointment now, if you will give your phone number, I'll call you up to arrange another appointment</p>	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produce oral situations applying pronunciation, rhythm and intonation.</li> <li>• Confirm an order, price, address, room number and others.</li> </ul>		

***CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS***

***SUB-ÁREA***

***GESTIÓN EMPRESARIAL***

## GESTIÓN EMPRESARIAL

Con esta subárea se pretende que el estudiantado aplique los conocimientos acerca de la legislación laboral, su aplicabilidad así como también que practique lo aprendido al crear una empresa virtual con todos los requerimientos de un negocio real, con 6 horas semanales, para un total de 250 horas anuales. Está integrada por dos unidades de estudio:

- **Legislación Laboral:** donde se analiza los derechos y deberes de los empleadores y empleados.
- **Empresa de práctica Labora:** se fomentan experiencias laborales en empresas de práctica en el aula Labora.

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. Crear una empresa de práctica virtual.
2. Adquirir destrezas en cuanto a las funciones administrativas aplicadas a la empresa virtual.
3. Formar valores éticos y morales en el desempeño secretarial, favoreciendo el ambiente de la empresa.
4. Aplicar los principios de las buenas relaciones humanas para lograr un ambiente laboral positivo.
5. Practicar los derechos de los empleadores y empleados.

## DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO DE LA SUB-ÁREA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

<b>Unidades</b>	<b>Nombre de la unidad de estudio</b>	<b>Tiempo estimado en horas</b>	<b>Tiempo estimado en semanas</b>
<b>I</b>	<b>Legislación laboral</b>	<b>90 horas</b>	<b>9 semanas</b>
<b>II</b>	<b>Empresa de práctica Labora</b>	<b>160 horas</b>	<b>16 semanas</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>250 HORAS ANUALES</b>	<b>25 SEMANAS</b>

**UNIDAD DE ESTUDIO**  
**LEGISLACIÓN LABORAL**

## NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

### DATOS GENERALES

Título: Legislación Laboral  
 Propósito: Desarrollar destrezas en la legislación acerca del desarrollo de las funciones del secretariado y su ámbito en la empresa.

Nivel de competencia: Básica

### 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 el Código de Trabajo.	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

## 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
Describe correctamente los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.	Específica
Identifica con acierto casos reales en donde se manifiesten los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.	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
2 - 1	Valorar la importancia del entorno laboral del empleado y el empleador según las leyes vigentes.

### **CRITERIOS DE DESEMPEÑO**

Valora la importancia del Derecho Laboral.

Examina los elementos de los contratos de trabajo que rigen los derechos y deberes del trabajador y del patrono.

Analiza 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.

Distingue los beneficios sociales del trabajador contemplados en la legislación vigente.

Especifica las causas que dan origen a la suspensión o terminación de la relación laboral.

Realiza cálculos de indemnizaciones por cese de la relación laboral con responsabilidad patronal.

Calcula lo correspondiente a vacaciones y aguinaldo con la información suministrada en cada caso.

Infiere las cargas sociales y las deducciones aplicadas a las planillas en las empresas.

Analiza los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.

Examina los conceptos de la microempresa según la legislación costarricense.

### **CAMPO DE APLICACIÓN**

Categoría

Servicios

Clase

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 el Código de Trabajo.

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.

Describe los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.

### **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.

## **EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO**

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.

Identifica casos reales en donde se manifiesten los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.

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: **SECRETARIADO EJECUTIVO**

Sub-área: **Gestión empresarial**

Año: Duodécimo

Unidad de Estudio: **Legislación laboral**

Tiempo Estimado: 90 horas

Propósito: Desarrollar destrezas en la legislación acerca del desarrollo de las funciones de secretariado y su ámbito en la empresa.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Valorar la importancia del Derecho Laboral.	<p>Introducción al derecho laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto e importancia.</li> <li>• Principio del Derecho Laboral.</li> <li>• Código de Trabajo.</li> <li>• Antecedentes y bases.</li> </ul> <p>Contratos de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato Individual y Contrato Colectivo.</li> <li>• Relación laboral.</li> </ul>	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica la importancia del Derecho Laboral</li> <li>• Cita el concepto de Derecho Laboral</li> <li>• Demuestra los principios legales y leyes del ambiente laboral.</li> </ul> <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexiona sobre la importancia del Derecho Laboral.</li> </ul>	<p>Interés por apoyar las leyes de protección de los derechos humanos.</p>	<p>Valora la importancia del Derecho Laboral.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos del contrato de trabajo.</li> <li>• Contrato verbal y escrito.</li> <li>• Requisitos del contrato de trabajo.</li> <li>• El contrato por tiempo determinado u obra determinada y por tiempo definido.</li> <li>• Reglamentos internos de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Define el concepto de Derecho Laboral de acuerdo con su concepción actual.</li> <li>• Describe los principios legales y leyes del ambiente laboral.</li> </ul>		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>2. Examinar los elementos de los contratos de trabajo que rigen los derechos y deberes del trabajador y del patrono.</p>	<p>Contratos de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato individual y Contrato colectivo.</li> <li>• Relación laboral.</li> <li>• Elementos del contrato de trabajo.</li> <li>• Contrato verbal y escrito.</li> <li>• Requisitos del contrato de trabajo.</li> <li>• El contrato por tiempo determinado u obra determinada y por tiempo definido.</li> </ul>	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe los elementos del contrato de trabajo.</li> <li>• Explica los requisitos, características y medidas que protegen a mujeres embarazadas y a los menores de edad según el Código de Trabajo.</li> <li>• Selecciona diferentes estudios de casos que involucran a mujeres embarazadas y menores de edad en un contrato laboral.</li> </ul>	<p>Interés por apoyar las leyes de protección de los derechos humanos.</p>	<p>Examina los elementos de los contratos de trabajo que rigen los derechos y deberes del trabajador y del patrono.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamentos internos de trabajo.</li> </ul> <p>Contratos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujer embarazada</li> <li>• Menores de edad</li> <li>• Servidoras domésticas</li> </ul>	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica los elementos del contrato de trabajo.</li> <li>• Recuerda los requisitos características medidas que protegen a mujeres embarazadas y menores de edad según la ley.</li> </ul> <p>Analiza diferentes estudios de casos que involucran a mujeres embarazadas y menores de edad en un contrato laboral.</p>		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>3. Analizar los tipos de jornada laboral en sus diversas modalidades de pago.</p>	<p>Jornadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinaria</li> <li>• Extraordinaria.</li> </ul> <p>Tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diurna</li> <li>• Nocturna y</li> <li>• Mixta.</li> </ul> <p>Cálculo</p> <p>Modalidades de pagos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensual</li> <li>• Quincenal</li> <li>• Bisemanal y</li> <li>• Semanal.</li> <li>• Feriados, asuetos, descansos semanales.</li> <li>• Vacaciones.</li> <li>• Salarios mínimos.</li> </ul>	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe las diferentes jornadas de trabajo.</li> <li>• Compara las particularidades de las diferentes jornadas de trabajo.</li> <li>• Explica las diferentes modalidades de trabajo.</li> <li>• Demuestra cómo realizar cálculos de vacaciones.</li> </ul>	<p>Interés por apoyar las leyes de protección de los derechos humanos.</p>	<p>Analiza los tipos de jornada laboral en sus diversas modalidades de pago.</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"> <li>• Identifica las diferentes jornadas de trabajo.</li> <li>• Reconoce las particularidades de las diferentes jornadas de trabajo.</li> <li>• Describe las diferentes modalidades de trabajo.</li> <li>• Realiza cálculos de vacaciones.</li> </ul>		



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"> <li>• Obligaciones y prohibiciones de patronos y trabajadores.</li> <li>• Obligaciones de los patronos.</li> <li>• Prohibiciones a los patronos.</li> <li>• Obligaciones y prohibiciones a los trabajadores.</li> </ul>	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica las obligaciones de patronos y trabajadores</li> <li>• Describe la diferencia entre prohibiciones y obligaciones de patronos y trabajadores.</li> </ul> <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las obligaciones de patronos y trabajadores.</li> <li>• Reconoce las diferencias entre prohibiciones y obligaciones de patronos y trabajadores.</li> </ul>	Interés por apoyar las leyes de protección de los derechos humanos.	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. Distinguir los beneficios sociales del trabajador contemplados en la legislación vigente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios sociales:</li> <li>• Ley de Protección al Trabajador:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia.</li> <li>• Disposiciones generales.</li> <li>• Fondo de capitalización laboral.</li> <li>• Fondo de ahorro.</li> <li>• Beneficios.</li> <li>• Disposiciones tributarias.</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica acerca de las reformas al Código de Trabajo, la importancia, beneficios, disposiciones tributarias, otros</li> <li>• Describe las disposiciones tributarias por la ley de protección al trabajador.</li> <li>• Demuestra mediante casos prácticos las disposiciones tributarias por la ley de protección.</li> </ul>	Interés por apoyar las leyes de protección de los derechos humanos.	Distingue los beneficios sociales del trabajador contemplados en la legislación vigente.

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"> <li>• Identifica de las reformas al Código de Trabajo, la importancia, beneficios, disposiciones tributarias, otros.</li> <li>• Reconoce las disposiciones tributarias por la ley de protección al trabajador.</li> <li>• Resuelve casos prácticos aplicando las disposiciones tributarias por la ley de protección.</li> </ul>		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>6. Especificar las causas que dan origen a la suspensión o terminación de la relación laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspensión y terminación de la relación laboral:</li> <li>• Suspensión de contrato.</li> <li>• Causas de suspensión.</li> <li>• Terminación de contratos.</li> <li>• Causas justas que faculta al patrono para terminar el contrato de trabajo.</li> <li>• Causas justas que facultan al trabajador para terminar el contrato de trabajo.</li> </ul>	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define los términos de suspensión y terminación de los contratos de trabajo.</li> <li>• Cita las causas de suspensión y terminación de los contratos de trabajo.</li> <li>• Selecciona ejercicios que contengan situaciones de contratos de trabajo.</li> </ul> <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuerda los términos de suspensión y terminación de los contratos de trabajo.</li> <li>• Define las causas de suspensión y terminación de los contratos de trabajo.</li> <li>• Resuelve ejercicios que impliquen la suspensión de los de contratos de trabajo.</li> </ul>	<p>Interés por apoyar las leyes de protección de los derechos humanos.</p>	<p>Especifica las causas que dan origen a la suspensión o terminación de la relación laboral.</p>

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>8. Calcular lo correspondiente a vacaciones y aguinaldo con la información suministrada en cada caso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vacaciones y aguinaldo:</li> <li>• Concepto e importancia de las vacaciones.</li> <li>• Cálculo de las vacaciones.</li> <li>• Aguinaldo de servidores públicos.</li> <li>• Aguinaldo para servidores e instituciones autónomas, semiautónomas y municipalidades.</li> <li>• Aguinaldo para los trabajadores de la empresa privada.</li> </ul>	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define los conceptos de vacaciones y aguinaldo</li> <li>• Explica la importancia de las vacaciones y aguinaldo</li> <li>• Selecciona un caso para calcular las vacaciones y el aguinaldo.</li> </ul> <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuerda los conceptos de vacaciones y aguinaldo</li> <li>• Define la importancia de las vacaciones y aguinaldo.</li> <li>• Resuelve casos en grupo, que impliquen cálculo de vacaciones y aguinaldo.</li> </ul>	<p>Interés por apoyar las leyes de protección de los derechos humanos.</p>	<p>Calcula lo correspondiente a vacaciones y aguinaldo con la información suministrada en cada caso.</p>

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



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>10. Analizar los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.</p>		<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.</li> <li>• Ejemplifica casos reales en donde se manifiesten los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.</li> </ul> <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.</li> <li>• Identifica casos reales en donde se manifiesten los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.</li> </ul>	<p>Interés por apoyar las leyes de protección de los derechos humanos.</p>	<p>Analiza los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>11. Examinar los conceptos de la microempresa según la legislación costarricense.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La microempresa:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Legislación mercantil:</li> <li>• Características del comerciante, personalidad y capacidad jurídica.</li> <li>• Obligaciones profesionales del comerciante (publicidad mercantil, documentos sujetos a registro, nombre y razón social, libros.)</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza los conceptos, características de todos los elementos de la microempresa.</li> <li>• Explica cómo realizar una investigación sobre el desarrollo de proyectos.</li> <li>• Demuestra cómo realizar proyecto productivo según sea el caso.</li> </ul>	<p>Interés por apoyar las leyes de protección de los derechos humanos.</p>	<p>Examina los conceptos de la microempresa según la legislación costarricense.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individual,</li> <li>• De responsabilidad limitada,</li> <li>• Sociedades anónimas,</li> <li>• Sociedades de responsabilidad ilimitada,</li> <li>• Cooperativas y</li> <li>• Entidades corporativas.</li> </ul> <p>Tipos de empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa pública,</li> <li>• privada,</li> <li>• mixta,</li> <li>• transnacional,</li> <li>• pequeña</li> <li>• comerciales,</li> <li>• de servicio,</li> <li>• industrial o</li> <li>• manufacturera.</li> </ul>	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica los conceptos, características y elementos relacionados con la microempresa.</li> <li>• Presenta informe sobre datos obtenidos de la investigación.</li> <li>• Organiza los pasos a seguir para la presentación del proyecto.</li> <li>• Formula un proyecto productivo.</li> </ul>		

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO
-----------------------------

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA
---------------------------

UNIDAD DE ESTUDIO: Legislación 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 y medidas que protegen a mujeres embarazadas y a los menores de edad según el Código de Trabajo.
- 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.

## PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- 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.
- Define los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.
- Ejemplifica casos reales en donde se manifiesten los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.
- Analiza los conceptos, características de todos los elementos de la microempresa.
- Explica cómo realizar una investigación sobre el desarrollo de proyectos.
- Demuestra cómo 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 al 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 y medidas que protegen a mujeres embarazadas y a los menores de edad según el Código de Trabajo.			
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.			

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
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.			
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.			
Describe correctamente los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.			
Identifica con acierto casos reales en donde se manifiesten los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.			
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
Valorar la importancia del Derecho Laboral.	Valora la importancia del Derecho Laboral.	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.
Examinar los elementos de los contratos de trabajo que rigen los derechos y deberes del trabajador y el patrono.	Examina 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
Analizar los tipos de jornada laboral en sus diversas modalidades de pago.	Analiza 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
Distinguir los beneficios sociales del trabajador contemplados en la legislación vigente.	Distingue 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 al consumidor.	Desempeño	Resuelve con precisión casos prácticos aplicando las disposiciones tributarias por la ley de protección al consumidor
Especificar las causas que dan origen a la suspensión o terminación de la relación laboral.	Especifica 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.
Calcular lo correspondiente a vacaciones y aguinaldo con la información suministrada en cada caso.	Calcula lo correspondiente a vacaciones y aguinaldo con la información suministrada en 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.
Analizar los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.	Analiza los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.	Describe los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.	Desempeño	Describe los correctamente elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.
Examinar los conceptos de la microempresa según la legislación costarricense.	Examina los conceptos de la microempresa según la legislación costarricense.	Identifica casos reales en donde se manifiesten los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.	Desempeño	Identifica con acierto casos reales en donde se manifiesten los elementos de la Ley de Igualdad Social de la Mujer en las relaciones laborales.
		Explica los conceptos, características y elementos relacionados con la microempresa.	Desempeño	Explica eficientemente los conceptos, características y elementos relacionados con la microempresa.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
		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**  
**EMPRESA DE PRÁCTICA LABORA**

## NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

### DATOS GENERALES

Título: Empresa de práctica Labora  
 Propósito: Realizar labores empresariales según normas nacionales e internacionales.  
 Nivel de Competencia: Básica.

### UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Identifica eficientemente el perfil del profesional en secretariado ejecutivo.	Específica
Explica con claridad la ética profesional, colegios profesionales y asociaciones.	Específica
Describe con exactitud los procesos de reclutamiento y selección de personal de la Dirección General del Servicio Civil.	Específica
Diferencia con precisión cada uno de los procesos de reclutamiento y selección de personal.	Específica
Describe claramente los pasos de la contratación.	Específica
Practica eficientemente sobre el buen vestuario en el mundo de los negocios.	Específica
Aplica con exactitud cómo debe vestir el profesional de acuerdo al contexto empresarial.	Específica
Cita con precisión el concepto de relaciones dentro de la empresa.	Específica
Describe acertadamente las relaciones públicas dentro de la empresa.	Específica
Dramatiza eficientemente algunas situaciones sobre las relaciones dentro de la empresa.	Específica
Menciona con claridad el concepto de relaciones humanas.	Específica
Interpreta eficientemente sobre los principales aspectos de las relaciones humanas.	Específica
Recuerda con exactitud la definición de personalidad y aspectos sociales del mismo.	Específica
Resuelve acertadamente casos sobre las relaciones humanas.	Específica
Identifica con claridad las relaciones públicas internas de una empresa.	Específica
Ilustra correctamente las relaciones internacionales.	Específica
Resuelve con claridad casos sobre la atención de los clientes.	Específica



## UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

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

## UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

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

## ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
3-2	Demostrar habilidades y destrezas en la implementación de una empresa de práctica.

## CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Analiza los aspectos relacionados con la incorporación laboral, del profesional en secretariado ejecutivo en la empresa.  
Practica la imagen profesional correcta acorde con la exigencia de la empresa.  
Analiza los principios básicos de las relaciones humanas en el mundo empresarial.  
Aplica los principios de las relaciones humanas exitosas en el mundo empresarial.  
Valora la importancia de las relaciones públicas en la atención a los clientes  
Identifica la estructura organizacional y funcional de de la empresa de práctica Labora.  
Fomenta experiencias laborales y educativas de una empresa de práctica en la empresa de práctica Labora.  
Realiza labores en empresas de práctica a través de diferentes estaciones de trabajo en la empresa de práctica Labora.  
con eficiencia.

## CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

## EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Identifica el perfil del profesional en secretariado ejecutivo.  
Cita el concepto de relaciones dentro de la empresa.  
Menciona el concepto de relaciones humanas.  
Recuerda la definición de personalidad y aspectos sociales del mismo.  
Identifica con claridad las relaciones públicas internas de una empresa.  
Cita el concepto de la empresa de práctica Labora.  
Explica y justifica el propósito de la empresa de práctica Labora.  
Menciona la estructura organizativa de información y comunicación de la empresa de práctica Labora.  
Distingue las tareas y procesos empleados en la estructura tecnológica de la empresa de práctica Labora.  
Cita y fundamenta los deberes y obligaciones de los actores de la empresa de práctica Labora.

Identifica las características de los elementos que conforman la empresa de práctica.  
Cita cada una de las características de cada uno de los puestos de trabajo dentro de la empresa de práctica.  
Define los conceptos de empresa de práctica, misión, visión, objetivos y estructura orgánica.  
Identifica el concepto de microempresa.

## **EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO**

Explica la ética profesional, colegios profesionales y asociaciones.  
Describe los procesos de reclutamiento y selección de personal de la Dirección General del Servicio Civil.  
Diferencia cada uno de los procesos de reclutamiento y selección de personal.  
Describe los pasos de la contratación.  
Aplica cómo debe vestir el profesional de acuerdo al contexto empresarial.  
Describe las relaciones públicas dentro de la empresa.  
Interpreta eficientemente sobre los principales aspectos de las relaciones humanas  
Ilustra correctamente las relaciones internacionales.  
Representa la estructura organizacional con todos los actores y sus puestos.  
Analiza cada uno de los roles de trabajo.  
Describe cada uno de los tipos de empresas de práctica labora.  
Distingue cada uno de los elementos de las diferentes empresas de práctica Labora.  
Describe la estructuración de niveles de desempeño para su empresa de práctica Labora.  
Clasifica algunas funciones que considere necesaria su empresa de práctica Labora.  
Aplica conocimientos previos para la selección de la empresa de práctica.

## EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Practica sobre el buen vestuario en el mundo de los negocios.

Dramatiza algunas situaciones sobre las relaciones humanas dentro de la empresa.

Resuelve casos sobre las relaciones humanas.

Resuelve casos sobre la atención de los clientes.

Práctica el emprendedurismo en la empresa de práctica del aula labora.

Experimenta la inducción y capacitación para los diferentes procesos dentro del ambiente virtual del aula labora.

Organiza ambientes de simulación de trabajo corporativos con procedimientos de participación equitativa.

Ejecuta la integración de las herramientas tecnológicas para el desarrollo de las experiencias empresariales.

Práctica los roles de trabajo: responsabilidad, organización, administración, trabajo en equipo y comunicación.

Demuestra la interacción entre su empresa y otras de práctica.

Diseña una página Web.

Elabora procedimientos para el control físico y automatizado para la administración de la información.

Diseña informes técnicos y escritos sobre la operacionalidad de su empresa de práctica semanalmente.

Modalidad: Comercial y Servicios  
Sub-área: Gestión Empresarial  
Unidad de Estudio: Empresa de práctica Labora  
Propósito: Realizar labores empresariales según normas nacionales e internacionales.

Especialidad: Secretariado Ejecutivo  
Año: Duodécimo  
Tiempo Estimado: 160 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Analizar los aspectos relacionados con la incorporación laboral, del profesional en secretariado ejecutivo en la empresa.	<p>El profesional de secretariado ejecutivo en el mundo actual.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil del profesional en secretariado ejecutivo.</li> <li>• Ética profesional, colegios profesionales, asociaciones.</li> <li>• Dirección General del Servicio Civil: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual descriptivo de clases.</li> <li>• Clasificación de puestos</li> <li>• Escalafón de grados académicos</li> <li>• Fuentes de empleo.</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica el perfil del profesional en secretariado ejecutivo.</li> <li>• Describe la ética profesional, los colegios profesionales y las asociaciones.</li> <li>• Ilustra los procesos de reclutamiento y selección de personal la Dirección General del Servicio Civil.</li> <li>• Explica los procesos de reclutamiento y selección de personal.</li> <li>• Nombra los pasos de la contratación.</li> </ul>	<p>Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza los aspectos relacionados con la incorporación laboral, del profesional en secretariado ejecutivo en la empresa.</li> </ul>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda de empleo, solicitud de empleo y el currículum vitae: función, estructura y formato, observaciones generales.</li> <li>• Reclutamiento y selección de personal:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• La entrevista.</li> <li>• Preparación para la entrevista.</li> <li>• Apariencia personal.</li> <li>• Comportamiento y seguimiento de la entrevista.</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica el perfil del profesional en secretariado ejecutivo.</li> <li>• Explica la ética profesional, colegios profesionales y asociaciones.</li> <li>• Describe los procesos de la Dirección General del Servicio Civil.</li> <li>• Diferencia cada uno de los procesos de reclutamiento y selección de personal.</li> <li>• Describe los pasos de la contratación.</li> </ul>		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción y periodo de prueba.</li> <li>• La acción de personal: contenido y trámite.</li> <li>• Adiestramiento, capacitación y promoción de personal.</li> </ul> </li> </ul>			



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>2. Practicar la imagen profesional correcta acorde con la exigencia de la empresa.</p>	<p>Imagen profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El vestuario en el mundo de los negocios.</li> </ul>	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza la demostración sobre el buen vestuario en el mundo de los negocios.</li> <li>• Ejemplifica cómo el profesional debe vestir de acuerdo al contexto empresarial.</li> </ul> <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Practica sobre el buen vestuario en el mundo de los negocios.</li> <li>• Aplica cómo debe vestir el profesional de acuerdo al contexto empresarial.</li> </ul>	<p>Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Practica la imagen profesional correcta acorde con la exigencia de la empresa.</li> </ul>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>3. Analizar los principios básicos de las relaciones humanas en el mundo empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las relaciones dentro de la oficina               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitudes necesarias en la oficina.</li> <li>• Espacio vital.</li> <li>• Relaciones interpersonales con los: superiores, clientes, amigos, visitantes nuevos y otros.</li> </ul> </li> <li>• Relaciones públicas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como función de la organización.</li> <li>• Relaciones públicas vs. publicidad.</li> <li>• Clasificación de las relaciones públicas internas.</li> <li>• Información y trato apropiado con el personal.</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define el concepto de relaciones humanas dentro de la empresa.</li> <li>• Explica las relaciones públicas dentro de la empresa.</li> <li>• Ejemplifica las situaciones sobre las relaciones dentro de la empresa.</li> </ul> <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cita el concepto de relaciones humanas dentro de la empresa.</li> <li>• Describe las relaciones públicas dentro de la empresa.</li> <li>• Dramatiza algunas situaciones sobre las relaciones dentro de la empresa.</li> </ul>	<p>Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza los principios básicos de las relaciones humanas en el mundo empresarial.</li> </ul>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>4. Aplicar los principios de las relaciones humanas exitosas en el mundo empresarial.</p>	<p>Relaciones humanas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Principios fundamentales</li> <li>• El individuo, unidad básica de las relaciones humanas.</li> <li>• Principales aspectos de las relaciones humanas.</li> <li>• Principios para lograr mantener excelentes relaciones humanas.</li> <li>• Actitudes positivas para aplicar los principios que conlleven a las relaciones humanas exitosas.</li> </ul> <p>Personalidad :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición y componentes de la personalidad.</li> <li>• Aspectos social, intelectual y emocional de la personalidad.</li> </ul>	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define el concepto de relaciones humanas.</li> <li>• Explica sobre los principales aspectos de las relaciones humanas.</li> <li>• Cita la definición de personalidad y aspectos sociales del mismo.</li> <li>• Planifica casos para ejemplificar las relaciones humanas.</li> </ul> <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menciona el concepto de relaciones humanas.</li> <li>• Interpreta sobre los principales aspectos de las relaciones humanas.</li> <li>• Recuerda la definición de personalidad y aspectos sociales del mismo.</li> <li>• Resuelve casos sobre las relaciones humanas.</li> </ul>	<p>Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica los principios de las relaciones humanas exitosas en el mundo empresarial.</li> </ul>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
5. Valorar la importancia de las relaciones públicas en la atención a los clientes.	<p>Clasificación de las relaciones públicas internas, información y trato apropiado con el personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a clientes actuales y potenciales.</li> <li>• Accionistas.</li> <li>• Inversionistas</li> <li>• Proveedores.</li> <li>• Gobierno.</li> <li>• Comunidad.</li> </ul> <p>Relaciones Internacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplomacia</li> <li>• Identidad nacional.</li> </ul>	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasifica las relaciones públicas internas de una empresa.</li> <li>• Describe las relaciones internacionales.</li> <li>• Demuestra situaciones sobre los diversos tipos de relaciones con respecto a la atención a los clientes.</li> </ul> <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las relaciones públicas internas de una empresa.</li> <li>• Ilustra las relaciones internacionales.</li> <li>• Resuelve casos sobre la atención a los clientes.</li> </ul>	Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valora la importancia de las relaciones públicas en la atención a los clientes.</li> </ul>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>6. Identificar la estructura organizacional y funcional de la empresa de práctica Labora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de empresa de práctica Labora.</li> <li>• Propósito               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escenarios telemáticos</li> <li>• Ambientes colaborativos de trabajo</li> <li>• Estructura organizativa de información y comunicación</li> </ul> </li> </ul> <p>Estructura tecnológica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de soporte</li> <li>• Empresa de práctica</li> <li>• Centro de servicios</li> </ul>	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define el concepto de Empresa de práctica Labora.</li> <li>• Describe y justifica el propósito empresa de práctica Labora.</li> <li>• Cita la estructura organizativa de información y comunicación empresa de práctica Labora.</li> <li>• Clasifica las tareas y procesos empleados en la estructura tecnológica de la empresa de práctica Labora.</li> <li>• Describe y fundamenta los deberes y obligaciones de los actores de la empresa de práctica Labora.</li> <li>• Ilustra la estructura organizacional con todos los actores y sus puestos.</li> </ul>	<p>Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.</p>	<p>Identifica la estructura organizacional y funcional de la empresa de práctica Labora.</p>

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>7. Fomentar experiencias laborales y educativas de una empresa de práctica Labora.</p>	<p>Empresa de Práctica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición</li> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Estructura orgánica</li> </ul> <p>Roles de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición y funciones:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia alta</li> <li>• Gerencia media</li> <li>• Gestión de recurso humano</li> <li>• Mercadeo y Ventas</li> <li>• Contabilidad</li> <li>• Contraloría de servicios</li> <li>• Plataforma de servicios</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cita los conceptos de empresa de práctica, misión, visión, objetivos y estructura orgánica.</li> <li>• Describe las características de los elementos que conforman la empresa de práctica.</li> <li>• Define y analiza cada uno de los roles de trabajo.</li> <li>• Menciona cada una de las características de los puestos de trabajo dentro de la empresa de práctica.</li> </ul>	<p>Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomenta experiencias laborales y educativas de una empresa de práctica Labora.</li> </ul>

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"> <li>• Define los conceptos de empresa de práctica, misión, visión, objetivos y estructura orgánica.</li> <li>• Identifica las características de los elementos que conforman la empresa de práctica.</li> <li>• Enumera y analiza cada uno de los roles de trabajo.</li> <li>• Cita cada una de las características de los puestos de trabajo dentro de la empresa de práctica.</li> </ul>	<p>Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.</p>	



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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Servicio al cliente y gestión del talento humano</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>• Descripción</li> <li>• Objetivo</li> <li>• Propósito</li> <li>• Contenidos</li> <li>• Algunos funciones</li> </ul>			

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

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

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

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"> <li>• Practica los roles de trabajo: responsabilidad, organización, administración, trabajo en equipo y comunicación.</li> <li>• Demuestra la interacción entre su empresa y otras de práctica.</li> <li>• Diseña una página Web.</li> <li>• Elabora procedimientos para el control físico y automatizado para la administración de la información.</li> <li>• Diseña informes técnicos y escritos sobre la operacionalización de su empresa de práctica semanalmente.</li> </ul>		

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Gestión Empresarial

PRÁCTICA No. 1

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Empresa de práctica Labora

DURACIÓN:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS



## PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Explica el Perfil del profesional en Secretariado Ejecutivo.
- Describe la Ética Profesional, Colegios Profesionales y Asociaciones.
- Ilustra los procesos de la Dirección General del Servicio Civil.
- Explica los procesos de reclutamiento y selección de personal.
- Nombra los pasos de la contratación.
- Realiza la demostración sobre el buen vestuario en el mundo de los negocios.
- Ejemplifica como el profesional debe vestir de acuerdo al contexto empresarial.
- Define el concepto de relaciones dentro de la empresa.
- Explica las relaciones públicas dentro de la empresa.
- Ejemplifica las situaciones sobre las relaciones dentro de la empresa.
- Define el concepto de relaciones humanas.
- Explica sobre los principales aspectos de las relaciones humanas.
- Cita la definición de personalidad y aspectos sociales del mismo.
- Planifica casos para ejemplificar las relaciones humanas.
- Clasifica las relaciones públicas internas de una empresa.
- Describe las relaciones internacionales.
- Demuestra situaciones sobre los diversos tipos de relaciones con respecto a la atención a los clientes.
- Define el concepto de empresa de práctica Labora.
- Describe y justifica el propósito empresa de práctica Labora.
- Cita la estructura organizativa de información y comunicación de la empresa de práctica Labora.
- Clasifica las tareas y procesos empleados en la estructura tecnológica de la empresa de práctica Labora.
- Describe y fundamenta los deberes y obligaciones de los actores de la empresa de práctica Labora.

## PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Ilustra la estructura organizacional con todos los actores y sus puestos.
- Cita los conceptos de empresa de práctica, misión, visión, objetivos y estructura orgánica.
- Describe las características de los elementos que conforman la empresa de práctica.
- Define y analiza cada uno de los roles de trabajo.
- Menciona cada una de las características de cada uno de los puestos de trabajo dentro de la empresa de práctica.
- Define cada uno de los tipos de empresas de práctica Labora.
- Explica cada uno de los elementos de las diferentes empresas de práctica Labora.
- Identifica la estructuración de niveles de desempeño para cada una de las empresas de práctica Labora.
- Demuestra algunas funciones que considere necesaria para cada una de las empresas de práctica Labora.
- Realiza instrumentos para mejorar la relación de administración entre empresas de prácticas.
- Fomenta el emprendedurismo en la empresa de práctica Labora.
- Define el concepto de microempresa.
- Utiliza conocimientos previos para la selección de la empresa de práctica.
- Realiza inducción y capacitación para los diferentes procesos dentro del ambiente de la empresa de práctica labora.
- Diseña ambientes de simulación de trabajo corporativos con procedimientos de participación equitativa
- Demuestra integración de herramientas tecnológicas para el desarrollo de las experiencias empresariales.
- Programa ejercicios de asimilación de roles de trabajo: responsabilidad, organización, administración, trabajo en equipo y comunicación.
- Fomenta la interacción entre las diferentes empresas de práctica.
- Diagrama el ambiente de trabajo en el que convergen los diferentes componentes que constituyen la empresa de práctica labora mediante el diseño de una página Web.
- Organiza procedimientos para el control físico y automatizado para la administración de la información.
- Ejecuta informes técnicos y escritos sobre la operacionalización de la empresa de práctica semanalmente.

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

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:
-------------------------------

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

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Identifica eficientemente el perfil del profesional en secretariado ejecutivo.			
Explica con claridad la ética profesional, colegios profesionales y asociaciones.			
Describe con exactitud los procesos de la Dirección General del Servicio Civil.			
Diferencia con precisión cada uno de los procesos de reclutamiento y selección de personal.			
Describe claramente los pasos de la contratación.			
Practica eficientemente sobre el buen vestuario en el mundo de los negocios.			
Aplica con exactitud como debe vestir el profesional de acuerdo al contexto empresarial.			
Cita con precisión el concepto de relaciones dentro de la empresa.			
Describe acertadamente las relaciones públicas dentro de la empresa.			
Dramatiza eficientemente algunas situaciones sobre las relaciones dentro de la empresa.			
Menciona con claridad el concepto de relaciones humanas.			
Interpreta eficientemente sobre los principales aspectos de las relaciones humanas.			
Recuerda con exactitud la definición de personalidad y aspectos sociales del mismo.			
Resuelve acertadamente casos sobre las relaciones humanas.			
Identifica con claridad las relaciones públicas internas de una empresa.			
Ilustra correctamente las relaciones internacionales.			
Resuelve con claridad casos sobre la atención a los clientes.			

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

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:
-------------------------------

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

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

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
Elabora con precisión instrumentos para mejorar la relación de administración de su empresa de práctica.			
Practica eficientemente el emprendedurismo en la empresa de práctica labora.			
Identifica correctamente el concepto de microempresa.			
Aplica eficientemente conocimientos previos para la selección de la empresa de práctica.			
Experimenta con exactitud la inducción y capacitación para los diferentes procesos dentro del ambiente de la empresa de práctica labora.			
Organiza correctamente ambientes de simulación de trabajo corporativos con procedimientos de participación equitativa.			
Ejecuta eficientemente la integración de las herramientas tecnológicas para el desarrollo de las experiencias empresariales.			
Practica eficientemente los roles de trabajo: responsabilidad, organización, administración, trabajo en equipo y comunicación.			
Demuestra con claridad la interacción entre su empresa y otras de práctica.			
Diseña con exactitud una página Web.			
Elabora con claridad procedimientos para el control físico y automatizado para la administración de la información.			
Diseña correctamente informes técnicos y escritos sobre la operacionalización de su empresa de práctica, semanalmente.			

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Analizar los aspectos relacionados con la incorporación laboral, del profesional en secretariado ejecutivo en la empresa.	Analiza los aspectos relacionados con la incorporación laboral, del profesional en secretariado ejecutivo en la empresa.	Identifica el perfil del profesional en secretariado ejecutivo.	Conocimiento	Identifica eficientemente el perfil del profesional en secretariado ejecutivo.
		Explica la ética profesional, colegios profesionales y asociaciones.	Desempeño	Explica con claridad la ética profesional, colegios profesionales y asociaciones.
		Describe los procesos de la Dirección General del Servicio Civil.	Desempeño	Describe con exactitud los procesos de la Dirección General del Servicio Civil.
		Diferencia cada uno de los procesos de reclutamiento y selección de personal.	Desempeño	Diferencia con precisión cada uno de los procesos de reclutamiento y selección de personal.
		Describe los pasos de la contratación.	Desempeño	Describe claramente los pasos de la contratación.

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Practicar la imagen profesional correcta acorde con la exigencia de la empresa.	Practica la imagen profesional correcta acorde con la exigencia de la empresa.	Aplica cómo debe vestir el profesional de acuerdo al contexto empresarial.	Desempeño	Aplica con exactitud cómo debe vestir el profesional de acuerdo al contexto empresarial.
		Practica sobre el buen vestuario en le mundo de los negocios.	Producto	Practica eficientemente sobre el buen vestuario en le mundo de los negocios.

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Analizar los principios básicos de las relaciones humanas en el mundo empresarial.	Analiza los principios básicos de las relaciones humanas en el mundo empresarial.	Cita el concepto de relaciones dentro de la empresa.	Conocimiento	Cita con precisión el concepto de relaciones dentro de la empresa.
		Describe las relaciones públicas dentro de la empresa.	Desempeño	Describe acertadamente las relaciones públicas dentro de la empresa.
		Dramatiza algunas situaciones sobre las relaciones dentro de la empresa.	Producto	Dramatiza eficientemente algunas situaciones sobre las relaciones dentro de la empresa.



### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Aplicar los principios de las relaciones humanas exitosas en el mundo empresarial.	Aplica los principios de las relaciones humanas exitosas en el mundo empresarial.	Menciona el concepto de relaciones humanas.	Conocimiento	Menciona con claridad el concepto de relaciones humanas.
		Recuerda la definición de personalidad y aspectos sociales del mismo.	Conocimiento	Recuerda con exactitud la definición de personalidad y aspectos sociales del mismo.
		Interpreta sobre los principales aspectos de las relaciones humanas.	Desempeño	Interpreta eficientemente sobre los principales aspectos de las relaciones humanas.
		Resuelve casos sobre las relaciones humanas.	Producto	Resuelve acertadamente casos sobre las relaciones humanas.

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Valorar la importancia de las relaciones públicas en la atención de los clientes.	Valora la importancia de las relaciones públicas en la atención de los clientes.	Identifica las relaciones públicas internas de una empresa.	Conocimiento	Identifica con claridad las relaciones públicas internas de una empresa.
		Ilustra las relaciones internacionales.	Desempeño	Ilustra correctamente las relaciones internacionales.
		Resuelve casos sobre la atención de los clientes.	Producto	Resuelve con claridad casos sobre la atención de los clientes.

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

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

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

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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



### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

***CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS***  
***SUB-ÁREA***  
***DESTREZAS COMPUTACIONALES***

## DESTREZAS COMPUTACIONALES

Con esta subárea se pretende que las estudiantes y los estudiantes logren las habilidades y destrezas para el uso de la computadora, como herramienta para la presentación de los documentos propios de la oficina moderna, con 4 horas por semana, para un total de 100 horas anuales. Está integrada por dos unidades de estudio:

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

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

## **OBJETIVOS GENERALES DE LA SUB-ÁREA**

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

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

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

<b>Unidades</b>	<b>Nombre de la unidad de estudio</b>	<b>Tiempo estimado en horas</b>	<b>Tiempo estimado en semanas</b>
<b>I</b>	<b>Bases de datos</b>	<b>40 horas</b>	<b>10 semanas</b>
<b>II</b>	<b>Producción de documentos en computadora</b>	<b>60 horas</b>	<b>15 semanas</b>
	<b>Total</b>	<b>100 horas anuales</b>	<b>25 semanas</b>

**UNIDAD DE ESTUDIO**

**BASES DE DATOS**

## NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

### DATOS GENERALES

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

### UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

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

## UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

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

## ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
3-1	Demostrar habilidades y destrezas en la confección y uso de las bases de datos empresariales.

## CRITERIOS DE DESEMPEÑO

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



## CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría

Servicios

Clase

Prestación de servicios de Educación Técnica

## EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Cita los conceptos de datos, registros, archivo y campos de las herramientas.

Identifica el procedimiento para trabajar con fuentes de datos.

Menciona los tipos de datos.

Reconoce los objetivos de los sistemas de bases de datos.

Define los conceptos de entorno, menús, funciones, herramientas, ventanas de trabajo y ayuda.

Reconoce el uso de los elementos de Access.

Identifica el procedimiento para trabajar con tablas, formularios, consultas e impresión.

Cita los conceptos de las operaciones básicas y asistentes en Access.

Reconoce el uso de las operaciones básicas y asistentes en Access.

Diferencia los objetivos de auto formularios, bases de datos, búsqueda, tablas y controles.

Identifica los conceptos sobre consultas en Access.

Expresa el procedimiento para la creación de archivos de bases de datos.

Identifica como agregar datos a archivos existentes.

## EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Aplica las herramientas en los datos, registros, archivo y campos.

Explica la administración de bases de datos.

Aplica los menús, funciones y herramientas de Access.

Distingue el borrado de archivo existente, el cambio de nombre de archivos, la modificación de la información existente y como cerrar archivos de bases de datos.

Aplica el procedimiento para trabajar con consultas en Access.



## **EVIDENCIAS DE PRODUCTO**

Resuelve ejercicios con las operaciones básicas y asistentes en Access.

Ejecuta los menús, funciones y herramientas disponibles para la confección de bases.

Ejecuta la administración las herramientas de Access para el manejo de bases de datos.

Modalidad: Comercial y Servicios  
Sub-área: Destrezas Computacionales  
Unidad de Estudio: Bases de Datos

Especialidad: Secretariado Ejecutivo  
Año: Duodécimo  
Tiempo Estimado: 40 horas

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

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

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"> <li>• Cita los conceptos de datos, registros, archivo y campos de las herramientas.</li> <li>• Aplica las herramientas en los datos, registros, archivo y campos.</li> <li>• Identifica el procedimiento para trabajar con fuentes de datos.</li> <li>• Menciona los tipos de datos.</li> <li>• Reconoce los objetivos de los sistemas de bases de datos.</li> <li>• Explica la administración de bases de datos.</li> <li>• Ejecuta los menús, funciones y herramientas disponibles para la confección de bases.</li> </ul>		

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

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"> <li>• Define los conceptos de de entorno, menús, funciones, herramientas, ventanas de trabajo y ayuda.</li> <li>• Reconoce el uso de los elementos de Access.</li> <li>• Identifica el procedimiento para trabajar con tablas, formularios, consultas e impresión.</li> <li>• Aplica los menús, funciones y herramientas de Access.</li> </ul>		

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

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"> <li>• Cita los conceptos de las operaciones básicas y asistentes en Access.</li> <li>• Reconoce el uso de las operaciones básicas y asistentes en Access.</li> <li>• Diferencia los objetivos de auto formularios, bases de datos, búsqueda, tablas y controles.</li> <li>• Resuelve ejercicios con las operaciones básicas y asistentes en Access.</li> </ul>		



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
4. Ejecutar diferentes tipos de consulta en Access.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilización.</li> <li>• Consulta-consulta.</li> <li>• Totalización de consultas.</li> <li>• Selección.</li> <li>• Tablas.</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define los conceptos sobre consultas en Access.</li> <li>• Describe las aplicaciones de las consultas en Access.</li> <li>• Ejemplifica el procedimiento para utilizar las consultas en Access.</li> </ul> <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica los conceptos sobre consultas en Access.</li> <li>• Reconoce las aplicaciones de las consultas en Access.</li> <li>• Aplica el procedimiento para trabajar con consultas en Access.</li> </ul>	Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecuta diferentes tipos de consulta en Access.</li> </ul>

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

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"> <li>• Expresa el procedimiento para la creación de archivos de bases de datos.</li> <li>• Identifica cómo agregar datos a archivos existentes.</li> <li>• Distingue el borrado de archivo existente, el cambio de nombre de archivos, la modificación de la información existente y como cerrar archivos de bases de datos.</li> <li>• Ejecuta la administración de las herramientas de Access para el manejo de bases de datos. la de bases de datos.</li> </ul>		

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO
-----------------------------

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA
---------------------------

UNIDAD DE ESTUDIO: Bases de Datos	PRÁCTICA No. 1
-----------------------------------	----------------

PROPÓSITO:
------------

ESCENARIO: Laboratorio	DURACIÓN:
------------------------	-----------

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

## PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

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

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

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:
-------------------------------

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

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

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

Instrucciones:

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

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

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

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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



### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

## **UNIDAD DE ESTUDIO**

### **PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS EN COMPUTADORA**

## NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

### DATOS GENERALES

Título: Producción de documentos en computadora  
 Propósito: Utilizar la computadora en la elaboración de diferentes documentos según las normas internacionales.  
 Nivel de Competencia: Básica.

### UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Prepara correctamente la computadora para confeccionar los diferentes textos y mensajes.	Específica
Clasifica con eficiencia el programa con el cual va a trabajar en la computadora según los textos, mensajes sociales y mensajes electrónicos.	Específica
Realiza con exactitud trabajos de producción con un margen mínimo de errores según el paquete de documentos.	Específica
Práctica con exactitud las pruebas de velocidad con el material recibido hasta alcanzar 70 palabras por minuto como mínimo.	Específica
Elabora con precisión todo tipo de documentos a una velocidad de 70 palabras por minuto como mínimo.	Específica
Reconoce correctamente el procedimiento para trabajar y presentar los diferentes tipos de documentos.	Específica
Planifica con exactitud el procedimiento para trabajar con los diferentes documentos a elaborar.	Específica
Utiliza acertadamente la presentación y elaboración de los diferentes tipos de documentación.	Específica
Elabora eficientemente actas, informes, cartas comerciales, certificaciones, tarjetas, circulares, documentos legales, tarjetas entre otros.	Específica

### ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
3-2	Demostrar habilidades y destrezas en la elaboración de diferentes documentos en la computadora.

## CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Ensaya procedimientos de velocidad en español e inglés en el uso de la computadora hasta alcanzar 70 p.p.m. como mínimo.

Aplica las técnicas correctas en la elaboración y presentación de toda clase de documentos en inglés y español, propios de la oficina.

## CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría

Clase

Servicios

Prestación de servicios de Educación Técnica

## EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Prepara la computadora para confeccionar los diferentes textos y mensajes.

Clasifica el programa con el cual a va trabajar en la computadora según los textos, mensajes sociales y mensajes electrónicos.

Realiza trabajos de producción con un margen mínimo de errores según el paquete de documentos.

Práctica las pruebas de velocidad con el material recibido hasta alcanzar 70 palabras por minuto como mínimo.

Reconoce el procedimiento para trabajar y presentar los diferentes tipos de documentos.

Planifica el procedimiento para trabajar con los diferentes documentos a elaborar.

Utiliza acertadamente la presentación y elaboración de los diferentes tipos de documentación.

## EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Elabora todo tipo de documentos a una velocidad de 70 palabras por minuto como mínimo.

Elabora actas, informes, cartas comerciales, certificaciones, tarjetas, circulares, documentos legales, tarjetas entre otros.

Modalidad: Comercial y Servicios  
Sub-área: Destrezas Computacionales  
Unidad de Estudio: Producción de Documentos en Computadora  
Propósito: Utilizar la computadora en la elaboración de diferentes documentos según las normas internacionales.

Especialidad: Secretariado Ejecutivo  
Año: Duodécimo  
Tiempo Estimado: 60 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Ensayar procedimientos de velocidad en español e inglés en el uso de la computadora hasta alcanzar 70 p.p.m. como mínimo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Textos en inglés y español.</li> <li>• Prácticas dirigidas.</li> <li>• Trabajos de producción con tiempo y un margen mínimo de errores.</li> <li>• Mensajes sociales.</li> <li>• Mensajes electrónicos.</li> <li>• Técnicas de cotejo.</li> </ul>	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ilustra el procedimiento para la elaboración de diferentes textos y mensajes en la computadora.</li> <li>• Demuestra los paquetes con los textos, mensajes sociales y mensajes electrónicos para su elaboración en la computadora.</li> <li>• Planifica el tiempo de ejecución de la producción de los trabajos con un margen mínimo de errores según el paquete de documentos.</li> <li>• Programa pruebas de velocidad con material en inglés y español.</li> </ul>	Ejecución de su libre expresión de pensamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensayo procedimientos de velocidad en español e inglés en el uso de la computadora hasta alcanzar 70 p.p.m. como mínimo.</li> </ul>



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"> <li>• Prepara la computadora para confeccionar los diferentes textos y mensajes.</li> <li>• Clasifica el programa con el cual va trabajar en la computadora según los textos, mensajes sociales y mensajes electrónicos.</li> <li>• Realiza trabajos de producción con un margen mínimo de errores según el paquete de documentos.</li> <li>• Practica las pruebas de velocidad con el material recibido hasta alcanzar 70 palabras por minuto como mínimo.</li> <li>• Elabora todo tipo de documentos a una velocidad de 70 palabras por minuto como mínimo.</li> </ul>		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>2. Aplicar las técnicas correctas en la elaboración y presentación de toda clase de documentos en inglés y español, propios de la oficina.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración y presentación de toda clase de documentación utilizando el procesador de textos Word, hoja electrónica, base de datos, Power Point y multimedia :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• El acta.</li> <li>• Informes utilizados en la actualidad.</li> <li>• Todo tipo de cartas comerciales.</li> <li>• Tarjetas.</li> <li>• Facturas recibos.</li> <li>• Planillas.</li> <li>• Organigramas.</li> <li>• Circulares.</li> <li>• Tablas.</li> <li>• Certificaciones.</li> <li>• Documentos legales.</li> <li>• Diapositivas.</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica el procedimiento para trabajar y presentar los diferentes tipos de documentos.</li> <li>• Demuestra los diferentes documentos a elaborar.</li> <li>• Ejemplifica la presentación y elaboración de los diferentes tipos de documentación.</li> </ul>	<p>Ejecución de su libre expresión de pensamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica las técnicas correctas en la elaboración y presentación de toda clase de documentos en inglés y español, propios de la oficina.</li> </ul>

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"> <li>• Reconoce el procedimiento para trabajar y presentar los diferentes tipos de documentos.</li> <li>• Planifica el procedimiento para trabajar con los diferentes documentos a elaborar.</li> <li>• Utiliza la presentación y elaboración de los diferentes tipos de documentación.</li> <li>• Elabora actas, informes, cartas comerciales, certificaciones, tarjetas, circulares, documentos legales, tarjetas entre otros.</li> </ul>		

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO
-----------------------------

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA
---------------------------

UNIDAD DE ESTUDIO: Producción de documentos en computadora
--

PRÁCTICA No. 1
----------------

PROPÓSITO:
------------

ESCENARIO: Laboratorio
------------------------

DURACIÓN:
-----------

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

## PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Ilustra el procedimiento para la elaboración de diferentes textos y mensajes en la computadora.
- Demuestra los paquetes con los textos, mensajes sociales y mensajes electrónicos para su elaboración en la computadora.
- Planifica el tiempo de ejecución de la producción de los trabajos con un margen mínimo de errores según el paquete de documentos.
- Programa pruebas de velocidad con material en inglés y español.
- Explica el procedimiento para trabajar y presentar los diferentes tipos de documentos.
- Demuestra los diferentes documentos a elaborar.
- Ejemplifica la presentación y elaboración de los diferentes tipos de documentación.



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
Prepara correctamente la computadora para confeccionar los diferentes textos y mensajes.			
Clasifica con eficiencia el programa con el cual va a trabajar en la computadora según los textos, mensajes sociales y mensajes electrónicos.			
Realiza con exactitud trabajos de producción con un margen mínimo de errores según el paquete de documentos.			
Practica con exactitud las pruebas de velocidad con el material recibido hasta alcanzar 70 palabras por minuto como mínimo.			
Elabora con precisión todo tipo de documentos a una velocidad de 70 palabras por minuto como mínimo.			
Reconoce correctamente el procedimiento para trabajar y presentar los diferentes tipos de documentos.			
Planifica con exactitud el procedimiento para trabajar con los diferentes documentos a elaborar.			
Utiliza acertadamente la presentación y elaboración de los diferentes tipos de documentación.			
Elabora eficientemente actas, informes, cartas comerciales, certificaciones, tarjetas, circulares, documentos legales, tarjetas entre otros.			

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
<p>Ensayar procedimientos de velocidad en español e inglés en el uso de la computadora hasta alcanzar 70 p.p.m. como mínimo.</p>	<p>Ensayo procedimientos de velocidad en español e inglés en el uso de la computadora hasta alcanzar 70 p.p.m. como mínimo.</p>	<p>Prepara la computadora para confeccionar los diferentes textos y mensajes.</p>	Desempeño	<p>Prepara correctamente la computadora para confeccionar los diferentes textos y mensajes.</p>
		<p>Clasifica el programa con el cual a va trabajar en la computadora según los textos, mensajes sociales y mensajes electrónicos.</p>	Desempeño	<p>Clasifica con eficiencia el programa con el cual va a trabajar en la computadora según los textos, mensajes sociales y mensajes electrónicos.</p>
		<p>Realiza trabajos de producción con un margen mínimo de errores según el paquete de documentos.</p>	Desempeño	<p>Realiza con exactitud trabajos de producción con un margen mínimo de errores según el paquete de documentos.</p>
		<p>Practica las pruebas de velocidad con el material recibido hasta alcanzar 70 palabras por minuto como mínimo.</p>	Desempeño	<p>Practica con exactitud las pruebas de velocidad con el material recibido hasta alcanzar 70 palabras por minuto como mínimo.</p>
		<p>Elabora todo tipo de documentos a una velocidad de 70 palabras por minuto como mínimo.</p>	Producto	<p>Elabora con precisión todo tipo de documentos a una velocidad de 70 palabras por minuto como mínimo.</p>

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Aplicar las técnicas correctas en la elaboración y presentación de toda clase de documentos en inglés y español, propios de la oficina.	Aplica las técnicas correctas en la elaboración y presentación de toda clase de documentos en inglés y español, propios de la oficina.	Reconoce el procedimiento para trabajar y presentar los diferentes tipos de documentos.	Desempeño	Reconoce correctamente el procedimiento para trabajar y presentar los diferentes tipos de documentos.
		Planifica el procedimiento para trabajar con los diferentes documentos a elaborar.	Desempeño	Planifica con exactitud el procedimiento para trabajar con los diferentes documentos a elaborar.
		Utiliza la presentación y elaboración de los diferentes tipos de documentación.	Desempeño	Utiliza acertadamente la presentación y elaboración de los diferentes tipos de documentación.
		Elabora actas, informes, cartas comerciales, certificaciones, tarjetas, circulares, documentos legales, tarjetas entre otros.	Producto	Elabora eficientemente actas, informes, cartas comerciales, certificaciones, tarjetas, circulares, documentos legales, tarjetas entre otros.



***CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS***

***SUB-ÁREA***

***COMUNICACIÓN EMPRESARIAL***

## COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

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

Esta sub-área cuenta con tres unidades de estudio que se desarrollará durante 6 horas semanales que sumará 150 horas anuales:

- **Expresión escrita:** en la cual el o la estudiante adquiere habilidades en el discurso escrito, para lograr una comunicación eficaz. Elabora diferentes tipos de documentación aplicando las normas requeridas en el mundo de los negocios.
- **Expresión oral:** en esta unidad él o la estudiante practica habilidades en el discurso oral para su desarrollo personal y profesional. Además, se pretende que la alumna y el alumno, aplique técnicas efectivas de comunicación en el desarrollo de temas de ética profesional y realidad nacional e internacional.
- **Quality customer service:** en la cual el o la estudiante aplicará técnicas para brindar un servicio de calidad al cliente.

## **OBJETIVOS GENERALES DE LA SUB-ÁREA**

1. Aplicar las técnicas y metodologías apropiadas para comunicarse en forma oral y escrita.
2. Valorar la importancia de la ética profesional aplicada en la comunicación oral y escrita.
3. Propiciar el desarrollo creativo y crítico en el desempeño del discurso oral.
4. Desarrollar buenos hábitos de trabajo para lograr eficiencia y eficacia en la redacción de documentos.
5. Demostrar calidad en el discurso empresarial, aplicando las técnicas correctas de redacción.
6. Aplicar las técnicas de servicio al cliente con calidad.
7. Utilizar un segundo idioma y brindar un servicio de calidad al cliente.

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

<b>Unidades</b>	<b>Nombre de la unidad de estudio</b>	<b>Tiempo estimado en horas</b>	<b>Tiempo estimado en semanas</b>
<b>I</b>	<b>Expresión escrita</b>	<b>64 horas</b>	<b>11 semanas</b>
<b>II</b>	<b>Expresión oral</b>	<b>48 horas</b>	<b>8 semanas</b>
<b>III</b>	<b>Quality customer service</b>	<b>38 horas</b>	<b>6 semanas</b>
	<b>Total</b>	<b>150 horas anuales</b>	<b>25 semanas</b>

## **UNIDAD DE ESTUDIO**

**Expresión escrita**

## NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

### DATOS GENERALES

Título:	Expresión escrita
Propósito:	Aplicar las técnicas y metodologías para comunicarse eficientemente en el mundo empresarial.
Nivel de Competencia:	Básica.

### UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Identifica claramente las características de diferentes documentos personales y legales.	Específica
Elabora con precisión diferentes documentos personales y legales.	Específica
Interpreta correctamente procedimientos para la confección de actas.	Específica
Describe con claridad procedimientos previos a la preparación de una reunión.	Específica
Prepara con exactitud actas de acuerdo con los procedimientos recomendados.	Específica
Sintetiza claramente conceptos de mensajes publicitarios.	Específica
Distingue con exactitud los tipos de mensajes publicitarios.	Específica
Replantea con precisión las normas que regulan los mensajes publicitarios.	Específica
Redacta correctamente mensajes publicitarios de acuerdo con las técnicas recomendadas.	Específica
Interpreta eficientemente la definición, características y objetivos del informe.	Específica
Selecciona con acierto los tipos de informes.	Específica
Redacta correctamente informes con diferentes formatos, estilos y otros.	Específica
Describe con eficiencia las reglas y normas generales para elaborar tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.	
Elabora correctamente tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.	

## ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
4 – 1	Desarrollar habilidades para comunicarse apropiadamente haciendo uso de las técnicas y metodologías apropiadas para cada situación.

## CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Elabora documentos personales y legales utilizando las técnicas de redacción correctas de acuerdo con las características de cada uno.

Planea la redacción y presentación de la documentación propia de una reunión.

Aplica técnicas en la redacción de mensajes publicitarios.

Elabora diferentes tipos de informes utilizados en la oficina.

Elabora tratados y/o contratos de comercio internacionales y nacionales.

## CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica.

### **EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO**

Identifica las características de diferentes documentos personales y legales.

Interpreta procedimientos para la confección de actas.

Distingue los tipos de mensajes publicitarios.

Sintetiza conceptos de mensajes publicitarios.

Interpreta la definición, características y objetivos del informe.

Describe las reglas y normas generales para elaborar tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.

### **EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO**

Describe procedimientos previos a la preparación de una reunión.

Replantea las normas que regulan los mensajes publicitarios.

Selecciona los tipos de informes.

### **EVIDENCIAS DE PRODUCTO**

Elabora diferentes documentos personales y legales.

Prepara actas de acuerdo con los procedimientos recomendados.

Redacta mensajes publicitarios de acuerdo con las técnicas recomendadas.



Modalidad: Comercial y Servicios

Especialidad: **SECRETARIADO EJECUTIVO**

Sub-área: **Comunicación Empresarial**

Año: Duodécimo

Unidad de Estudio: **Expresión Escrita**

Tiempo Estimado: 64 horas

Propósito: Aplicar las técnicas y metodologías para comunicarse eficientemente en el mundo empresarial.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Elaborar documentos personales y legales en español e inglés utilizando las técnicas de redacción correctas de acuerdo con las características de cada uno.	<p>Estructuras, características, presentación, tratamiento, terminología, partes, tipos, redacción y modelos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos personales.</li> <li>• Curriculum vitae</li> <li>• Solicitud de empleo.</li> <li>• Contratos de trabajo.</li> <li>• Solicitud de visa.</li> <li>• Solicitud de pasaporte.</li> <li>• Gestión de licencia.</li> </ul>	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe las características de diferentes documentos personales y legales.</li> <li>• Explica procesos para la elaboración de diferentes documentos personales y legales.</li> </ul>	Discreción al no divulgar asuntos confidenciales o de tratamiento delicado.	Elabora documentos personales y legales en español e inglés utilizando las técnicas de redacción correctas de acuerdo con las características de cada uno.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos legales:</li> <li>• Certificaciones</li> <li>• Oficios</li> <li>• Escritura</li> <li>• Hipoteca</li> <li>• Certificado de prenda</li> <li>• El recurso</li> <li>• Edicto</li> <li>• La resolución</li> <li>• Notificaciones</li> <li>• Instancias</li> <li>• La denuncia</li> <li>• Carta poder</li> <li>• Recibo por pago de honorarios</li> <li>• Decretos</li> <li>• Citatorios</li> </ul>	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las características de diferentes documentos personales y legales.</li> <li>• Elabora diferentes documentos personales y legales.</li> </ul>		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>1. Planear la redacción y presentación de la documentación propia de una reunión.</p>	<p>Actas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos y aspecto legal en la confección de actas.</li> <li>• Procedimientos previos a la reunión:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación</li> <li>• Convocatoria</li> <li>• Agenda.</li> </ul> </li> <li>• Recomendaciones para la redacción de actas.</li> <li>• Redacción y presentación de las actas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas secretariales</li> <li>• Encabezado</li> <li>• Miembros ausentes y presentes</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejemplifica procedimientos y técnicas para la confección de actas.</li> <li>• Explica procedimientos previos a la preparación de una reunión.</li> <li>• Plantea recomendaciones para la presentación de actas.</li> </ul>	<p>Discreción al no divulgar asuntos confidenciales o de tratamiento delicado.</p>	<p>Planea la redacción y presentación de la documentación propia de una reunión.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quórum</li> <li>• Cuerpo del documento</li> <li>• Mociones</li> <li>• Votaciones</li> <li>• Acuerdos</li> <li>• Párrafos de conclusión y edición.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos finales:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transcripción de acuerdos</li> <li>• Distribución del acta</li> <li>• Libro de actas</li> <li>• Aprobación y</li> <li>• Anulación de un acta.</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>El y la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpreta procedimientos para la confección de actas.</li> <li>• Describe procedimientos previos a la preparación de una reunión.</li> <li>• Prepara actas de acuerdo con los procedimientos recomendados.</li> </ul>		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>2. Aplicar técnicas en la redacción de mensajes publicitarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajes publicitarios:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• La propaganda</li> <li>• Estructura del anuncio propagandístico</li> <li>• Tipos de propaganda</li> <li>• Propaganda subliminal</li> <li>• Función de la propaganda</li> <li>• Representaciones ideológicas de los mensajes propagandísticos</li> <li>• Mercadeo</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define conceptos de mensajes publicitarios.</li> <li>• Clasifica los mensajes publicitarios.</li> <li>• Explica las normas que regulan los mensajes publicitarios.</li> <li>• Presenta técnicas para la redacción de mensajes publicitarios.</li> </ul>	<p>Discreción al no divulgar asuntos confidenciales o de tratamiento delicado.</p>	<p>Aplica técnicas en la redacción de mensajes publicitarios.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación para redactar un guión radiofónico.</li> <li>• Mensajes persuasivos</li> <li>• Clasificación de los anuncios y comerciales</li> <li>• Redacción de anuncios comerciales, noticiario para televisión, crónica y comentarios.</li> <li>• Concepto e importancia de la crónica y del comentario radiofónico.</li> </ul>	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sintetiza conceptos de mensajes publicitarios.</li> <li>• Distingue los tipos de mensajes publicitarios.</li> <li>• Replantea las normas que regulan los mensajes publicitarios.</li> <li>• Redacta mensajes publicitarios de acuerdo con las técnicas recomendadas.</li> </ul>		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>3. Elaborar diferentes tipos de informes utilizados en la oficina.</p>	<p>El informe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición</li> <li>• Característica</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Motivos de la elaboración:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• De mercado</li> <li>• Técnico</li> <li>• Comercial</li> </ul> </li> <li>• Redacción</li> <li>• El formato</li> <li>• Estilos</li> <li>• Presentación</li> <li>• Márgenes</li> <li>• Amplitud</li> <li>• Clasificación               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formal</li> <li>• Informal</li> </ul> </li> <li>• Tipos de informe               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrativo</li> <li>• Técnico</li> <li>• Semicolumnario</li> <li>• Gráfico</li> <li>• Abreviado</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formula la definición, características y objetivos del informe.</li> <li>• Clasifica los tipos de informes.</li> <li>• Explica la redacción, formato, estilos y otros relacionados con la elaboración de un informe.</li> </ul>	<p>Discreción al no divulgar asuntos confidenciales o de tratamiento delicado.</p>	<p>Elabora diferentes tipos de informes utilizados en la oficina.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos, estructura, pasos del proceso.</li> <li>• Normas de redacción de informes.</li> <li>• Recomendaciones para presentar oralmente un informe ante un auditorio.</li> </ul>	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpreta la definición, características y objetivos del informe.</li> <li>• Selecciona tipos de informes.</li> <li>• Redacta informes con diferentes formatos, estilos y otros.</li> </ul>		



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>5. Elaborar tratados y contratos de comercio internacionales y nacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición</li> <li>• Característica</li> <li>• Objetivos</li>   <li>• Motivos de la elaboración:</li> <li>• De mercado</li> <li>• Técnico</li> <li>• Comercial</li>   <li>• Redacción</li> <li>• El formato</li> <li>• Estilos</li> <li>• Presentación</li> <li>• Márgenes</li> <li>• Amplitud</li>   <li>• Normas de redacción</li>   <li>• Recomendaciones</li> </ul>	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica las reglas y normas generales para elaborar tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.</li>   <li>• Demuestra la elaboración de tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.</li> </ul> <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe las reglas y normas generales para elaborar tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.</li> <li>• Elabora tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.</li> </ul>	<p>Discreción al no divulgar asuntos confidenciales o de tratamiento delicado.</p>	<p>Elabora tratados y contratos de comercio internacionales y nacionales.</p>

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO
-----------------------------

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA
---------------------------

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

PROPÓSITO:
------------

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

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

## PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Describe las características de diferentes documentos personales y legales.
- Explica procesos para la elaboración de diferentes documentos personales y legales.
- Ejemplifica procedimientos y técnicas para la confección de actas.
- Explica procedimientos previos a la preparación de una reunión.
- Plantea recomendaciones para la presentación de actas.
- Define conceptos de mensajes publicitarios.
- Clasifica los mensajes publicitarios.
- Explica las normas que regulan los mensajes publicitarios.
- Presenta técnicas para la redacción de mensajes publicitarios.
- Formula la definición, características y objetivos del informe.
- Clasifica los tipos de informes.
- Explica la redacción, formato, estilos y otros relacionados con la elaboración de un informe.
- Explica las reglas y normas generales para elaborar tratados y contratos de comercio, nacionales e internacionales.
- Demuestra la elaboración de tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA	FECHA:
NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:	

<p>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.</p>			
DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Identifica claramente las características de diferentes documentos personales y legales.			
Elabora con precisión diferentes documentos personales y legales.			
Interpreta correctamente procedimientos para la confección de actas.			
Describe con claridad procedimientos previos a la preparación de una reunión.			
Prepara con exactitud actas de acuerdo con los procedimientos recomendados.			
Sintetiza claramente conceptos de mensajes publicitarios.			
Distingue con exactitud los tipos de mensajes publicitarios.			
Replantea con precisión las normas que regulan los mensajes publicitarios.			
Redacta correctamente mensajes publicitarios de acuerdo con las técnicas recomendadas.			
Interpreta eficientemente la definición, características y objetivos del informe.			
Selecciona con acierto los tipos de informes.			
Redacta correctamente informes con diferentes formatos, estilos y otros.			
Describe con eficiencia las reglas y normas generales para elaborar tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.			
Elabora correctamente tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.			

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Elaborar documentos personales y legales en español e inglés, utilizando las técnicas de redacción correctas de acuerdo con las características de cada uno.	Elabora documentos personales y legales en español e inglés utilizando las técnicas de redacción correctas de acuerdo con las características de cada uno.	Identifica las características de diferentes documentos personales y legales.	Conocimiento	Identifica claramente las características de diferentes documentos personales y legales.
		Elabora diferentes documentos personales y legales.	Producto	Elabora con precisión diferentes documentos personales y legales.
Planear la redacción y presentación de la documentación propia de una reunión.	Planea la redacción y presentación de la documentación propia de una reunión.	Interpreta procedimientos para la confección de actas.	Conocimiento	Interpreta correctamente procedimientos para la confección de actas.
		Describe procedimientos previos a la preparación de una reunión.	Desempeño	Describe con claridad procedimientos previos a la preparación de una reunión.
		Prepara actas de acuerdo con los procedimientos recomendados.	Producto	Prepara con exactitud actas de acuerdo con los procedimientos recomendados.

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Aplicar técnicas en la redacción de mensajes publicitarios.	Aplica técnicas en la redacción de mensajes publicitarios.	Sintetiza conceptos de mensajes publicitarios.	Conocimiento	Sintetiza claramente conceptos de mensajes publicitarios.
		Distingue los tipos de mensajes publicitarios.	Conocimiento	Distingue con exactitud los tipos de mensajes publicitarios.
		Replantea las normas que regulan los mensajes publicitarios.	Desempeño	Replantea con precisión las normas que regulan los mensajes publicitarios.
		Redacta mensajes publicitarios de acuerdo con las técnicas recomendadas.	Producto	Redacta correctamente mensajes publicitarios de acuerdo con las técnicas recomendadas.

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Elaborar diferentes tipos de informes utilizados en la oficina.	Elabora diferentes tipos de informes utilizados en la oficina.	Interpreta la definición, características y objetivos del informe.	Conocimiento	Interpreta eficientemente la definición, características y objetivos del informe.
		Selecciona los tipos de informes.	Desempeño	Selecciona con acierto los tipos de informes.
		Redacta informes con diferentes formatos, estilos y otros.	Producto	Redacta correctamente informes con diferentes formatos, estilos y otros.
Elaborar tratados y contratos de comercio internacionales y nacionales.	Elabora tratados y contratos de comercio internacionales y nacionales.	Describe las reglas y normas generales para elaborar tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.	Conocimiento	Describe con eficiencia las reglas y normas generales para elaborar tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.
		Elabora tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.	Producto	Elabora correctamente tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.

**UNIDAD DE ESTUDIO**  
**EXPRESIÓN ORAL**





## NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

### DATOS GENERALES

Título: Expresión Oral  
Propósito: Utilizar las técnicas de comunicación oral sobre temas del quehacer empresarial.  
Nivel de Competencia: Básica.

### UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Identifica claramente el concepto e importancia de la ética profesional en el mundo empresarial y la oficina moderna.	Específica
Descompone con exactitud la ética del profesional en secretariado.	Específica
Reconoce con acierto el concepto e importancia de la ética humanística en la oficina moderna.	Específica
Argumenta con exactitud la ética humanística.	Específica
Practica constantemente los valores de la profesión durante su desempeño en el aula.	Específica
Distingue con claridad las diferentes técnicas de comunicación oral.	Específica
Practica eficientemente diferentes técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.	Específica
Realiza con acierto actividades grupales para poner en práctica las técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.	Específica

## ELEMENTOS DE COMPETENCIA

	Título del Elemento
4 - 2	Mostrar habilidades y destrezas en la aplicación de técnicas de comunicación oral.

## CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Aplica las técnicas de comunicación oral en diferentes discursos del quehacer organizacional.

## CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

## EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Identifica el concepto e importancia de la ética profesional en el mundo empresarial y la oficina moderna.  
Descompone la ética del profesional en secretariado.  
Argumenta la ética humanística.



## **EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO**

Practica los valores de la profesión durante su desempeño en el aula.

Reconoce el concepto e importancia de la ética humanística en la oficina moderna.

Distingue las diferentes técnicas de comunicación oral.

## **EVIDENCIAS DE PRODUCTO**

Practica diferentes técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.

Realiza actividades grupales para poner en práctica las técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.

Modalidad: Comercial y Servicios

Especialidad: **SECRETARIADO EJECUTIVO**

Sub-área: **Comunicación empresarial**

Año: Duodécimo

Unidad de Estudio: Expresión oral

Tiempo Estimado: 48 horas

Propósito: Utilizar las técnicas de comunicación oral sobre temas del quehacer empresarial, manifestando una imagen profesional.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Aplicar las técnicas de comunicación oral en diferentes discursos del quehacer organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ética profesional:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto e importancia de la ética profesional en el mundo empresarial y la oficina moderna.</li> <li>• Ética del profesional en secretariado.</li> <li>• Responsabilidad profesional.</li> <li>• Capacitación profesional.</li> <li>• Remuneración del profesional.</li> </ul> </li> </ul>	<u>El y la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe el concepto e importancia de la ética profesional en el mundo empresarial y la oficina moderna.</li> <li>• Argumenta la ética del profesional en secretariado.</li> </ul>	Capacidad técnica en el desempeño de las tareas.	Aplica las técnicas de comunicación oral en diferentes discursos del quehacer organizacional.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>• <b>Ética humanística:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto e importancia de aplicar la ética humanística en la oficina moderna.</li> <li>• Responsabilidad y compromiso social.</li> <li>• Vocación humana.</li> <li>• Los valores y el desempeño en la profesión:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Espíritu de colaboración</li> <li>• Método higiénico y orden en el lugar de trabajo.</li> <li>• Asistencia y puntualidad.</li> <li>• Discreción</li> <li>• Aceptación de normas.</li> <li>• Autonomía.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Creatividad.</li> <li>• Cortesía</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define el concepto e importancia de la ética humanística en la oficina moderna.</li> <li>• Desglosa la ética humanística.</li> <li>• Relaciona los valores con el desempeño de la profesión.</li> </ul>		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>• <b>Realidad Nacional</b></p> <p>Temas de actualidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Economía</li> <li>• Política</li> <li>• Sociales</li> <li>• Religión</li> <li>• Cultural</li> <li>• Ambiente</li> <li>• Educación</li> <li>• Salud</li> <li>• Deporte</li> </ul>	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrasta las diferentes técnicas de comunicación oral.</li> <li>• Muestra diferentes técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.</li> <li>• Organiza diferentes actividades grupales para poner en práctica las técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.</li> </ul> <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica el concepto e importancia de la ética profesional en el mundo empresarial y la oficina moderna.</li> </ul>		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe la ética del profesional en secretariado.</li> <li>• Reconoce el concepto e importancia de la ética humanística en la oficina moderna.</li> <li>• Argumenta la ética humanística.</li> <li>• Practica los valores de la profesión durante su desempeño en el aula.</li> </ul>		

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"> <li>• Distingue las diferentes técnicas de comunicación oral.</li> <li>• Practica diferentes técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.</li> <li>• Realiza actividades grupales para poner en práctica las técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.</li> </ul>		



PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO
-----------------------------

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA
---------------------------

UNIDAD DE ESTUDIO: Expresión Oral	PRÁCTICA No. 1
-----------------------------------	----------------

PROPÓSITO:
------------

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

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

## PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Describe el concepto e importancia de la ética profesional en el mundo empresarial y la oficina moderna.
- Argumenta la ética del profesional en secretariado.
- Define el concepto e importancia de la ética humanística en la oficina moderna.
- Desglosa la ética humanística.
- Relaciona los valores con el desempeño de la profesión.
- Contrasta las diferentes técnicas de comunicación oral.
- Muestra diferentes técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.
- Organiza diferentes actividades grupales para poner en práctica las técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.

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 claramente el concepto e importancia de la ética profesional en el mundo empresarial y la oficina moderna.			
Describe con exactitud la ética del profesional en secretariado.			
Reconoce con acierto el concepto e importancia de la ética humanística en la oficina moderna.			
Argumenta con exactitud la ética humanística.			
Practica constantemente los valores de la profesión durante su desempeño en el aula.			
Distingue con claridad las diferentes técnicas de comunicación oral.			
Practica eficientemente diferentes técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.			
Realiza con acierto actividades grupales para poner en práctica las técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.			

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Aplicar las técnicas de comunicación oral en diferentes discursos del quehacer organizacional.	Aplica las técnicas de comunicación oral en diferentes discursos del quehacer organizacional.	Identifica el concepto e importancia de la ética profesional en el mundo empresarial y la oficina moderna.	Conocimiento	Identifica claramente el concepto e importancia de la ética profesional en el mundo empresarial y la oficina moderna.
		Descompone la ética del profesional en secretariado.	Conocimiento	Descompone con exactitud la ética del profesional en secretariado.
		Reconoce el concepto e importancia de la ética humanística en la oficina moderna.	Desempeño	Reconoce con acierto el concepto e importancia de la ética humanística en la oficina moderna.
		Argumenta la ética humanística.	Conocimiento	Argumenta con exactitud la ética humanística.
		Practica los valores de la profesión durante su desempeño en el aula.	Desempeño	Practica constantemente los valores de la profesión durante su desempeño en el aula.

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
		Distingue las diferentes técnicas de comunicación oral.	Desempeño	Distingue con claridad las diferentes técnicas de comunicación oral.
		Practica diferentes técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.	Producto	Practica eficientemente diferentes técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.
		Realiza actividades grupales para poner en práctica las técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.	Producto	Realiza con acierto actividades grupales para poner en práctica las técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.

**UNIDAD DE ESTUDIO**  
**QUALITY CUSTOMER SERVICE**

MODALIDAD: Comercial y Servicios  
SUBÁREA: Comunicación empresarial  
UNIT: Quality customer service  
TARGET 1: Attitude

ESPECIALIDAD: Secretariado Ejecutivo  
AÑO: Duodécimo  
Hours per topic: 4 hours

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

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



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

MODALIDAD: Comercial y Servicios  
SUBÁREA: Comunicación empresarial  
UNIT: Quality Customer service  
TARGET 2: How to say hello

ESPECIALIDAD: Secretariado Ejecutivo  
AÑO: Duodécimo  
Hours per topic: 4 hours

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

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

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

MODALIDAD: Comercial y Servicios  
SUBÁREA: Comunicación empresarial  
UNIT: Quality customer service  
TARGET 3: Call screening and probing

ESPECIALIDAD: Secretariado Ejecutivo  
AÑO: Duodécimo  
Hours per topic: 4 hours

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

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

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

MODALIDAD: Comercial y Servicios  
SUBÁREA: Comunicación empresarial  
UNIT: Quality customer service  
TARGET 4: Call transfer and holding

ESPECIALIDAD: Secretariado Ejecutivo  
AÑO: Duodécimo  
Hours per topic: 4 hours

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



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

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

MODALIDAD: Comercial y Servicios  
SUBÁREA: Comunicación empresarial  
UNIT: Quality customer service  
TARGET 5: Handling complaint callers

ESPECIALIDAD: Secretariado Ejecutivo  
AÑO: Duodécimo  
Hours per topic: 4 hours

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

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

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

MODALIDAD: Comercial y Servicios  
SUBÁREA: Comunicación empresarial  
UNIT: Quality customer service  
TARGET 6: How do your customers picture you

ESPECIALIDAD: Secretariado Ejecutivo  
AÑO: Duodécimo  
Hours per topic: 4 hours

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

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

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



MODALIDAD: Comercial y Servicios  
SUBÁREA: Comunicación empresarial  
UNIT: Quality customer service  
TARGET 7: Communication styles

ESPECIALIDAD: Secretariado Ejecutivo  
AÑO: Duodécimo  
Hours per topic: 4 hours

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

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

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

MODALIDAD: Comercial y Servicios  
SUBÁREA: Comunicación empresarial  
UNIT: Quality customer service  
TARGET 8: Delivering coaching

ESPECIALIDAD: Secretariado Ejecutivo  
AÑO: Duodécimo  
Hours per topic: 4 hours

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



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

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

MODALIDAD: Comercial y Servicios  
SUB-ÁREA: Comunicación Empresarial  
UNIT: Quality Customer Service  
TARGET 9: Hearing is not listening

ESPECIALIDAD: Secretariado Ejecutivo  
AÑO: Duodécimo  
Hours per topic: 4 hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Identify six common errors made by employees who deal with customers in person or by telephone</p>	<p><b>Listening</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Identifying the purpose of short messages.</li> <li>◆ Understanding the six common errors made by employees while dealing with customers.</li> </ul> <p><b>Speaking</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Speaking appropriately</li> <li>◆ Understanding ideas</li> <li>◆ Taking part in short conversations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Listen to six cardinal rules of customer service.</li> <li>◆ Listen to oral techniques how to treat all callers equally</li> <li>◆ Understanding of information words to accomplish a task.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Order and discipline</li> </ul>	<p>Identification of the six common errors made by employees when dealing with customers.</p>



OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Recognize at least one effective strategy or technique for avoiding errors on the job.</p>	<p><b>Reading</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding details from text, passages and others.</li> </ul> <p><b>Writing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Taking notes about specifications.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Explaining unfamiliar words and terms to callers equally</li> <li>◆ Role play how to treat all callers equally.</li> <li>◆ Development of skills to become a good clerk in customer service by attending the telephone and personally.</li> <li>◆ Derivation of conclusions</li> <li>◆ Production of pieces of writing on familiar topics.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Respect for different styles, methods and procedures.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Recognition at least one effective strategy or technique for avoiding errors when attending callers.</li> </ul>

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p><b>Language examples</b> Give the caller or visitor your complete attention</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Remember the caller or visitor always comes before paperwork</li> <li>◆ Learn how to redirect callers</li> <li>◆ Take time to get all the information.</li> <li>◆ Remember speed is not success</li> <li>◆ Treat all callers equally</li> <li>◆ Use your personality</li> <li>◆ Remember that callers mirror how they are treated</li> <li>◆ Do not give short words</li> <li>◆ Do not rush callers</li> <li>◆ Keep your sense of humor</li> <li>◆ Use easy words</li> <li>◆ Explain unfamiliar words</li> <li>◆ Remember your manners</li> <li>◆ Do not slip into slang</li> <li>◆ Good manners never go out of style.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Leadership in specific situations</li> </ul>	

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>Six Cardinal Rules of customer Service:</i></li> <li>◆ People come before paperwork</li> <li>◆ Do not rush callers</li> <li>◆ Be friendly Before you know who it is.</li> <li>◆ Do not be too busy to be nice</li> <li>◆ Do not use military language on civilians</li> <li>◆ There Ya Go Isn't Thank you</li> <li>◆ Uh Huh Isn't You're Welcome</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Social and cultural background of different people</li> </ul>	

MODALIDAD: Comercial y Servicios  
SUB-ÁREA: Comunicación empresarial  
UNIT: Quality customer service  
TARGET 10: Telephone courtesy

ESPECIALIDAD: Secretariado Ejecutivo  
AÑO: Duodécimo  
Hours per topic: 4 hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Identify four critical elements of effective telephone communication which must be actively managed to ensure courtesy in business telephone contacts.</p>	<p><b>Listening</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding specifications about the elements of effective telephone communications</li> <li>◆ Identifying specific details about Business Friendly</li> </ul> <p><b>Speaking</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Speaking appropriately</li> <li>◆ Understanding ideas</li> <li>◆ Taking part in short conversations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding of information words to accomplish a task</li> <li>◆ Listen to oral techniques about curt to courteous.</li> <li>◆ Completion of charts by listening to people speaking about the service mentality</li> <li>◆ Role play from curt to courteous activity</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Order and discipline</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Identification of effective telephone communication and state at least one courteous technique.</li> </ul>

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Define business friendly and identify its five main characteristics</p>	<p><b>Reading</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding details from text, passages and others.</li> </ul> <p><b>Writing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Taking notes about specifications.</li> </ul> <p><b>Language examples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Your voice is the all important delivery system for your words.</li> <li>◆ Your tone of voice tells the other party whether they're welcome or not</li> <li>◆ Choose words that explain your thoughts clearly.</li> <li>◆ Be tactful. Feelings are easily hurt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Development of skills to become a better clerk in customer service</li> <li>◆ Derivation of conclusions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Respect for different styles, methods and procedures.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding business friendly approach and list its five main characteristics</li> </ul>

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Offering more than the minimum</li> <li>◆ Make yourself a star every time. Each call is unique</li> <li>◆ Be Business Friendly. Don't argue</li> <li>◆ Respond appropriately to the caller's comments.</li> <li>◆ Business Friendly customer service depends on your smiling, friendly voice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Production of pieces of writing on familiar topics.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Social and cultural background of different people</li> </ul> <p><b>Culture</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Analysis of the cultural aspects presented at each specific case at the work place.</li> </ul>	

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>From Curt to Courteous:</i></li> <li>◆ Voice</li> <li>◆ Tone of Voice</li> <li>◆ Words Used</li> <li>◆ Listener's Perception</li> <li>◆ Business Friendly Service What Is It?</li> <li>◆ Avoid De-Sensitization</li> <li>◆ Solve the Problem</li> <li>◆ Show Empathy</li> <li>◆ Smile</li> </ul>		◆	





OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p><b>Reading</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding details from text, passages and others.</li> </ul> <p><b>Writing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Taking notes about specifications.</li> </ul> <p><b>Language examples</b></p> <p>Smile and give immediate acknowledgment when a customer walks up and you're on the phone.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Show empathy</li> <li>◆ Apologize and then handle the situation when a customer calls with a problem.</li> <li>◆ Stay positive with comments about your company.</li> <li>◆ Smile before you pick up the phone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Development of skills to become a better clerk in customer service</li> <li>◆ Derivation of conclusions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Respect for different styles, methods and procedures.</li> </ul>	

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p><b>Language examples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Personal calls should be limited and brief. Customers deserve your full attention.</li> <li>◆ Remember your problems are not the customer's. Don't let your negative emotions leak over to your customers.</li> <li>◆ Never order your customers to calm down. Use the proper techniques for handling irate callers.</li> <li>◆ Use your Saturday night personality.</li> <li>◆ Thank your lucky stars when someone catches your mistakes. What if they didn't?</li> <li>◆ Never ignore a waiting customer</li> <li>◆ Customers come first. Don't ever forget it.</li> <li>◆ Listen to your customers for rapport building opportunities. Respond appropriately.</li> </ul>			

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>What's Wrong With this Picture:</i></li> <li>◆ The person or the Phone?</li> <li>◆ Help Desk?</li> <li>◆ Bad Rap Department</li> <li>◆ Have a Nice Day</li> <li>◆ Getting Mad at Peter taking it Out on Paul</li> <li>◆ Call Down</li> <li>◆ Board – Bored Operator</li> <li>◆ An Honest Mistake</li> <li>◆ Excuse Me Could I Get some Help?</li> <li>◆ Who Cares?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Production of pieces of writing on familiar topics.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Leadership in specific situations</li> <li>◆ Social and cultural background of different people</li> </ul> <p><b>Culture</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Analysis of the cultural aspects presented at each specific case at the work place.</li> </ul>	

MODALIDAD: Comercial y Servicios  
SUB-ÁREA: Comunicación empresarial  
UNIT: Quality customer service  
TARGET 12: Emotional leakage

ESPECIALIDAD: Secretariado Ejecutivo  
AÑO: Duodécimo  
Hours per topic: 4 hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Define emotional leakage and give examples of its occurrence in the workplace</p>	<p><b>Listening</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding specifications about the basic telephone skills</li> <li>◆ Identifying specific details from conversations about how to avoid emotional leakage</li> </ul> <p><b>Speaking</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Speaking appropriately</li> <li>◆ Understanding ideas</li> <li>◆ Taking part in short conversations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding of information words to accomplish a task</li> <li>◆ Listen to oral techniques about how to avoid emotional leakage</li> <li>◆ Comprehension by listening about what is emotional leakage.</li> <li>◆ Role play emotional leakage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Order and discipline</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Distinguish different types of emotional leakage</li> </ul>

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Apply specific techniques which are effective in preventing emotional leakage</p>	<p><b>Reading</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding details from text, passages and others.</li> </ul> <p><b>Writing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Taking notes about specifications.</li> </ul> <p><b>Language examples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Emotional leakage is unfair to the caller</li> <li>◆ Take a deep breath</li> <li>◆ Callers can hear your smile even when they can't see it</li> <li>◆ Wear your smile, even when you don't feel like it.</li> <li>◆ A phony smile is better than a sincere frown.</li> <li>◆ Smile before you pick up the phone.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Development of skills to become a better clerk in customer service</li> <li>◆ Derivation of conclusions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Respect for different styles, methods and procedures.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Application of specific techniques which are effective in preventing emotional leakage.</li> </ul>

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>How to Avoid Emotional Leakage:</i></li> <li>◆ What is emotional Leakage?</li> <li>◆ Shifting emotional Gears</li> <li>◆ Smile Before you pick up the phone</li> <li>◆ A phony smile is Better than a real frown</li> <li>◆ Leaving a good last impression</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Leadership in specific situations</li> </ul> <p><b>Culture</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Analysis of the cultural aspects presented at each specific case at the work place.</li> </ul>	

MODALIDAD: Comercial y Servicios  
SUB-ÁREA: Comunicación empresarial  
UNIT: Quality customer service  
TARGET 13: We are customers to each others

ESPECIALIDAD: Secretariado Ejecutivo  
AÑO: Duodécimo  
Hours per topic: 4 hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Identify and explain the important similarity between calls from outside the company and those originating within the company</p>	<p><b>Listening</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding specifications about the handing ourselves like customers</li> <li>◆ Identifying specific details from conversations about how we are customers to each other</li> </ul> <p><b>Speaking</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Speaking appropriately</li> <li>◆ Understanding ideas</li> <li>◆ Taking part in short conversations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding of information words to accomplish a task</li> <li>◆ Listen to oral techniques about how to handle ourselves like customers to each other</li> <li>◆ Comprehension by listening to people speaking about how we are customers to each other.</li> <li>◆ Role plays we are customers to each other</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Respect for different styles, methods and procedures.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Identification of similarity between calls from outside the company and those originating within the company.</li> </ul>

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Recall and state the relationship between the companies internal telephone techniques and its total customer service.</p>	<p><b>Reading</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding details from text, passages and others.</li> </ul> <p><b>Writing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Taking notes about specifications.</li> </ul> <p><b>Language examples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Give every caller the same courteous, friendly, professional treatment.</li> <li>◆ Take the initiative.</li> <li>◆ Greet the caller with a pleasant buffer.</li> <li>◆ Ask don't demand.</li> <li>◆ Politeness is never out of style.</li> <li>◆ Take pride in your work</li> <li>◆ Don't make or take calls anonymously.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Development of skills to become a better clerk in customer service</li> <li>◆ Derivation of conclusions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Order and discipline</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Recognition between the companies' internal telephone techniques and customer service.</li> </ul>



OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>We are Customers to Each Other:</i></li> <li>◆ Know your Customers, Inside and Out</li> <li>◆ For whom the Phone Rings</li> <li>◆ A matter of Manner</li> <li>◆ The name Game</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Production of pieces of writing on familiar topics.</li> </ul>	<p><b>Culture</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Analysis of the cultural aspects presented at each specific case at the work place.</li> </ul>	

MODALIDAD: Comercial y Servicios  
SUB-ÁREA: Comunicación empresarial  
UNIT: Quality customer service  
TARGET 14: How do deal with the foreign

ESPECIALIDAD: Secretariado Ejecutivo  
AÑO: Duodécimo  
Hours per topic: 4 hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Identify five common mistakes made by people attempting to communicate with customers who have a foreign accent</p>	<p><b>Listening</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding specifications about how to deal with the foreign Accent</li> <li>◆ Identifying specific details from conversations about how to deal with the foreign Accent</li> </ul> <p><b>Speaking</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Speaking appropriately</li> <li>◆ Understanding ideas</li> <li>◆ Taking part in short conversations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding of information words to accomplish a task</li> <li>◆ Listen to oral techniques about how to deal with the foreign Accent</li> <li>◆ Listen to people speaking about how to deal with the foreign Accent</li> <li>◆ Role play how to deal with the foreign Accent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Leadership in specific situations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Identification of five common mistakes made by people attempting to communicate with customers who have a foreign accent.</li> </ul>

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Apply at least one effective alternative technique for avoiding mistakes.</p>	<p><b>Reading</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding details from text, passages and others.</li> </ul> <p><b>Writing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Taking notes about specifications.</li> </ul> <p><b>Language examples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Define foreign accent?</li> <li>◆ Let customers know you want to help.</li> <li>◆ Ask the customer to repeat if the message is not clear.</li> <li>◆ Encourage the customer to take his/ her time</li> <li>◆ Speak clearly without raising your voice</li> <li>◆ It's never okay to be rude to a customer</li> <li>◆ Anticipate the special needs of your customers.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Development of skills to become a better clerk in customer service</li> <li>◆ Derivation of conclusions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Respect for different styles, methods and procedures.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Application of at least one effective alternative technique for avoiding mistakes on the telephone</li> </ul>

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>How to Deal with the Foreign Accent:</i></li> <li>◆ Don't Pretend to Understand</li> <li>◆ Don't rush the customer</li> <li>◆ Don't Shout</li> <li>◆ Don't be rude</li> <li>◆ Learn from experience</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Production of pieces of writing on familiar topics.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Order and discipline</li> </ul>	

MODALIDAD: Comercial y Servicios  
SUB-ÁREA: Comunicación empresarial  
UNIT: Quality customer service  
TARGET 15: Escape from voice mail jail

ESPECIALIDAD: Secretariado Ejecutivo  
AÑO: Duodécimo  
Hours per topic: 4 hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Describe six reasons why voice mail is superior to traditional written methods of taking messages</p>	<p><b>Listening</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding specifications about the reasons why voice mail is important</li> <li>◆ Identifying specific details from conversations about six reason why voice mail is superior</li> </ul> <p><b>Speaking</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Speaking appropriately</li> <li>◆ Understanding ideas</li> <li>◆ Taking part in short conversations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding of information words to accomplish a task</li> <li>◆ Listen to oral techniques about six reasons why voice mail is superior to taking written messages.</li> <li>◆ Listening to people speaking about the six reasons why voice mail is superior to traditional written methods of taking messages</li> <li>◆ Role play escape from voice mail Jail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Order and discipline</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Description of the six reasons why voice mail is superior to traditional written methods of taking messages.</li> </ul>

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Understand and apply six techniques which apply to leaving an effective voice mail message</p>	<p><b>Reading</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding details from text, passages and others.</li> </ul> <p><b>Writing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Taking notes about specifications.</li> </ul> <p><b>Language examples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Define voice mail?</li> <li>◆ What is a voice mail jail?</li> <li>◆ Clients can call and place orders even when you are out of the office</li> <li>◆ Automated attendant</li> <li>◆ Save time and paper</li> <li>◆ Give name and department</li> <li>◆ Always be friendly</li> <li>◆ Never leave bad news messages on voice mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Development of skills to become a better clerk in customer service</li> <li>◆ Derivation of conclusions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Respect for different styles, methods and procedures.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Performance of actions by listening to commands.</li> </ul>

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>Escape from Voice Mail Jail:</i></li> <li>◆ What people like/ dislike about voice mail</li> <li>◆ Why voice mail?</li> <li>◆ The Greeting</li> <li>◆ Leaving Messages on voice mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Production of pieces of writing on familiar topics.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Leadership in specific situations</li> <li>◆ Social and cultural background of different people</li> </ul> <p><b>Culture</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Analysis of the cultural aspects presented at each specific case at the work place.</li> </ul>	

MODALIDAD: Comercial y Servicios  
SUB-ÁREA: Comunicación Empresarial  
UNIT: Quality Customer Service  
TARGET 16: Telesales tips from A to Z

ESPECIALIDAD: Secretariado Ejecutivo  
AÑO: Duodécimo  
Hours per topic: 4 hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>State the importance of attitude and creativity in providing high quality customer service</p>	<p><b>Listening</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding specifications about high quality customer service</li> <li>◆ Identifying specific details from conversations about the importance of attitude and creativity in providing high customer service.</li> </ul> <p><b>Speaking</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Speaking appropriately</li> <li>◆ Understanding ideas</li> <li>◆ Taking part in short conversations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding of information words to accomplish a task</li> <li>◆ Listen to oral techniques about the importance of attitude and creativity in providing high quality customer service</li> <li>◆ Listening to people speaking about the telesales tips from Z to Z.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Order and discipline</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Description of the importance of attitude and creativity in providing high quality customer services using the telesales tips from A to Z.</li> </ul>



OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Recognize at least one communication tip or technique for each letter of the alphabet.</p>	<p><b>Reading</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Understanding details from text, passages and others.</li> </ul> <p><b>Writing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Taking notes about specifications.</li> </ul> <p><b>Language examples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Define attitude?</li> <li>◆ Define benefits?</li> <li>◆ Define closing?</li> <li>◆ Define details?</li> <li>◆ What is the concept of greetings?</li> <li>◆ What is the concept of humor?</li> <li>◆ What is the concept of positive?</li> <li>◆ What is the concept of qualifying?</li> <li>◆ What did you understand as rejection?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Development of skills to become a better clerk in customer service</li>   <li>◆ Derivation of conclusions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Respect for different styles, methods and procedures.</li> <li>◆ Leadership in specific situations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Recognition at least one communication tip or technique for each letter of the alphabet.</li> </ul>

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ How do you get employee to understand customer's needs?</li> <li>◆ Ask effective questions</li> <li>◆ Practice smiling</li> <li>◆ Define irritates</li> <li>◆ What is an echo question?</li> <li>◆ Why ask questions?</li> </ul> <p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Telesales Tips from A to Z :</b></li> <li>◆ <b>A = Attitude</b></li> <li>◆ <b>B = Benefits</b></li> <li>◆ <b>C = Closing</b></li> <li>◆ <b>D = Details</b></li> <li>◆ <b>E = Echo questions</b></li> <li>◆ <b>F = Finish the day ready to begin</b></li> <li>◆ <b>G = Greetings</b></li> <li>◆ <b>H = Humor</b></li> <li>◆ <b>I = Irritates</b></li> <li>◆ <b>J = Jerry's pet peeve</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Production of pieces of writing on familiar topics.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Social and cultural background of different people</li> </ul> <p><b>Culture</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Analysis of the cultural aspects presented at each specific case at the work place.</li> </ul>	

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>K</b> = Know your objective</li> <li>◆ <b>L</b> = Let's</li> <li>◆ <b>M</b> = Monogram the call</li> <li>◆ <b>N</b> = Naturally Inquisitive</li> <li>◆ <b>O</b> = One word answers</li> <li>◆ <b>P</b> = Practice being positive</li> <li>◆ <b>Q</b> = Qualifying</li> <li>◆ <b>R</b> = Rejection</li> <li>◆ <b>S</b> = Smile</li> <li>◆ <b>T</b> = Tone of Voice</li> <li>◆ <b>U</b> = Understanding needs</li> <li>◆ <b>V</b> = Vary your responses</li> <li>◆ <b>W</b> = Weak, Wimpy Words</li> <li>◆ <b>X</b> = X out these credibility busters</li> <li>◆ <b>Y</b> = You buy or they buy</li> <li>◆ <b>Z</b> = Be Creative</li> </ul>			

## **BIBLIOGRAFIA**

### **CONVERSATIONAL ENGLISH**

- Armstrong, Thomas. (2000) ***7 Kinds of Smart: Identifying and developing your many Intelligences.*** New York: Dutton /Signet,
- Bain, Richard. (1999) ***Reflections: Talking about Language.*** St. Edmundsbury Press. London.
- 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.
- Gatehouse, Kristen. (2001) ***The Internet TESL Journal, Vol. VII, No. 10.*** Key Issues in English for Specific Purposes (ESP) Curriculum Development.
- Haggerty, Brian\_ (2000) ***Nurturing Intelligences\_*** Menlo Park, CA : Addison Wesley.

- Harmer, Jeremy. (2000) *The Practice of English Language Teaching*. Longman Handbook for Language Teachers.
- Johns, A., & Dudley-Evans, T. (1991). English for Specific Purposes: International in scope, specific in purpose. *TESOL Quarterly*, **25**, 297-314.
- Jones, G. (1990). ESP textbooks: Do they really exist? *English for Specific Purposes*, **9**, 89-93.
- 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*. Costa Rica.
- Ministerio de Educación Pública. (2005) *Sub-area de Inglés Conversacional del programa de Ejecutivo para Centros de Servicio*. Costa Rica 2005.
- Ministerio de Educación Pública. (2003) *Programa de Inglés Para el Ciclo de Transición*. 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

The Internet TESL Journal, Vol. VII, No. 10, October 2001 <http://iteslj.org/> <http://iteslj.org/Articles/Gatehouse-ESP.html>

Zemach, Dorothy and Lynn Stafford- Yilmaz **Writers at Work The Essay** Cambridge 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.

Barrantes, Ana Cecilia y Bravo, Roberto. ***Salud Ocupacional***, San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Cedeño, Alvaro. (1992) ***Administración de la empresa***. 2da edición. San José, 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.

Dooley. (1995) ***El camino fácil a Windows.*** U.S.A: McGraw-Hill Interamericana,

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.

Nano Soft. (2000) ***Cursos Interactivos de Office.***

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,

Tiznado Santana, (2001) Marco Antonio. ***Word 2000.*** Serie Azul Colombia: McGraw Hill Latinoamericana,



## COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

Ander-Egg, Ezequiel y Aguilar, María José. (1997) **Cómo hablar en público**. San José: EUNED,

Basulto, Hilda. (1999) **Ortografía actualizada**. México: McGraw-Hill Interamericana,

Borrout, Flor. (1999) **Material didáctico para telecomunicaciones**. San José, EUNED.

De la Torre Zermeño y De la Torre Hernández. (1995). **Taller de análisis de la comunicación 1**. México: McGraw Hill.

De la Torre Zermeño y De la Torre Hernández.(1995) **Taller de análisis de la comunicación 2**. México: McGraw Hill.

Diccionario de la Lengua Española

Diccionario manual. VOX. (1995) Sinónimos y antónimos. España: Bibliograf.

Enriquez, Miguel Antonio. (2000) **Ortografía**. México: McGraw-Hill Interamericana.

Garfield, Zoubek y otros. **Curso básico de correspondencia**. Colombia, Bogotá: McGraw-Hill Interamerica S.A.

Ministerio de Educación Pública (1998). Folleto: Cultura **de la calidad**

Nava Ramírez, Josefina. (1999) **Curso breve de ortografía**. México: McGraw-Hill Interamericana,

Ortega, Wenceslao. (1999) **Ortografía**. México: McGraw-Hill Interamericana.

Pazos Ethel y Lagos, Belén. **Acentuación**. Costa Rica: EUNED.

Pazos Ethel y Lagos, Belén. **Frecuentes errores en el uso de la lengua**. Costa Rica: EUNED.

Pazos Ethel y Lagos, Belén. **Ortografía**. Costa Rica: EUNED.

Pazos, Ethel. **Puntuación**. Costa Rica: EUNED.

Pérez Grajales, Héctor. (1996) **Comunicación escrita**. II edición. Editorial Magisterio,

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

Rojas, Demóstenes (1999) **Redacción comercial estructurada**. 4ª Edición. Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A..

Rojas, Demóstenes. (1994) **Técnicas de comunicación ejecutiva**. Colombia, Bogotá: McGraw-Hill Interamerica S.A.

Sanahuja A., (1996) **Planeamiento de la exposición oral**. Costa Rica: ITCR,

Sferra, Wright y Rice. **Personalidad y relaciones humanas**. México: McGraw-Hill Latinoamericana.

Solé, Montse. (2001) **El protocolo y la empresa**. España: Editorial Planetaria.

Twing, Joyce. **Percepción y atención al público**. Colombia: McGraw Hill.

Vargas Acuña, M.L. Gabriel. (1994 ) **Habilidades básicas de redacción**. Costa Rica: Instituto Tecnológico de Costa Rica. Departamento de Comunicación.

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

***ANEXO 1***

## PORTAFOLIOS DE EVIDENCIA

### 1. CONCEPTO

La integración del portafolio de evidencias es el proceso mediante el cual se realiza la recopilación de evidencias de acuerdo con la Norma Técnica por 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.
  - Posibilitará 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.
  - Posibilitará el desarrollo de procesos de autoevaluación, objetivos y acordes con los resultados de aprendizaje que se proponen para cada área de aprendizaje.

### 4. ESTRATEGIAS PARA SU CONFORMACIÓN

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

- **Evidencias directas**
  - Prácticas
  - Listas de cotejo, hojas de observación, escalas de calificación
  - Producto realizado
- **Evidencias indirectas**
  - Reportes
  - Informes
  - Proyectos

- **Evidencias complementarias**
  - Entrevistas (preguntas orales)
  - Cuestionarios
  - Ensayos
  - Simulaciones

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

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

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

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

## 5. ESTRUCTURA BÁSICA DEL PORTAFOLIO

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

- **PORTADA**
- **TABLA DE CONTENIDOS**
- **INFORMACIÓN GENERAL**
  - Nombre del Colegio Técnico Profesional
  - Nombre de la especialidad
  - Nivel
- **INFORMACIÓN GENERAL DE LA SUB – ÁREA**
  - 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 ACADÉMICOS**
  - Cursos recibidos
  - Pasantías realizadas
  - Prácticas empresariales

- **DIAGNÓSTICO**
  - 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 REVISIÓN DEL PORTAFOLIO**
  - Hojas o instrumentos utilizados por el docente para la revisión del portafolio
- **OTROS MATERIALES RELEVANTES**

## **6. 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 portafolio 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.

**EJEMPLO  
FORMATO PARA LA CONSTRUCCIÓN  
DE UN PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS**



Ministerio de Educación Pública  
Departamento de Educación Técnica

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

**PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS**  
**PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS**

**Estudiante:**

**Lugar y fecha**



Ministerio de Educación Pública  
Departamento de Educación Técnica

## TABLA DE CONTENIDOS

## PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS

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

Nombre y apellidos del o la docente:

## 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:

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](http://www.oei.org)

***ANEXO 2***

## TÉCNICAS DIDÁCTICAS

A continuación se brinda una lista con el 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"> <li>• Técnicas de análisis general :</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El socio drama</li> <li>• Juego de roles</li> <li>• La pantomima</li> <li>• Las estatuas</li> <li>• Cuento dramatizado</li> <li>• Lluvia de ideas</li> <li>• Afiche</li> <li>• Papelógrafo</li> <li>• Philipps 66</li> <li>• Discusión de gabinete</li> <li>• Estudio de casos</li> <li>• Jurado 13</li> <li>• Noticiero popular</li> <li>• En río revuelto ganancia de pescadores</li> <li>• La ley del mar</li> <li>• La pecera</li> <li>• La piñata</li> <li>• Lectura de cartas</li> <li>• Pozo de la realidad</li> <li>• El dominó</li> <li>• Lotería</li> <li>• La liga del saber</li> <li>• Sombras chinas</li> <li>• ¿Qué sabemos?</li> <li>• La búsqueda del tesoro</li> <li>• Puro cuento</li> <li>• La carta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El pescador</li> <li>• Cine foro con panel</li> <li>• El juicio</li> <li>• ¿Qué harías?</li> <li>• Rotafolio</li> <li>• Portafolio</li> <li>• El Collage</li> <li>• El rompecabezas</li> <li>• Busca palabras</li> <li>• Formemos mapas conceptuales</li> <li>• Organicemos la oficina</li> <li>• Maquetas</li> <li>• Dramatizaciones</li> <li>• Diccionario pictórico</li> <li>• El desplegable</li> <li>• El álbum</li> <li>• El gran banco</li> <li>• Exposiciones</li> <li>• El crucigrama</li> <li>• Sopa de letras</li> <li>• Hagamos publicidad</li> <li>• Las botellas</li> <li>• El muro</li> <li>• La organización</li> <li>• La baraja de la planificación</li> <li>• El pueblo necesita</li> <li>• Reconstrucción</li> </ul>

