

**SECTOR:
COMMERCIAL AND SERVICE**

**PROGRAM
EXECUTIVE SERVICE CENTERS**

CURRICULAR DESIGN ON COMPETENCY BASED-EDUCATION

HIGH-RANKING AUTHORITIES

Dr. Leonardo Garnier Rímol
Minister of Public Education

MSc. Dyalah Calderón de la O.
Public Education Academic Vice-Minister

MSc. Silvia Víquez Ramírez
Public Education Administrative Vice-Minister

MBA. Mario Mora Quirós
Planning an Regional coordinator Vice-Minister

General Management of Technical Education and Entrepreneurial Abilities
Ing. Fernando Bogantes Cruz
Director

Technical Education Department
Ing. Gerardo Ávila Villalobos
Chief Department

MSc. Damaris Foster Lewis
Chief Curricular Section

Program approved by the Consejo Superior de Educación in session 37-2011, act 07-37-11 from October, 31th, 2011.
San José – Costa Rica

**SECTOR:
COMMERCIAL AND SERVICE**

**PROGRAM:
EXECUTIVE SERVICE CENTERS**



**TENTH GRADE
DESIGNED BY
MSc. Damaris Foster Lewis
Curricular Section Chief**

**MSc. Idalmi Sankey González
Secretary National Advisor**

**MSc. Lizzette Vargas Murillo and MSc. Maricel Cox Alvarado
English National Advisors**

April, 2011

Corrections were made in this study program in September 2011, according to session 28-2011, act 05-28-2011 from August 8th, 2011.

Revised by:
MSc. Damaris Foster Lewis
Curricular Section Chief

"Al desarrollo por la educación"

Contents

	Page
Acknowledgments	4
Presentation of Fundamentals	5
Rationale	7
Cross Curricular Themes	10
Competency-Based Education	20
Assessment Guidelines	22
Teachers Planning	24
Professional Profile	26
Occupational Profile	27
Program Objectives.....	29
Curricular Structure.....	30
Curricular Framework	31
Curricular Map	36
TENTH GRADE.....	71
SUBJECT AREA: Oral Communication in English	72
SUBJECT AREA: Written Communication.....	116
SUB – AREA: Gestión Empresarial	143
SUB – AREA: Destrezas Computacionales	253
Bibliography	299
Annexes.....	305

"Al desarrollo por la educación"

ACKNOWLEDGEMENT

The Ministry of Public Education and the Department of Technical Education deeply appreciate the valuable contributions of many professionals who gave advice on the development of this study program.

It is recognized the significant technical and methodological contributions of the Colegio Técnicos Profesionales (CTP) professors:

Licda.	María de los Ángeles Segura Segura	CTP de Heredia
MSc.	Carolina Hernández Chávez	First and Second Cycle English National Advisor
MSc.	Anabelle Venegas Fernández	Foreign Languages Coordinator
Licda.	Roxana Acuña Somaribas	CTP Monseñor Sanabria
Licda.	Adilia Rodríguez Solano	CTP Monseñor Sanabria
Licda	Karen Ureña Rodríguez	CTP Puriscal
Licda	Hellen Montero Arroyo	CTP Invu Las Cañas
Licda	María Elena Jara Jiménez	CTP Jesús Ocaña
Licda	Ana Patricia Angulo Zamora	CTP Jesús Ocaña
Licda	Mary Villalobos Sánchez	CTP Puntarenas
Licda	Mabel Alvarado Aguilar	CTP Flores
Licda	Milagro Varela Murillo	CTP Ulloa
Licda	Teresita Rojas Guerrero	CTP Mario Quirós Sasso
Br.	Elieth Matarrita Guadamuz	CTP San Sebastián
Br.	Tisha Williamson Robinson	CTP Limón
Br.	Xinia Matamoros Ruiz	CTP Venecia
Br.	Mario Rojas Núñez	CTP Venecia
Br.	Heylin Corella Solís	CTP San Juan Sur

In particular, we appreciate the contribution of MSc. Vanessa Gibson, coordinator of *Coordinación de Iniciativas para el Desarrollo* at CINDE (Initiatives Development Coordination department) for her support in the development of this study program that will be taught by Executive Service Centers teachers.

Special thanks to the Volunteering Program for Retired Professors from Massachusetts Institute of Technology (MIT), mainly to Ms. Seymour and Mr. Cameron Smith for their suggestions and translations.

We also are grateful to Ms. Norma S. Merrett and Mr. Perry Miller for their work and recommendations in proofreading this program, and particularly for encouraging English Technical Advisors to the best we can be as professionals in our jobs.

Finally, special thanks to Costa Rica Multilingüe for its efforts to encourage Costa Ricans to communicate in many languages, and to make the concept of "multilingual" a reality in our country.

This program will increase the potential for success of the Technical and Professional High Schools preparing students for job opportunities after graduation and will expand the possibilities for rewarding careers for the graduates of these schools.

"Al desarrollo por la educación"

Presentation of Fundamentals

In these times the access to information and its efficient use is the most important factor in determining the performance on the personal level and its organization. Starting from this point we can implement a strategy-definition process and make realistic and successful decisions according to developmental requirements of our environments.

In this context, the use of information technologies takes on strategic importance in many public and private organizations for their impact on the quality of productivity and services and in competitive growth.

Clearly, the effective use of technology has an important effect on our country's productive, economic and social sectors. Thus, we are promoting the introduction of technology in activities related to performance by providing developmental factors and fundamental tools for attaining these goals.

Naturally, in order to realize the full potential offered by these technologies with its resulting momentum, it is necessary to train our population to a high level in accordance with our labor and management marketing requirements.

It should be point out the remarkable growth of our nationally installed technology base creates new information-technology workforce requirements. The demand for specialists in maintenance and updating is evident from technical support levels, resulting from growth in coverage and access to these technologies, to management and entrepreneurs.

The Ministry of Public Education, specially the Department of Technical Education, addresses new requirements in its sub-system which offers training to capable medium-level technicians. Starting from the principle that education is the fundamental instrument for developing useful citizens; the program increases the supply of technical specialists and includes information technology in computer networking.

Therefore, in accordance with the educational policy we aim to:

- Strengthen the fundamental values of the Costa Rican society through the integral formation of students.
- Stimulate respect for cultural, social and ethnic diversity.
- Build awareness in future citizens of their commitment to sustainable development in the national economy and society, in harmony with the environment.
- Develop a workforce that contributes to Costa Rica's competitiveness internationally.

To respond to these objectives, various information technical programs were created. All of them have a curricular structure and a study program. These conform to subject areas which are integrated and organized so that they let the student develop knowledge, abilities and skills. This process allows the student to take an active part in building her/his own knowledge.

"Al desarrollo por la educación"

In addition to the technical programs' specific contents, we include study blocks of:

- Occupational health: This includes basic contents covering work security and hygiene, plus ways to prevent and control work risks and accidents.
- Entrepreneurial management: This promotes development of knowledge, abilities and skills that permit conversion into single or joint management, such that they; not only prepare to perform as employees, but also that they can form their own companies.
- Quality culture: This permits the student to build knowledge and skills necessary to continuous quality improvement processes in various performance tasks, such as a mechanism to grow competitiveness. Also, customer service elements are included in this program.

This program was designed in the format of competency-based education. This program was approved by the *Consejo Superior de Educación* in session 05-2009, act 03-05-09 from 29-01-2009. Some subject-areas were translated, taking into account the following percentages to be given in English in each grade:

- In tenth grade, 60% of content in subject areas delivered in a second language.
- In eleventh grade, 80% of content in subject areas delivered in a second language.
- In the twelfth and final grade, 100% of content in subject areas delivered in a second language.

RATIONALE EXECUTIVE SERVICE CENTERS PROGRAM

The Executive Service Centers offers updated training and education for human resources. Nowadays, there are different reasons for its popularity. First, there are good educational conditions for teaching this program in Costa Rica. Also, the insertion of graduates in this field into the labor market has been easy. Moreover, there is a need for technicians who can help managers of small, medium and large companies and assist them in making correct decisions.

In 2008, this program began with 700 students in 22 technical high schools including: C.T.P. San Sebastián, Puntarenas day and evening section, Mario Quirós Sasso day and evening section, Puriscal, Comercial y Servicios (COTEPECOS), Colegio Vocacional de Artes y Oficios (COVAO) evening Section, Flores, Invu Las Cañas, Ulloa, Dos Cercas, Fernando Volio, Jesús Ocaña day and evening section, San Juan Sur, Monseñor Sanabria evening section, Venecia, Limón evening section. In the year 2008, took place with 355 students from 15 schools who completed successfully the Program. It is estimated that at least 10 technical high schools taught this program in 2009.

The objective of this study program is to meet labor needs in the commercial and service area; especially, in rural and urban areas in order to contribute to the economy of the country. Its creation was based on the reasoning and needs outlined in regional management forums of (2004 -2005) with representatives of companies of the private and public sectors and the educational sector too.

Antecedents:

- In the year 2004 and 2005, to the managers of national and transnational companies asked the Ministry of Public Education (MEP) to analyze and revise the Executive Secretariat Study Program in order to look for options to supply manpower to fill the vacancies in this area.
- In the 2005, after working during the whole year with managers, graduates of the Executive Secretariat program, officials of MEP, the contents of this new program was created.
- In 2006, the program started in 14 technical high schools to meet the need and companies 'requirements for customer service.

DESCRIPTION OF THE EXECUTIVE SERVICE CENTERS PROGRAM

The study program EXECUTIVE SERVICE CENTERS looks for students to work in public and private companies. It offers an excellent service to English and Spanish speaking customers.

The Executive Service Centers will develop a high level in the proficiency in English (bilingual executive). The graduates will be able to speak and translate to work in companies, institutions, and international organizations. The graduates' people will be bilingual when concluding their three year studies. Some important subjects are: Quality Culture, Etiquette and Protocol, Customer service to change the mentality for service centers.

Moreover, students will be able to identify, elaborate, organize and work effectively at their jobs. Besides this, they can work in service centers in banks, hotels, investment companies and the financial field.

In the service platform, the technician in for Executive Service Centers will have a pro-active attitude to organizational development. It will apply administrative basics with assertiveness in making executive.

Description of the subject areas:

- **Oral Communication in English:** it has contents related to the personal interaction in the company, the structure of the company and the labor conditions of the same one and concluding with the team and furniture of the company, occupational health, customer service, handling of the company, routine activities in the company, positions and labor positions. This subject-area should be developed as much in the classroom as in the language laboratory using an English software to achieve a good pronunciation.
- **Written Communication in English:** the program contents are writing to communicate, grammatical sentence, the types of paragraphs in English in the context of the modern company.
- **Business Management:** the program contents are the administrative principles of Taylor and Fayol and the new concepts of management, and other such as Occupational health, Administration of offices, Administration of documents and human development, Labor Rights and Quality Culture.

- **Computer Skills:** this subject area integrates two study units about computer science tools Office and Word processor to master these tools for business documents. They study databases with Excel spreadsheets, Access, Power Point, nets, Internet, electronic mail, Publisher, use of graphics, charts, and the production of legal and commercial documents.
- **Corporate Communication:** this subject area has three study units: Oral communication, written Communication and customer service in eleventh year and in the twelfth year in Oral Expression, Written Expression, Etiquette and Protocol and the Quality in the customer service.
- **Administration of Service Centers:** the program contents of this subject area are Basics of Accounting, Descriptive Statistics, Marketing, Human and Public Relationships, Service Platform, and Entrepreneurial Didactic Management where students learn about practice firms called classroom Labor
- **Translation and Interpreting:** in this sub-area the students must have an intermediate level of a second language, to translate orally and interpret in written form in English and Spanish.

The program is centered on three core aspects:

- Satisfaction of the bilingual labor market.
- The knowledge of English and its four skills. The students will receive 1154 hours in English during the three years of study a total of 2520. This program may open with other languages: Italian, Mandarin, Portuguese, among others.
- The program offers 220 hours of managerial simulation to facilitate knowledge.

The graduates can work:

- at Executive Service Centers for bilingual customers service platforms, in the banking, tourism, and financial sector.
- as "supervisor" at Call Center in national or international companies.
- as assistants of a marketing and sales departments.
- in services and goods companies.

For these reasons, the Secretary Advisory has implemented the Executive Service Centers Study Program. It is based on a marketing study and on the management national and regional forums, which asked for a program designed to meet the needs of small, medium, large and multinational companies.

CROSS CURRICULAR THEMES

The social, economic, cultural, scientific, environmental and technological world today has demanded that the school curriculum not only provide knowledge and information but also promote the development of values, attitudes, abilities and skills aimed at improving the quality of lives of individuals and societies (Marco de Acción Regional de "Educación para Todos en las Américas", Santo Domingo, 2000). However, there is in our education system, a real difficulty teaching new subjects and contents related to emerging and relevant issues of society because there is a risk of saturation and fragmentation of the curriculum.

An alternative to these limitations are the cross-curricular themes, which is understood as an "educational approach that takes advantage of the opportunities offered by the curriculum, incorporating in the design, development, assessment and curriculum management some lessons for life, overarching and significant, aimed at improving the quality of individual and social life. They are holistic, axiomatic, interdisciplinary and in context" (Comisión Nacional Ampliada de Transversalidad, 2002).

According to the guidelines issued by the Consejo Superior de Educación (CSE) (SE 339-2003), the only Costa Rican Cross-Curricular axis are those of values. Thus, the systematic approach of Values in the national curriculum aims to promote the socio-emotional and ethical development of students, starting from the humanist position expressed in the "Política Educativa" y la "Ley Fundamental de Educación."

Starting from the values and obligations of the State based on legislation in Costa Rica, we have defined the following Cross-Curricular Themes: **Environmental Culture for Sustainable Development, Integral Sexual Education, Health Education, and Education Experience of Human Rights for Democracy and Peace.**

For each cross-curricular theme we have defined a set of skills students develop in the area over the period of educational training. The competencies are understood as: "An integrated set of knowledge, procedures, attitudes and values, which allows satisfactory individual performance in the face of specific situations of personal and social life" (Comisión Nacional Ampliada de Transversalidad, 2002). They should guide the educational process and the very development Cross -Curricular themes.

From the pedagogical viewpoint Cross-Curricular Themes are defined mainstreaming as: "Those that pass through and permeate both horizontally and vertically, all subjects in the curriculum and are required for their development integrated and coordinated contributions of different disciplines of study and joint educational action "(Beatriz Castellanos, 2002). In this way, they are present in the annual programs; as well as, throughout the entire educational system.

The following is a summary of each cross-curricular theme approach and its respective competencies:

"Al desarrollo por la educación "

Environmental Culture for Sustainable Development

Environmental education is considered the ideal instrument for the construction of a culture of people and societies, in terms of achieving sustainable human development; through a process that allows them to understand their interdependence with the environment, from a critical and reflective awareness of reality.

Taking into account the knowledge gained, and activities of appreciation and respect, the students will draw from the reality, thus, causing active participation in the detection and resolution of problems at the local level, without ruling out a global vision.

Competencies to develop:

- Apply knowledge gained through critical processes reflective of reality, the resolution of issues (environmental, economic, social, political, and ethical) in creative ways and through attitudes, practices and values that contribute to sustainable development and better quality of life.
- Participate in committed, active and responsible projects aimed at the conservation, restoration and protection of the environment, identifying their main problems and needs, creating and developing alternative solutions to help improve the quality of life and the sustainable development.
- Practice harmonious relationships with one's self, others and other living beings through responsible attitudes and skills, recognizing the need for interdependence with the environment.

Integral Sexual Education

From the document "Políticas de la Educación de la Expresión de la Sexualidad Humana" (2001), a mature experience of human sexuality requires a comprehensive education and cannot be reduced to biological reproduction, or placed in a context devoid of values, ethical principles, moral life, love, and family and coexistence.

Human sexual education starts from early childhood and continues throughout life. In the first place, it is the right and the duty of the parents. It is up to state to take subsidiary action to improve in the field of education and information, as expressed in Código de la Niñez y la Adolescencia (the Code of Childhood and Adolescence).

The education system must ensure experiences and teaching strategies that respond to the potential of the student population in accordance with their stage of development and socio-cultural contexts.

Competencies to develop:

- Interact with men and women equally, supportive and respectful of diversity.
- Make decisions concerning their sexuality from a life plan based on critical understanding of themselves, their socio-cultural reality and their ethical and moral values.
- Identify appropriate internal and external resources when faced with signs of harassment, abuse and violence.
- Express your identity with authentic, responsible and comprehensive actions by encouraging personal development in a context of ongoing interaction and expression of feelings, attitudes, thoughts, opinions and rights.
- Promote constructive thought processes within the family, which dignifies the human condition, identifies and proposes solutions according to the socio-cultural context.

Health Education

Health education is a fundamental right of children and adolescents. Health status is related to school performance and quality of life. So to work in health education in schools, according to the needs of the student population at each stage of development, citizens are being educated about healthy lifestyles, therefore, people who build and seek healthy lifestyles, have quality of life for themselves and for those around them.

The health education should be a social process to organize, and systematically motivate and guide individuals to develop. This will enhance, modify and encourage those that are the most practical and healthy people; as well as, the relationships with others and their environment.

So health education in the school setting is not limited only to convey information, but seeks to develop knowledge, skills and abilities that contribute to the social production of health, by teaching in a learning environment which tends toward a two-way communication and critical participatory students.

“Al desarrollo por la educación”

Competencies to develop:

- Experience a lifestyle that allows you to critically and reflectively maintain and improve the overall health and quality of one's self life and that of others.
- Make decisions that support overall health of one's self and that of those around him/her, by better knowledge of him/herself and others and the surrounding environment.
- Choose a process of critical self- appraisal, best- suited to deal with all situations which will encourage a safe environment for overall health of one's self and others.
- Use responsible, critical and participatory services available in the health sector, education and community, to make commitments on behalf of their quality.

Experience of Human Rights Democracy and Peace

Costa Rica is a consolidated democracy, but in a constant state of review and feedback, making the observance of human rights is inherent in the commitment to build a culture of peace and democracy.

In educational settings use of appropriate management mechanisms will promote genuine participation in the family, community, institutional and national levels. To this end, civil society must be informed and educated regarding the legal framework provided by the country. This will develop effective participation and increase their participation in the electoral actions. This should provide a model democratic system which makes citizenship an attractive and interesting activity involving civic rights and responsibilities.

"Al desarrollo por la educación"

Competencies to develop:

- Practice daily duties and responsibilities which are deserving of human beings. These are based on a democratic, ethical, tolerant and peaceful environment.
- Emphasize the rights and responsibilities of citizenship.
- Choose alternatives personal, family and social life that might promote tolerance, justice and equity between genders according to the contexts in which they operate.
- Participate in inclusive actions for the equity in all cultural contexts.
- Exercise the rights and responsibilities associated with democratic principles for the culture of peace.
- Show tolerance in order to accept and understand the cultural, religious and ethnic possibilities which are conducive and coexistence in a democratic culture of peace.
- Assess the cultural differences of different lifestyles.
- Practical actions, attitudes and behaviors directed to non-violence in schools, through work with groups of parents, family and citizens. Do this through conflict resolution, other peaceful means and expression of affection, tenderness and love.
- Apply strategies for peaceful resolution of conflicts in different contexts.
- Respect individual cultural, ethical, social, and generational differences.

“Al desarrollo por la educación”

Methodological approach of the Cross – Curricular Themes in the Study Programs and Planning

Cross- Curricular Themes should be evident during the teaching –learning process in the National Education System from the study programs to the planning.

Regarding to curricula display values that promote, specifically, the incorporation of Cross-Curricula Themes. However, the options for convergence are not limited to those mentioned in the program. The students and the teachers can identify other possibilities to develop cross-curricular themes.

In this case, the teacher must be able to identify from students' prior knowledge, the socio-cultural context, the relevant and current society events which program objectives represent opportunities to address cross-curricular themes.

The Cross-Curricular Themes should be displayed in planning ; specifically, in the teaching /learning strategies and Values and Attitudes columns. The application of Cross-curricular themes in the classroom should consider the students` characteristics and environment details to achieve more meaningful learning.

Further than teacher´s planning, the educational institution should take actions to integrate Cross–Curricular Themes into the institutional plan, promoting active participation, critical and reflective thinking of the parents and caregivers, community leaders, and the community education.

In this sense, the school must take the corresponding decisions to ensure consistency between daily institutional practice and the Cross–Curricular Themes becoming a critical challenge for every educational institution.

CROSS-CURRICULAR THEMES COMMITTEE

MSc. Priscilla Arce León. DANEA.

MSc. Viviana Richmond. Departamento de Educación Integral de la Sexualidad Humana (Human Sexuality Integral Education Department)

MSc. Mario Segura Castillo. Departamento de Evaluación Educativa (Educational Evaluation Department)

MSc. Carlos Rojas Montoya. Departamento de Educación Ambiental (Environmental Education Department)

TEACHING GUIDELINES

This study program adds value to the student's lives. Its program structure explains the contents to be developed in each subject area and every study block. This will be helpful to teachers organizing the process of developing the student's knowledge both in or out of the classroom. While teachers may make additions to the content of the programs, they should not eliminate any, so that all Technical Schools may offer equal opportunities to learn.

Learning results included in this program are general in nature in order to give teachers the opportunity to add more specific information to their planning which must be consistent with the program. Learning results should reflect behavioral changes, knowledge, values, attitudes, skills and abilities which the student must master in the short term, either daily or weekly.

Teaching and Learning Strategies allow teachers to use their creativity and expertise in choosing the most appropriate strategy for the best learning results. Teaching and learning strategies are a point of departure for teachers who may then consider more appropriate ones, remembering that their strategies should facilitate learning by developing student thinking process. The application of cognitive strategies, including comparison, classification, organization, interpretation, implementation, testing, analysis, identification, discussion, synthesis, evaluation, problem solving contribute to shape a critical and analytical student.

A checklist is included to determine basic elements that students must master upon completion of each study block.

Performance Criteria assess competency which leads to measurable evidence through observation of the student. Achieving these will allow the teacher to monitor and give individual feedback about learner's progress. These criteria which reflect the expected result of each study block are the basis for theoretical or performance testing.

The beginning of each study block establishes an estimated time for the program. This time allocation is flexible and teachers are free to add or subtract hours, based on their experience and using appropriate teaching procedures without affecting the in-depth study of the material.

Values and Attitudes which are specified in each study block can be shared with the students at the beginning of the school day. These might include learning experiences such as case studies, projects to illustrate values by living them.

According to the competency-based educational framework, the teaching-learning process aims at providing knowledge, develop skills, and abilities in order to improve students' attitudes and skills. The following teaching and learning steps should be taken into account:

- Identify and asses students' learning needs (diagnostic evaluation)
- Identify learning results and assessment criteria.
- Plan teaching-learning strategies to be developed, based on student profile and content.
- Design and implement appropriate assessment rubrics.
- Evaluate and give feedback on the teaching process (formative and summative evaluation)

A teaching- learning strategy is a means to achieve learning results using a specific methodology. Strategies include material, technical and human resources which together to content promote students' learning.

Strategy, moreover, provides the link between the content to be taught and the learning expected of the student. At the same time, it gives teachers the opportunity to measure the actual learning results. Therefore, it's a priority to define the method before defining the strategy. As strategies are complementary to each other, their results should be consistent with the method used.

Competency- Based Education defines basic concepts related to the educational and must be taught according to this new methodological approach:

- Teaching should be based on creating an educational environment that:
 - recognizes students' previous knowledge.
 - is based on cognitive and metacognitive strategies.
 - accomplishes complete and complex tasks.
- Learning takes place through:
 - gradually building knowledge.
 - the relationship between prior knowledge and new information.
 - meaningful organization of knowledge for the student.

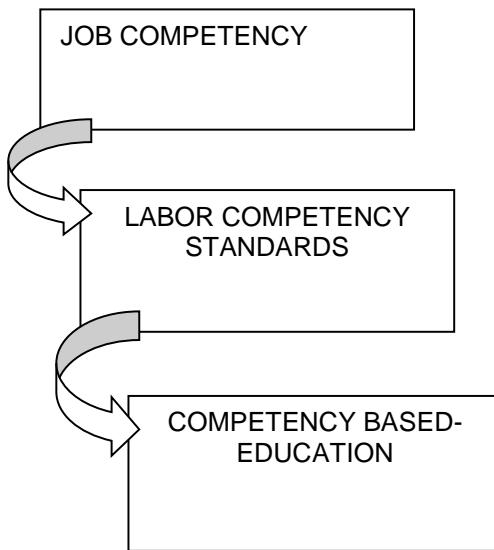
"Al desarrollo por la educación"

Thus, **General Recommendations** assist in achieving program learning results and purposes:

- The Technical High School must provide adequate infrastructure, equipment and materials.
- To teach effectively, the teacher must be able and willing to upgrade.
- Both inductive and deductive processes must be developed in the study block, using attractive and dynamic teaching techniques to motivate students to achieve their goals. These techniques, which have been planned and oriented by the teacher, include discussions individual and team work, and searching for information.
- Encourage students to make use of magazines, newsletters and other printed material in order to acquire up-to-dated information and reading matter.
- Internships are essential in eleventh grade for the fulfillment of the teaching-learning process and must be planned according to the program contents or as a teacher deems necessary in order to establish a relationship with the local area businesses.
- Educational tours are necessary in tenth grade for learning results in the study block. Nevertheless, the teacher is in charge of deciding when to take students out of school.
- It is important for the teacher to be aware of the correspondent use of tools and working habits in the laboratory, workshop and in the classroom.
- Basic technical literature for each subject area of the three grades.
- All subject area teachers must provide necessary tools to solve problems in order to create analytical men and women who will be able to provide solutions and alternatives.
- The time allotted to practice and theory must be evenly distributed in accordance with the learning results to be developed.
- Workshops or labs relevant to the subject areas of each program.
- An up-to-dated computer lab with correspondent software based on the requirements of the labor market.
- Provide manuals, catalogs and technical literature in English to be consulted by students.
- It is essential to make good use of technological devices such as audiovisual equipment, available material on Internet and others.
- This program should stimulate students' creativity through developing specific projects associated with its contents.
- Teachers should ensure equipment and tool-maintenance, and report regularly to the Principal or Technical Coordinator to make the arrangements for technician assistance.

COMPETENCY BASED EDUCATION ¹

Competency-Based Education is a learning model that promotes the individual's integral and harmonic development and empowers students in all the competencies which the student needs to be successful in a specific activity. In this way, our student's needs are filled and also the requirements of the economic sectors.



Group of abilities, knowledge, attitudes and necessary skills to carry out a specific job.

Quantitative criteria for a worker's skill to enable the performance of a function or a task within a specific labor position.

Integral training process aimed at the development of the capacities or the individual's competencies according to current norms of an economic and productive activity.

A competency refers to the performance of an activity that includes cognitive and psychomotor abilities, or socio- affective, which are necessary to carry out this activity that belongs to a personal, social or professional group.

From the perspective of the Competency- Based Education, academic training aims at the development of personal attributes and applying them in an intelligent way in work tasks, allowing the learner to transfer this competency to different contexts and work situations.

"Al desarrollo por la educación"

¹ Ávila, G y López, X. Educación basada en normas de competencia. SINETEC. 2000.

**Comparison between Technical Traditional Education
And Competency- Based Education²**

Technical Traditional Education	Competency- Based Education
The traditional pattern of learning responds to the needs of productive highly specialized processes.	The student adapts easily to different forms of production organization, including those used by the traditional style.
The contents of programs are highly academic. The link to the needs of the productive sector is neither systematic nor structured.	The productive sector establishes the results that the student expects to obtain from training, yielding norm-based system of job competency.
The programs and courses are inflexible.	Programs and courses are structured in subject-areas based on standard-based systems, allowing students to progress gradually and acquire levels of advanced competency.

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

“Al desarrollo por la educación”

² Ávila, G y López, X. Educación basada en normas de competencia. SINETEC. 2000.

ASSESSMENT GUIDELINES

In the educational context in general, and particularly in the educational framework Competency-Based Education, evaluation is a continuous and permanent process and an integral part of the teaching learning process. For that reason, the following aspects can be taken into account:³

Performance evaluation is a process requiring evidence and criteria about the level and nature of the achievement of performance requirements established in Learning Results or in Labor Competency Standards. At the same time the criteria determines if a person achieves the competency or not.

In the context of Competency-Based Education evaluation of students follows Learning Results, then evaluation of the competency is focused on the performance. For this purpose, the teacher should collect evidence to determine if the student has accomplished the required knowledge, ability or skills.

From this previous idea, it follows that evaluation is the main aim of Competency-Based Education, which identifies strengths and weaknesses, not only from the students learning process, but also from the same teaching learning process in general, and all aspects that influence it: the teacher, learning atmosphere, strategies, materials, resources, among others.

Competency by itself is not observable, and it has to be inferred starting from performance. Therefore, it is important to define the type of performance that will allow gathering evidence of quantity in enough quality to make reasonable judgements on the individual's performance. The evaluation process deals with observation, gathering and interpreting evidence which later will be compared to the performance criteria of technical norms in a job competency. This comparison is the base that allows inferring whether the student is competent or not.

In this way, Competency-Based Education evaluation uses performance criteria based upon the norm helping to determine the quantity and quality of the required evidence to be able to assess the individual's performance. Thus, the evaluation process comprises the following sequence of activities:

- Define requirements or evaluation objectives.
- Collect evidence.
- Compare evidence with the requirements.
- Assess based on this comparison.

"Al desarrollo por la educación"

³ Ávila, G y López, X. Educación basada en normas de competencia. SINETEC. 2000.

This leads to a continuous learning process that guides a new development process and evaluation. It is not necessary to collect evidence of students acquired knowledge (learning to know), but rather the actual performance that achieves (learning to do).

The recommended methods of evaluation based on competency standards are the following:

- Observation performance.
- Simulation exercises.
- Designing projects.
- Written or oral tests.
- Performance tests.

Another technique used for assessment is the "Portfolio of Evidence" used as part of the teaching-learning process. Competency-Based Education, besides being a technique or strategy to gather the evidence of *knowledge, performance and output* which are shown and confirmed during the whole learning process. The Portfolio of evidence developed by a student aims at quantifying the progress as a function of acquisition of competencies.

The technique allows the teacher to collect evidence and compare evidence with the requirements and assess them.

It is the student's responsibility to organize the portfolio, with the teacher 's guidance and orientation. Some guidelines for building the portfolio are in Annex 1 of this document.

TEACHERS` PLANNING

1. ANNUAL PLAN FOR SUBJECT-AREA

This timeline comprises a distribution of months and weeks for the annual course, which will be used in the development of study blocks of each subject-area and their respective learning results. For its development, the following criteria should be taken into account:

- Emphasize values and attitudes that will be part of this subject-area during the course.
- Show the amount of hours per study block that make up the subject-area and its logical sequence.
- Provide a list of materials and/ or equipment to be provided by the institution for the program development.
- "This plan must be delivered to the Principal at the beginning of the school year."

Scheme for Annual Plan

ANNUAL PLAN

Technical High School: _____

Program: Executive Service Centers	Subject area:	Grade: ELEVENTH
Teacher:		Year:
Values and attitudes:		

Study Block	Learning Results	FEB.	MARCH	APRIL	MAY	JUNE	JULY	AUG.	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.	HOUR
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Material and Equipment required:												

"Al desarrollo por la educación"

2. PEDAGOGICAL PRACTICE PLAN FOR THE EDUCATIONAL SUBJECT-AREA.

This plan must be made for each study block. It is used daily and must be delivered to the Principal who evaluates the needs of checking it. This plan should correspond to the annual plan prepared at the beginning of the school year. This is the official format for planning:

Pedagogical Practice Plan

Technical High School:					
Sector: Commercial And Services	Program: Executive Service Centers				
Subject Area:	Year:			Grade: ELEVENTH	
Study block:	Time:				
Purpose:					

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING – LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA	TIME

Learning results of the study program must agree with contents, teaching, learning strategies and performance criteria. The teacher should specify methods, teaching techniques and practices developed in the learning strategies; as well as, identify those tasks that must be developed by each student.

Besides that, values and attitudes must be linked to the learning result. The actions must be indicated in the column of teaching and learning strategies.

Performance criteria are taken from the evidence that is defined in the curriculum in terms of criteria for assessment of competencies and the evidence contained in the standard.

The time is the amount of hours that the teacher considers necessary to develop contents depending on the learning strategies.

"Al desarrollo por la educación "

**TECHNICAL PROFESSIONAL PROFILE
SERVICE CENTER EXECUTIVE**

- Works in team with ability and efficiently.
- Believes in the company individually or as a team.
- Applies knowledge and skills in the program.
- Organizes, with excellence, activities related to the program.
- Makes right decisions in the administrative process.
- Adapts technical processes from the program.
- Promotes customs, beliefs and Costa Rican values.
- Applies occupational and ethical norms.
- Uses technological advances at work.
- Executes, with quality, works for the country's socio-economic development.
- Organizes physical space in accordance with the program.
- Uses the computer as a tool in the program tasks.
- Uses technical terminology of the program in Spanish and in other languages.
- Uses rationally materials, equipment, and supplies in the program.
- Protects the atmosphere and be aware of protecting natural resources.
- Applies knowledge of English language, as second language, in the development of the profession.
- Organizes, with quality, and executes work by his/her own initiative or for superiors instructions.
- Adapts personality to different situations at work, due to changes in the technology or the organizational structure.
- Uses technology to achieve competitiveness, quality and development of commercial and of service sector in the program.

TECHNICAL OCCUPATIONAL PROFILE

SERVICE CENTER EXECUTIVE

The Mid Level Technician of Service Center Executive:

- Applies quality in the program.
- Shows excellence in customer service identifying with the mission and vision of the company.
- Presents a positive attitude to change adapting to labor situations.
- Applies norms of Occupational Health preventing accidents and labor illnesses promoting physical and mental health personally or in group.
- Applies professional ethics in the tasks.
- Uses rationally natural resources and protects the atmosphere contributing to the environment.
- Incorporates values education in daily life.
- Applies technological processes promoting quality and competitiveness.
- Presents professional image characteristic of the program.
- Applies public relationships principles in the interaction of the management world.
- Demonstrates ability to work under pressure.
- Demonstrates ability to work with teams at office or service center.
- Uses materials and supplies of a service center correctly.
- Applies knowledge acquired from different disciplines at work.
- Protects the atmosphere and is aware of protecting natural resources
- Applies knowledge of English language, as second language at work.
- Organizes with quality and executes work by his/her own initiative or by superiors instructions.
- Adapts personality to different situations at work, due to changes in the technology or the organizational structure.
- Uses technology contributing competitiveness, quality and development of the commercial sector and services
- Organizes work to achieve better efficiency.
- Applies teamwork principles in the management atmosphere.
- Demonstrates ability to organize meetings, congresses and forums applying the protocol of national and international norms.

- Demonstrates basic knowledge in the countable procedures.
- Applies with effectiveness the communication channels.
- Applies effective communication considering the language adapted used in management environment.
- Applies principles of quality customers, by means of telephone or personally.
- Applies basic knowledge on the visitors' personalities filtering visits and calls.
- Uses correct techniques of communication in the elaboration of characteristic documents for service centers.
- Administers documentation of service center applying laws from "Archivo Nacional" (National Archive).
- Uses, with efficiency, the computer and the up-to-dated computer packages used in service centers.
- Applies basic knowledge on tourism and first aids.
- Applies internal regulations on the use of computer laboratory.

**PROGRAM OBJECTIVES
EXECUTIVE SERVICE CENTERS**

- Achieve high English proficiency that promotes student excellence at work.
- Promote customer service principles at work by identifying him/herself with the vision, mission and objectives of the company.
- Foster application of Occupational Health norms for preventing accidents and labor illnesses, and promoting personal and social health.
- Contribute integral development, promoting humanist vision, human rights, respect for the law, and values education.
- Promote justice toward gender, race, language, ethnic groups, and social condition for a healthy and harmonious coexistence in order to avoid violence.
- Foster Costa Rican values and beliefs.
- Propitiate creative and critical thinking, adapting to labor different situations due to changes of attitudes, technology, technical and procedures in the development of the profession Executive Service Centers.

- Foment the quality in the functions of Executive Service Centers, with efficient attention to the customer, phone attention, and the elaboration and presentation of business documents that use the computation updated programs.
- Translate and interpret from English to Spanish and vice versa simultaneously in texts and conversations.

**CURRICULAR STRUCTURE
PROGRAM
EXECUTIVE SERVICE CENTERS**

SUBJECT AREA	HOURS PER WEEK		
	LEVEL		
	X	XI	XII
ORAL COMMUNICATION IN ENGLISH	10	8	6
WRITTEN COMMUNICATION IN ENGLISH	4	--	--
TRANSLATION AND INTERPRETING	--	--	4
CORPORATE COMMUNICATION	--	4	4
GESTIÓN EMPRESARIAL	6	-	-
ADMINISTRATION OF SERVICE CENTERS	--	8	6
DESTREZAS COMPUTACIONALES	4	4	
COMPUTER SKILLS			4
TOTAL DE HORAS	24	24	24

CURRICULAR FRAMEWORK

EXECUTIVE SERVICE CENTERS

SUBJECT AREA	STUDY BLOCK IN EACH LEVEL					
	TENTH		ELEVENTH		TWELFTH	
Oral Communication in English	<ul style="list-style-type: none"> Personal Interaction at the Company Company Structure and Working Conditions Company furniture, Equipment and tools Total	140 H 130 H <u>130 H</u> 400 H	<ul style="list-style-type: none"> Job Manufacturing and Job Performance Routine Business Activities Safety at Work Total	112 H 112 H <u>96 H</u> 320 H	<ul style="list-style-type: none"> Workplace Management Customer Service Total	74 H <u>76 H</u> 150 H
Written Communication in English	<ul style="list-style-type: none"> Writing to Communicate Sentence Structure Types of Paragraphs Total	32 H 58 H <u>70 H</u> 160 H				
Translation and Interpreting					<ul style="list-style-type: none"> Translation Interpreting Total	48 H <u>52 H</u> 100 H

**EXECUTIVE SERVICE CENTERS
CURRICULAR FRAMEWORK**

SUBJECT AREA	STUDY BLOCK IN EACH LEVEL					
	TENTH		ELEVENTH		TWELFTH	
Corporate Communication			<ul style="list-style-type: none"> • Oral Communication • Written Communication • Quality Customer Service 	<p>60 H</p> <p>68 H</p> <p><u>32 H</u></p> <p>Total</p> <p>160 H</p>	<p>• Written Expression</p> <p>• Oral Expression</p> <p>• Etiquette and Protocol</p> <p>• Quality Customer Service</p> <p>Total</p>	<p>20 H</p> <p>28 H</p> <p>20 H</p> <p><u>32 H</u></p> <p>100 H</p>

SUBJECT AREA	STUDY BLOCK ON EACH LEVEL					
	TENTH		ELEVENTH		TWELFTH	
Gestión Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Salud Ocupacional • Administración de Oficinas • Administración de Documentos • Human Development • Derecho Laboral • Cultura de la Calidad <p>Total</p>	20 H 60 H 50 H 20 H 60 H <u>30 H</u> 240 H				

SUBJECT AREA	STUDY BLOCK ON EACH LEVEL				
	TENTH	ELEVENTH	TWELFTH		
Administration for Service Centers		<ul style="list-style-type: none"> • Basis of Accounting • Descriptive Statistics • Marketing • Entrepreneurial Didactic Management <p>Total</p>	56 H 36 H 48 H <u>180 H</u>	Service Platform Internship Human and Public Relations	60 40 <u>50</u> Total 320 H 150 H

SUBJECT AREA	STUDY BLOCK ON EACH LEVEL				
	TENTH		ELEVENTH		TWELFTH
Destrezas Computacionales	<ul style="list-style-type: none"> Herramientas Computacionales Procesador de texto Word Total	100 H <u>60 H</u> 160 H	<ul style="list-style-type: none"> Aplicaciones Computacionales Base de Datos 	100 H <u>60 H</u> 160 H	
Computer Skills				<ul style="list-style-type: none"> Network user Production of Documents in Computer 	28 H <u>72 H</u> 100 H

CURRICULAR MAP

EXECUTIVE SERVICE CENTERS

TENTH GRADE

SUBJECT AREA	BLOCK	CURRICULAR MAP EXECUTIVE SERVICE CENTERS TENTH GRADE		
		STUDY	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
Oral Communication in English 400 Hours	Personal Interaction at the Company 140 hours	Target content 1 Exchanging information about: Personal interaction at the company, Ways of interacting, Ethics, Personal skills, Cultural aspects Hours: 140 hours		<ul style="list-style-type: none"> • Understanding family simple phrases and short statements. • Predicting meaning through the use of context. • Asking and responding to questions in clearly defined situations. • Expressing personal responses, likes, dislikes and feelings.

SUBJECT AREA	STUDY BLOCK	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
Oral Communication in English 400 Hours	Company structure and working conditions 130 hours	Target content 2 Expressing information about: Company structure and working conditions, Activities, organization and background, Employment policy, Fringe benefits, Importance of motivation, Work relations Hours: 130	<ul style="list-style-type: none"> Understanding simple familiar phrases and short statements. Predicting meaning through the use of context. Asking and responding to questions in clearly defined situations. Expressing personal responses, likes, dislikes and feelings. Understanding simple vocabulary and expressions presented in familiar contexts. Understanding a range of familiar statements and questions. Taking part in structured conversations of at least three or four exchanges.

SUBJECT AREA

Oral Communication
in English
400 Hours

Company furniture,
equipment and tools

130 hours

TARGET

Target content 3

Using the appropriate linguistic tools to
communicate in English with others at the
company.

Hours: 130

LINGUISTIC

COMPETENCIES

- Understanding ideas and information in the text through making inferences and comparisons.
- Communicating messages easily.
- Expressing and giving opinions about devices.

SUBJECT AREA

STUDY BLOCK

TARGET

LINGUISTIC COMPETENCIES

Written communication in English
160

Unit 1: Writing to communicate
32 hours

Target content 1
Basic English Skills
Hours: 20 hours

Target content 2
Introduction to Academic Writing
Hours: 12 hours

- Understanding words and sentences in context using certain grammar structure.
- Completing written forms with the appropriate information.
- Understanding language varieties to complete a task successfully.
- Writing sentences using certain grammar structure.
- Learning why and how people write.
- Completing written forms with appropriate information.
- Distinguishing different parts of a paragraphs.

SUBJECT ÁREA

STUDY BLOCK

**Written
Communication in
English**

160

Unit 2 Sentence
Structure
58 hours

Target content 1
Types of sentences
Hours: 12

TARGET

Target content 2
Noun, adverbial, relative
clauses and participial phrases
Hours: 46

TARGET

LINGUISTIC COMPETENCIAS

- Understanding words in different types of sentences.
- Recognizing different types of sentences.
- Writing different types of sentences using certain grammar structure.
- Offering the correct written response.
- Performing in written English.
- Understanding language varieties to complete a task successfully.
- Writing sentences using certain grammar structure.
- Distinguishing different types of clauses and phrases.

SUBJECT AREA	STUDY BLOCK	TARGET	LEARNING RESULTS
Written Communication in English 160	Unit 3: Types of paragraphs 70 hours	Target content 1 Narrative, Descriptive and expository paragraphs Hours: 24	<ul style="list-style-type: none"> • Writing sentence using certain grammar structure. • Understanding relations between the different paragraphs. • Writing short imaginative paragraphs. • Expressing information explicitly. • Understanding language varieties to complete to task successfully.
		Target content 2 The writing process Hours: 46	<ul style="list-style-type: none"> • Understanding the mechanics of different types of paragraphs. • Completing written forms with the appropriate information. • Distinguishing between different steps of the writing process. • Understanding the correct organization of a paragraph. • Performing factual communication to start and end up a good paragraph. • Understanding and being understood by others

<p>Gestión Empresarial 240 Horas</p>	<p>Salud Ocupacional 20 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar aspectos relacionados con la Salud Ocupacional, así como los principales conceptos. • Describir la importancia de la seguridad en la prevención de accidentes. • Aplicar normas de seguridad e higiene para proteger el medio ambiente y la salud de las personas. • Analizar los aspectos psíquicos y físicos relacionados con la carga de trabajo. • Inferir en los diferentes reglamentos las regulaciones relacionados con la Salud Ocupacional.
	<p>Administración de Oficinas 60 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las características del proceso administrativo de una organización. • Examinar el contexto, planificación y ergonomía en la administración de la oficina.

SUB-ÁREA

UNIDAD DE ESTUDIO

Gestión
Empresarial
240 Horas

Administración de
Documentos
50 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Valorar la importancia de la legislación archivista para la empresa pública.
- Aplicar las reglas y normas generales para clasificar y ordenar nombres y documentos.
- Ejecutar procedimientos para la localización seguimiento y registro de los documentos con rapidez y exactitud.

SUB-ÁREA	STUDY BLOCK	LEARNING RESULTS
Gestión Empresarial 240 Horas	<p>Human Development: Personal and Cultural Values Hours: 6</p> <p>Human Development : Social and Work Values Hours: 6</p> <p>Human Development : Organizational Values Hours: 8</p>	<ul style="list-style-type: none"> Understand the importance of personal and cultural values. Recognize social and working values presented at specific community and in different workplaces. Identify the purpose of organizational values for a working community.

SUB-ÁREA
Gestión
Empresarial
240 Horas

UNIDAD DE ESTUDIO
Derecho Laboral

60 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

Gestión
Empresarial
240 Horas

Cultura de la
Calidad
20 horas

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

SUB-ÁREA

UNIDAD DE ESTUDIO

**Destrezas
Computacionales**
160 Horas

Herramientas
Computacionales
100 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Ejecutar normas básicas para el cuidado del equipo y la organización del lugar de trabajo.
- Aplicar los principios de ergonomía al digitar documentos propios de la oficina.
- Identificar los elementos básicos de un computador en español e inglés.
- Seleccionar programas para detectar y eliminar los virus del software.
- Utilizar las funciones del ambiente Windows para el manejo de la información.
- Digitar al tacto de letras, números y otros que conforman el teclado hasta alcanzar 50 palabras por minuto.
- Utilizar las aplicaciones relacionadas con el uso de Internet y los servicios que este ofrece para la búsqueda y acceso de información.

Destrezas
Computacionales

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.
- Distinguir los elementos básicos de la máquina de escribir manual y electrónica.

**CURRICULAR MAP
ELEVENTH GRADE**

**CURRICULAR MAP
EXECUTIVE SERVICE CENTERS
ELEVENTH GRADE**

SUBJECT AREA	STUDY BLOCK	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
Oral Communication in English 320 Hours	<p>Job Manufacturing and Job Performance</p> <p>112 hours</p>	<p>Target content 1 Developing communicative competence in the English language by means of technical topics. Hours: 112</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reacting to language spoken at normal speed in everyday life. • Identifying the main rules of filing. • Understanding variety of registers. • Listening between lines about the topic studied. • Understanding ideas. • Talking in simple language about family and sums up situations of our own world. • Reporting information gathered from texts, web sites, and others. • Speaking appropriately. • Responding to request with appropriate expressions. • Speaking with intelligible pronunciation and intonation.

SUBJECT AREA	STUDY BLOCK	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
Oral Communication in English	<p>Routine Business Activities</p> <p>112 hours</p>	<p>Target content 2</p> <p>Developing communicative competence in the English language by means of technical topics.</p> <p>Hours: 112</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reacting towards instructions. • Identifying details in material relative. • Summarizing messages and narratives. • Responding and giving opinions about events and issues. • Responding to messages and dialogues in short situation context. • Reporting information to complete tasks. • Speaking with intelligible pronunciation and intonation. • Asking for repetition / confirmation.

**CURRICULAR MAP
EXECUTIVE SERVICE CENTERS
ELEVENTH GRADE**

SUBJECT AREA	STUDY BLOCK	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
Oral Communication in English	Safety at Work 96 hours	<p>Target content 3 Developing communicative competence in the English language by means of technical topics.</p> <p>Hours: 96</p>	<ul style="list-style-type: none"> Identifying relevant information. Giving directions to carry out to task. Expressing main point and personal response.

**CURRICULAR MAP
EXECUTIVE SERVICE CENTERS
ELEVENTH GRADE**

SUBJECT AREA	STUDY BLOCK	LEARNING RESULTS
Corporate communication 160 Hours	Oral Communication 60 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Analyze the process of oral communication in the managerial environment. • Apply the language adapted in the office taking into account the style, characteristic and the techniques of oral communication. • Develop the abilities to communicate satisfactorily with the different types of clients. • Apply the norms and principles of the phone national and international service. • Apply the abilities and skills in the phone attention.
	Written Communication 68 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Writes with excellence a various types of business letters using a planning process according to styles, characteristics and others. • Applies techniques of composition and presentation of diverse documents used at modern office.

**CURRICULAR MAP
EXECUTIVE SERVICE CENTERS
ELEVENTH GRADE**

SUBJECT AREA	STUDY BLOCK	LEARNING RESULTS
Corporate Communication 160 Hours	<p>Quality Customer Service</p> <p>1. Attitude</p> <p>Hours: 4</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apply techniques which maximize effectiveness in receiving and handling routine calls.
	<p>Quality Customer Service</p> <p>2. How to say hello</p> <p>Hours: 4</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Provide excellent service and competitive edge to the organization.
	<p>Quality Customer Service</p> <p>3. Call screening and probing</p> <p>Hours: 4</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apply techniques for improving effectiveness as to listener.

SUBJECT ÁREA	STUDY BLOCK	LEARNING RESULTS
Corporate Communication 160 Hours	<p>Quality Customer Service</p> <p>4. Call transfer and holding</p> <p>Hours: 4</p> <p>Quality Customer Service</p> <p>5. Handling complaint callers</p> <p>Hours: 4</p> <p>Quality Customer Service</p> <p>6. How do your customers picture you</p> <p>Hours: 4</p>	<ul style="list-style-type: none"> Apply proper telephone techniques in providing excellent service to customers. Solve handling complaint callers by providing excellent service. Recognize positive phrases and others which should be avoided on the phone.

SUBJECT AREA

STUDY BLOCK

LEARNING RESULTS

Corporate Communication

160 Hours

Quality Customer Service

7. Communication styles

Hours: 4

- Apply techniques to be proactive with customers by telephone or in personal.

Quality Customer Service

8.Delivering coaching, receiving
and giving

Hours: 4

- Apply four step model for effective coaching.

SUBJECT AREA	STUDY BLOCK	LEARNING RESULTS
Administration for Service Centers 320 Hours	Basis of Accounting 56 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Apply basic elements of accounting. • Distinguish elements in accounting equation and double entry principle. • Analize transactions in the elements of accounting equation. • Develop a definite classification of the accounts of the income statements and balance sheets (real and nominal). • Examine the components in the financial and economic accounts in financial accounting. • Use the account through recording and synthesis of accounting transaction. • Prepare financial and economic statements for a financial services company. • Develop an accounting cycle for a service company.

SUBJECT AREA

STUDY BLOCK

LEARNING RESULTS

Administration for Service centers 320 hours	Descriptive Statistics 36 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Apply descriptive statistics in information processing. • Prepare statistical tools for quality control.
	Marketing 48 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Analyze the influence of marketing in business management. • Choose a variety of possibilities to suit a demand or to request in foreign trade. • Communicate instructions, detailed products and standards for international operations.
	Entrepreneurial Didactic Management 180 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Identify the organizational and functional structure of L@bora Classroom practice. • Promote employment and educational experiences of Labor@ Classroom practice for service centers. • Perform practical work in companies through different workstations in L@bora Classroom practice efficiently.

**CURRICULAR MAP
EXECUTIVE SERVICE CENTERS
ELEVENTH GRADE**

SUB ÁREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
Destrezas Computacionales 160 Horas	Aplicaciones Computacionales 100 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Digitar documentos sencillos y complejos utilizando las funciones del procesador de textos con las técnicas correspondientes, así como el cotejo. • Ejecutar ejercicios de velocidad en la computadora, hasta alcanzar 60 p.p.m. como mínimo al finalizar el curso lectivo. • Aplicar los elementos de la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica. • Aplicar las herramientas de la hoja electrónica en la elaboración de documentos comerciales. • Construir gráficos en la hoja electrónica. • Analizar la terminología básica y los elementos de la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones. • Utilizar el equipo especial para la proyección de presentaciones desde la computadora. • Analizar la terminología básica y los elementos de la barra de menú y herramientas del programa de publicaciones. • Aplicar las herramientas del programa de publicaciones en la confección de material informativo.

**CURRICULAR MAP
EXECUTIVE SERVICE CENTERS
ELEVENTH GRADE**

SUB-ÁREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
Destrezas Computacionales 160 Horas	Bases de Datos 60 Horas	<ul style="list-style-type: none">• Analizar los diferentes conceptos sobre bases de datos.• Diferenciar los elementos de Access.• Aplicar las operaciones básicas y asistentes en Access.• Ejecutar diferentes tipos de consulta.• Seleccionar las herramientas de Access para el manejo de bases de datos.

PROGRAM CONTENTS

TWELFTH GRADE

**CURRICULAR MAP
EXECUTIVE SERVICE CENTER
TWELFTH GRADE
TARGET**

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

SUBJECT AREA	STUDY BLOCK	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
Translation and Interpreting 100 Hours	Translation 48 hours	Target content 1 Translation Hours: 48	<ul style="list-style-type: none"> Analyzing the main features of the translation and interpreting process. Using different strategies in order to obtain accurate translation. Analyzing the most important techniques used to translate different types of texts. Translating different texts according to content and level difficulty. Using different techniques for error correction. Obtaining accurate result in the translation process.

SUBJECT AREA	UNIT	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
Translation and Interpreting 100 Hours	Interpreting 52 hours	Target content 2 Interpreting Hours: 52	<ul style="list-style-type: none"> • Distinguishing between translating and interpreting. • Identifying the main skills and attitudes involved in the interpreting process. • Determining different strategies in order to obtain accurate interpreting. • Overcoming the most relevant barriers in the interpreting process. • Using different techniques used to translate different types of texts. • Implementing different interpreting techniques according to content and level of difficulty. • Taking advantage of the interpreting activity in the different Service Centers located in Costa Rica.

SUBJECT AREA	STUDY BLOCK	LEARNING RESULTS
Corporate Communication 100 Hours	Written Expression 20 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Prepare personal and legal documents using correct writing techniques according to individual characteristics. • Plans drafting and presentations of documents for a meeting. • Apply techniques for drafting advertising messages. • Produce different types of reports used at the office. • Produce national and international commercial agreements and/or contracts.
	Oral Expression 28 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Apply oral communication techniques in different discourses of organizational activities.
	Etiquette and Protocol 20 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Apply etiquette and protocol norms and procedures to achieve a good corporate image.

SUBJECT AREA

Corporate Communication

100 hours

STUDY BLOCK

Quality customer service
1. Hearing is not listening
Hours: 4

- Recognize effective strategies or techniques for avoiding errors on the job.

Quality customer service
2. Telephone courtesy
Hours: 4

- Develop effective telephone communication and state the courteous techniques.

Quality customer service
3. What is wrong with the Picture.
Hours: 4

- Identify oral techniques about what's wrong with this picture.

Quality customer service
4. Emotional leakage
Hours: 4

- Apply specific techniques which are effective in preventing emotional leakage.

LEARNING RESULTS

SUBJECT AREA

**Corporate
Communication**

100 hours

STUDY BLOCK

Quality customer service
5. We are customers to each others.
Hours: 4

Quality customer service
6. How to deal with the foreign accent

Hours: 4

Quality customer service
7. Escape from voice mail jail.
Hours: 4

Quality customer service
8. Telesales tips from A to Z
Hours: 4

LEARNING RESULTS

- Recognize between the companies' internal telephone techniques and customer service.

- Apply at least one effective alternative technique for avoiding mistakes.

- Practice six techniques on how to leave an effective voice mail message.

- Provide high quality customer services using the telesales tips from A to Z.

SUBJECT AREA	STUDY BLOCK	LEARNING RESULTS
Administration for Services Centers 150 Hours	<p>Service Platform 60 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> Organize task in the service platform. Analyze internal organizational structures of service centers and platforms. Analyze different positions required in the service centers and service platforms.
	<p>Internship 40 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> Apply knowledge, abilities and skills characteristic of the field of program and inherent to work environment.
	<p>Human and Public Relations 50 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> Analyze principles of the human relationships in the management world to achieve a good image. Apply principles of the human successful relationships in the corporate world. Value the importance of public relationships in the attention to customers.

SUBJECT ÁREA	STUDY BLOCK	LEARNING RESULTS
Computer Skills 100 Hours	<p>Network User 28 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analize basic concepts associated with the communication of data and communication network use. • Use the local area network. • Determine responsibilities of users and administrators of a net. • Identify concepts, characteristics and applications of the internet. • Execute applications of Internet.
	<p>Production of Documents in Computer 72 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rehearse procedures of speed in Spanish and English in computer use until reaching 70 w.p.m. as minimum. • Apply correct techniques in the elaboration and presentation of documents in English and Spanish.

***PROGRAM CONTENT
EXECUTIVE SERVICE CENTERS
ELEVENTH GRADE***

PROGRAM CONTENTS

SUBJECT AREA

ORAL COMMUNICATION IN ENGLISH

Elaborated for:

M.Sc. Anabelle Venegas Fernández,

Coordinator of Foreign Languages

Approved as of agreement. 05-08-07

ORAL COMMUNICATION IN ENGLISH

This Subject area aims to achieve quality in the oral communication in a second language. An appropriate methodology should be applied and technical didactic techniques for achieving objectives. The course consists of 8 weekly hours for a total of 320 hours per year, divided into three study blocks:

- Job manufacturing and job performance
- Routine Business Activities
- Safety at Work

The study blocks should be developed both in the classroom and in the language lab, using English's software for good pronunciation. To acquire skills and abilities for correct pronunciation, diction and conversation in a second language, appropriate practices should be emphasized in the classroom.

GENERAL OBJECTIVES OF THE SUBJECT AREA

1. Develop skills to express thoughts and communicate with national and international customers in a company using a second language.
2. Develop skills in English for working in a company.
3. Develop skills to communicate with fluency in a second language.
4. Propitiate the learning of English language in an attractive way for achieving efficiency.

This subject area must be taught by an English's professional teacher

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, the students 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 at reinforcing 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 she/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 common well-being of the individual and his/her community throughout his/her lifetime. Education must be ;then, an ongoing process.

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

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

ENGLISH AS A FOREIGN LANGUAGE IN THE EDUCATIONAL SYSTEM

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

ENGLISH AS AN OBJECT OF STUDY

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

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

Formal component

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

Functional component

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

Cultural component

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

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

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

THE PURPOSE OF ENGLISH LANGUAGE LEARNING IN TECHNICAL EDUCATION

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

As a result, the study plans for Technical Education have changed to respond to the present demand for specialized labor hand in the different fields: Tourism, Secretarial Management, Accounting, Computing, Mechanics, Agriculture, and others, and also to give the

appropriate response when communicating in English. In other words, it is not only important to perform in the chosen vocational field, but also to have a good command of the English language.

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

However, there is 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-dated 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 situations, 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 extend is a good predictor of academic achievement. Apparently, emotional intelligent children perform better academically than those who are not. This is partly because these types of children have the ability to negotiate, cooperate and maintain positive attitudes. It is important that teachers foster children’s emotional intelligence. For example, they can help their students to develop empathy and gain insights into human relationships. One way to do this is through the teaching of literature (Ghosn, 2001).

LEARNING STYLES

Why should teaching conform to learning styles?

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

According to Gabriel H. Díaz Maggioli (1995) in his book Managing Learning Styles in the Classroom, a “learning style” is defined as “the way of handling new information by making use of our habitual or preferred method”. It should be noted at this point, that our learning style is, in a way, our permanent way of acquiring, processing and retrieving new information. Kate Kinsella (1995) states that “learning styles are influenced both by nature and nurture and encompass behavioral, perceptual cognitive concept-forming and affective aspects. We come to the world programmed to learn in a certain way. But the environment in which we grow up, the people we interact with, the nature of the knowledge that comes to us, and even the amount of knowledge that we are able to absorb can alter it. Also our personality influences our approach to learning, and personal factors such as shyness or extroversion may determine even the channels we use to absorb, process and retrieve new knowledge”.

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

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

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

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

Visual
Auditory
Kinesthetic
Olfactory
Gustatory

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

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

PLANNING

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

The Cognitive Target:

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

Objectives:

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

Objectives in this Syllabus are established basically in terms of the two basic linguistic skills: listening (list), and speaking (sp).

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

Language:

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

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

Functions:

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

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

Values and Attitudes:

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

Procedures:

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

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

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

Warm up

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

Presentation

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

Practice

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

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

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

Consolidation/ Production

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

Evaluation of Learning Outcomes

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

Curricular Accommodations

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

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

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

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

Chronicle:

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

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”(DIVERSIFIED EDUCATION)

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.

This Syllabus is divided in three study blocks:

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

SCOPE AND SEQUENCE

X LEVEL	XI LEVEL	XII LEVEL
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 In The English Language To Enrich Costa Rican Cultural, Economical And Social Welfare.
<ul style="list-style-type: none"> • Personal interaction at the company • Company structure and working conditions • Company furniture, equipment and tools 	<ul style="list-style-type: none"> • Job manufacturing and job performance • Routine business activities • Safety at work 	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace management • Customer Service

STUDY BLOCK DISTRIBUTION

ORAL COMMUNICATION IN ENGLISH

STUDY BLOCK	NAME	TIME IN HOURS	WEEKS PER STUDY BLOCK
I	Personal Interaction at the Company	140 hours	14 weeks
II	Company Structure and Working Conditions	130 hours	13 weeks
III	Company Furniture, Equipment and Tools	130 hours	13 weeks
	TOTAL	400 Hours annually	40 weeks

STUDY BLOCK

PERSONAL INTERACTION AT THE COMPANY

Sector: Commerce and Services

Program: Executive Service Centers

Grade: Tenth

Subject area: Oral Communication in English

Time: 140 hours

Study Block 1: Personal Interaction at the Company.

Target: Using the appropriate linguistic tools to communicate in English with others at the company.

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

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

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

STUDY BLOCK

COMPANY STRUCTURE AND WORKING CONDITIONS

Sector: Commerce and Services

Program: Executive Service Centers

Subject area: Oral communication in English

Grade: Tenth

Study Block 2: Company structure and working conditions

Target: Using the appropriate linguistic tools to communicate in English with others at the company.

Time: 130 hours

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

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

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

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

STUDY BLOCK

COMPANY FURNITURE, EQUIPMENT AND TOOLS

Sector: Commerce and Services

Program: Executive Service Centers

Grade: Tenth

Subject area: Oral communication in English

Time: 130 hours

Study Block 3: Company furniture, equipment and Tools.

Target: Using the appropriate linguistic tools to communicate in English with others at the company.

LINGUISTIC COMPETENCIES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
LISTENING <ul style="list-style-type: none"> Understanding ideas and information in the text through making inferences and comparisons. 	Functions <ul style="list-style-type: none"> Identifying, describing, classifying, locating, asking for and giving information about company furniture, equipment and tools types, ergonomics, processes and operations. 	The students: <ul style="list-style-type: none"> Role-play situations such as interviews, dialogues, conversations, and others. Exchange information with partners about the topic being studied. Classify sets given under rules, norms or warnings Listen to oral texts to get the gist. 	<ul style="list-style-type: none"> Responsibility when using special machines. Respect for norms, rules and regulations Differences and similarities a place full of technological equipment with one with little technology. 	The students: <ul style="list-style-type: none"> Perform oral presentations demonstrating knowledge of the topic and the correct use of language. Describe visual materials and realia. Participate in oral tasks such as role playing and information Perform commands given models.
SPEAKING <ul style="list-style-type: none"> Communicating messages easily. Expressing and giving opinions about devices. 	Language Grammar: <ul style="list-style-type: none"> Subordinate conjunctions: as if, after, and others. Infinitives, participles, gerunds, parallel dangling structures. The imperative. Sequencing. Samples: <ul style="list-style-type: none"> Open the lid. 			

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

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

PROGRAM CONTENT

SUBJECT AREA

WRITTEN COMMUNICATION IN ENGLISH

WRITTEN COMMUNICATION

This Subject-area includes skills to achieve quality in written and oral communication in a foreign language, so it should be the appropriate teaching methodology and techniques. This subject-area has 4 hours a week, 160 hours per year, and it is composed of three study block:

- Writing to Communicate: it introduces the student to the correct way of writing and spelling in English.
- Sentence Structure: it deals with the correct grammatical structure of sentences.
- Types of Paragraphs: it addresses all types of paragraphs to be able to compose or write an essay

The Study Blocks should be developed both in the classroom and in the language lab, using the English software for good pronunciation and written communication. To acquire skills and management skills of foreign language writing and reading should promote efficiently pronunciation, writings and conversation.

OBJECTIVES OF THE SUBAREA

1. Develop skills to communicate in written form in a foreign language effectively.
2. Develop skills in a foreign language to express thoughts and communicate in a written way with internal and external customers of the company.
3. Propitiate learning a foreign language in an attractive way.
4. Manage different sentences and styles of paragraphs within the workplace effectively.

This sub-area must be taught by an English Teacher

OBJECTIVES OF THE WRITTEN COMMUNICATION IN ENGLISH

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

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

STUDY BLOCK DISTRIBUTION
WRITTEN COMMUNICATION IN ENGLISH

STUDY BLOCK	NAME	TIME IN HOURS	WEEKS PER STUDY BLOCK
I	Writing to Communicate	32 hours	8 weeks
II	Sentence Structure	58 hours	15 weeks
III	Types of Paragraphs	70 hours	17 weeks
	TOTAL	160 Hours annually	40 weeks

STUDY BLOCK

WRITING TO COMMUNICATE

Sector: Commerce and Services

Program: Executive Service Centers

Subject area: Written Communication in English

Study block 1: Writing to communicate

Target: Basic English Skills

Grade: Tenth

Time: 20 hours

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

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

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

Sector: Commerce and Services

Program: Executive Service Centers

Subject area: Written Communication in English

Study Block 1: Writing to Communicate

Target: Introduction to Academic Writing

Grade: Tenth

Time: 12 Hours

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

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

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

STUDY BLOCK

SENTENCE STRUCTURE

Sector: Commerce and Services

Program: Executive Service Centers

Subject area: Written Communication in English

Study Block 2: Sentence Structure

Target 1 : Types of sentences

Grade: Tenth

Time: 12 hours

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

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

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

Sector: Commerce and Service

Program: Executive Service Centers

Subject area: Written Communication in English

Study Block: Sentence Structure

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

Grade: Tenth

Time: 46 hours

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

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

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

STUDY BLOCK

TYPES OF PARAGRAPHS

Sector: Commercial and Service

Program: Executive Service Centers

Subject area: Written Communication in English

Study block 3: Types of Paragraphs

Target 1: Narrative, descriptive and expository paragraphs

Grade: Tenth

Time: 24 hours

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

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

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

Sector: Commercial and Service

Program: Executive Service Centers

Subject area: Written Communication in English

Study Block 3: Types of Paragraphs

Target 2: The Writing Process

Grade : Tenth

Time: 46 hours

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

LINGUISTIC COMPETENCIES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<ul style="list-style-type: none"> • Understanding the correct organization of a paragraph. • Performing factual communication to start and end up a good paragraph. • Understanding and be understood by others. 	<p>WRITING</p> <ul style="list-style-type: none"> • Completing written forms to give different messages. • Writing documents. <p>LANGUAGE EXAMPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paragraph format. • The Writing process: <ul style="list-style-type: none"> • Assessing the Assignment. • Generating ideas. • Organizing your ideas. • Writing the first draft. • Organization of paragraphs. • Basic organization. • Mechanics: <ul style="list-style-type: none"> • Punctuation marks. • Using commas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Writing short documents. • Writing short and long paragraphs. • Writing different compositions. • Production of documents. • Identification of important elements in written documents. 	<p>Culture</p> <p>Differences and similarities from the different types of documents and language varieties in Spanish and English.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Production of written sentences in paragraphs. • Written descriptions, the composition must contain: Introduction, Development and Conclusion.

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

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

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS
SUB-ÁREA
GESTIÓN EMPRESARIAL

GESTIÓN EMPRESARIAL

Con esta sub-área se pretende que el estudiantado aplique los conocimientos acerca de la calidad en el ámbito empresarial, valores personales, empresariales, de procesos, trabajo en equipo, liderazgo, salud ocupacional, con 6 horas semanales, para un total de 240 horas anuales, está integrada por seis unidades de estudio:

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

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

OBJETIVOS GENERALES DE LA SUB-ÁREA

1. Formar valores éticos y morales en el desempeño personal, favoreciendo el ambiente de la empresa.
2. Adquirir destrezas en cuanto a las funciones administrativas aplicadas a la oficina.
3. Adquirir destrezas en cuanto a cómo administrar los documentos elaborados y recibidos en la empresa.
4. Aplicar los principios de la cultura de la calidad en la realización de las tareas en la oficina.
5. Aplicar los principios de la salud ocupacional en la realización de las labores empresariales.

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

Unidades	Nombre de la unidad de estudio	Tiempo estimado en horas	Tiempo estimado en semanas
I	Salud Ocupacional	20 horas	3 semanas
II	Administración de Oficinas	60 horas	10 semanas
III	Administración de Documentos	50 horas	8 semanas
IV	Human Development	20 horas	4 semanas
V	Derecho Laboral	60 horas	10 semanas
VI	Cultura de la Calidad	30 horas	5 semanas
	TOTAL	240 Horas Anuales	40 Semanas

UNIDAD DE ESTUDIO
SALUD OCUPACIONAL

NORMA TECNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

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

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

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

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

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

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

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

CRITERIOS DE DESEMPEÑO:

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

Campo de aplicación:

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica.

Evidencias de conocimiento:

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

Evidencias de desempeño:

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

Evidencias de producto:

- Recomienda las medidas preventivas que se toman en el ambiente laboral.
- Recomienda de métodos para prevenir la carga mental y física.

Modalidad: Comercial y Servicios		Especialidad: Executive Service Centers		
Sub-área: Gestión Empresarial		Año: Décimo		
Unidad de Estudio: Salud Ocupacional		Tiempo Estimado: 20 horas		
Propósito: Aplicar los conceptos fundamentales relacionados con la salud ocupacional en el campo laboral.				
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Analizar aspectos relacionados con la salud ocupacional, así como los principales conceptos.	<ul style="list-style-type: none"> • Reseña histórica del desarrollo de la salud ocupacional • Concepto de <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo. • Salud. • Ambiente. • Salud Ocupacional. • Riesgo del trabajo. • Accidente de trabajo. • Enfermedad ocupacional. • Enfermedad profesional. 	<u>El o la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Describe los hechos históricos relacionados con la salud ocupacional • Define los conceptos básicos relacionados con la salud ocupacional. • Diferencia la enfermedad ocupacional de la enfermedad profesional • Ilustra con situaciones reales de los diferentes conceptos relacionados con la 	<p>Responsabilidad: conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer.</p>	<p>Analiza la importancia de la salud ocupacional en el ambiente de trabajo.</p>

		salud ocupacional.		
--	--	--------------------	--	--

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cita los aportes de la salud ocupacional a través del desarrollo histórico. • Identifica los principales conceptos relacionados con la salud ocupacional. • Diferencia entre la enfermedad ocupacional y la enfermedad profesional. • Infiere la importancia de la salud ocupacional en el ambiente de trabajo. 		

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
3. Aplicar normas de seguridad e higiene para proteger el medio ambiente y la salud de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> • Orden y limpieza en la prevención de accidentes. • Desechos <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Tipos • Originados a partir de las computadoras • Eliminación y manejo • Basura <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Tipos • Clasificación • Eliminación y manejo. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define los conceptos e importancia de limpieza y orden. • Define los conceptos de desechos y basura. • Identifica los tipos de desechos y basura. • Cita métodos para el manejo y eliminación de los desechos y basura. • Ilustra diferentes formas de manejar los desechos producidos a partir de las computadoras. 	Responsabilidad: conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica normas de seguridad e higiene para proteger el medio ambiente y la salud de las personas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describe los conceptos de desechos y basura. • Identifica los tipos de desechos y basura. • Identifica métodos para el manejo y eliminación de los desechos y basura • Utiliza las formas de manejar los desechos producidos a partir de las computadoras para no contaminar el ambiente. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
4. Analizar los aspectos psíquicos y físicos relacionados con la carga de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de <ul style="list-style-type: none"> • Carga de trabajo. • Fatiga. • Estrés. • Carga física. Causas primarias: <ul style="list-style-type: none"> • Estrés físico o psicológico. • Estrés mental o psicológico. • Desmotivación. • Otros. 	<u>El o la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Define los conceptos relacionados con la carga de trabajo • Distingue entre carga física y carga mental. • Ilustra las consecuencias que producen en las personas la carga física y mental. • Discute las recomendaciones para prevenir la carga física y mental. • Describe las causas primarias del estrés y la desmotivación en el ámbito laboral • Explica las condiciones de trabajo en diferentes situaciones laborales. 	Responsabilidad: conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica diferentes técnicas para prevenir los efectos de la carga de trabajo.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
5. Inferir en los diferentes reglamentos las regulaciones relacionadas con la salud ocupacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 6727 sobre riesgos del trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Derechos de los trabajadores • Obligaciones de los trabajadores • Obligaciones del patrono. • Reglamento General de Seguridad Ocupacional • Reglamento de Comisiones de Salud Ocupacional. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cita los elementos más importantes de cada ley o reglamento. • Discute los artículos seleccionados para cada uno de los documentos. • Analiza casos para aplicar la ley y reglamentos en el campo laboral. 	<p>Responsabilidad: conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer.</p>	Infiere diferentes aspectos de los reglamentos y regulaciones de la salud ocupacional.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Enumera las leyes y reglamentos existentes en el campo de la salud ocupacional. • Resume los aspectos más importantes que estos documentos contemplan. • Ilustra la aplicación de algunos de sus artículos con situaciones reales relacionadas con el campo laboral. 		

PRACTICAS Y LISTAS DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRACTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Salud Ocupacional

PRACTICA No. 1

Propósito:

Escenario: Aula

Duración:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTA

Procedimientos

El o la docente:

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

LISTA DE COTEJO SUGERIDA

Fecha:

Nombre del Estudiante:

Instrucciones:

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

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

DESARROLLO	SI	AUN NO	NO APLICA
Reconoce eficientemente las causas primarias del estrés y la desmotivación en el ámbito laboral.			
Diferencia correctamente las condiciones de trabajo en diferentes situaciones laborales.			
Enumera correctamente las leyes y reglamentos existentes en el campo de la salud ocupacional.			
Resume claramente los aspectos más importantes que contemplan las leyes y reglamentos aplicables al campo de la Salud Ocupacional.			
Ilustra con acierto la aplicación de artículos de las leyes y reglamentos relacionados con el campo laboral.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
Analizar aspectos relacionados con la salud ocupacional, así como los principales conceptos.	Analiza la importancia de la salud ocupacional en el ambiente de trabajo.	Cita los aportes de la salud ocupacional a través del desarrollo histórico.	Conocimiento	Cita correctamente los aportes de la salud ocupacional a través del desarrollo histórico.
		Identifica los principales conceptos relacionados con la salud ocupacional.	Conocimiento	Identifica eficientemente los principales conceptos relacionados con la salud ocupacional.
		Diferencia entre la enfermedad ocupacional y la enfermedad.	Desempeño	Diferencia con precisión la enfermedad ocupacional de la enfermedad profesional.
		Infiere la importancia de la salud ocupacional en el ambiente de trabajo.	Desempeño	Infiere claramente la importancia de la salud ocupacional en el ambiente de trabajo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
Describir la importancia de la seguridad en la prevención de accidentes.	Describe las condiciones de seguridad de una institución mediante un instrumento de evaluación.	Diferencia las causas inmediatas en situaciones reales de trabajo.	Desempeño	Diferencia eficientemente las causas inmediatas en situaciones reales de trabajo.
		Reconoce las causas secundarias y su importancia en la prevención de accidentes.	Desempeño	Reconoce correctamente las causas secundarias y su importancia en la prevención de accidentes.
		Recomienda claramente las medidas preventivas que se toman en el ambiente laboral.	Producto	Recomienda claramente las medidas preventivas que se toman en el ambiente laboral.
		Identifica las condiciones inseguras en el ambiente de trabajo.	Desempeño	Identifica con precisión las condiciones inseguras en el ambiente de trabajo
		Compara las condiciones de trabajo en diferentes empresas y determina el daño que pueda causar.	Desempeño	Compara acertadamente las condiciones de trabajo en diferentes empresas y determina el daño que pueda causar.

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

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
Analizar los aspectos psíquicos y físicos relacionados con la carga de trabajo.	Aplica diferentes técnicas para prevenir los efectos de la carga de trabajo.	Explica el concepto de carga de trabajo.	Desempeño	Explica con claridad el concepto de carga de trabajo.
		Diferencia entre carga física y mental.	Desempeño	Diferencia adecuadamente la carga física y mental.
		Describe las consecuencias que produce en las personas la carga física y mental, así como en la productividad.	Desempeño	Describe acertadamente las consecuencias que produce en las personas la carga física y mental, así como en la productividad.
		Reconoce las causas primarias del estrés y la desmotivación en el	Desempeño	Reconoce eficientemente las causas primarias del estrés y la desmotivación en el ámbito laboral.
		Diferencia las condiciones de trabajo en diferentes situaciones.	Desempeño	Diferencia correctamente las condiciones de trabajo en diferentes situaciones laborales.
		Recomienda los métodos para prevenir la carga mental y física.	Producto	Recomienda adecuadamente los métodos para prevenir la carga mental y física.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
Inferir en los diferentes reglamentos y las regulaciones relacionadas con la salud ocupacional.	Infiere diferentes aspectos de los reglamentos y regulaciones de la salud ocupacional en el campo laboral.	Enumera las leyes y reglamentos existentes en el campo de la salud ocupacional.	Desempeño	Enumera correctamente las leyes y reglamentos existentes en el campo de la salud ocupacional.
		Resume los aspectos más importantes que estos documentos contemplan.	Desempeño	Resume claramente los aspectos más importantes que estos documentos contemplan.
		Ilustra la aplicación de algunos de sus artículos con situaciones reales relacionadas con el campo de laboral.	Desempeño	Ilustra con acierto la aplicación de algunos de sus artículos con situaciones reales relacionadas con el campo laboral.

UNIDAD DE ESTUDIO
ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA**DATOS GENERALES**

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

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

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

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

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

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

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

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

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

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

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

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

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

Modalidad: Comercial y Servicios

Especialidad: Executive Service Centers

Sub-área: Gestión Empresarial

Año: Décimo

Unidad de Estudio: Administración de Oficinas

Tiempo Estimado: 60 horas

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

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

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

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

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

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recuerda el concepto de ubicación, ambiente físico y tipos de oficina para un mejor desempeño. • Ejecuta investigación sobre ergonomía mediante lecturas, folletos y búsqueda en Internet. • Define características sobre la necesidad del equilibrio entre trabajo y medio ambiente mediante solución de casos. • Realiza trabajos en forma individual o grupal acerca de las normas ISO más relevantes. 		

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Administración de Oficinas

PRÁCTICA No. 1

PROPOSITO:

ESCENARIO: Aula -taller

DURACIÓN:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

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

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

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

UNIDAD DE ESTUDIO

ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA**DATOS GENERALES**

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

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

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

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

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

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

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

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

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

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

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

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

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

Modalidad: Comercial y Servicios

Especialidad: Executive Service Centers

Sub-área: Gestión Empresarial

Año: Décimo

Unidad de Estudio: Administración de Documentos

Tiempo Estimado: 50 horas

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

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

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Cita las reglas y normas generales para ordenar nombres.• Aplica las reglas y normas generales de clasificación y ordenamiento de nombres y empresas.• Confecciona un archivo pequeño utilizando uno de los sistemas de clasificación.• Selecciona un método de ordenamiento en la confección de un pequeño archivo.		

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

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

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Administración de Oficinas

PRÁCTICA No. 1

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Aula -taller

DURACIÓN:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

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

LISTA DE COTEJO SUGERIDA

FECHA:

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

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

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

STUDY BLOCK

HUMAN DEVELOPMENT

TECHNICAL COMPETENCY STANDARDS OF EDUCATIONAL INSTITUTION

GENERAL DATA

Title:	Human Development
Purpose:	Distinguish standard behaviors according to the values: personal, social, cultural and organizational.
Competency level:	Basic

UNITS OF JOB COMPETENCY THAT CONFORM THE STANDARDS

Title	Classification
Effectively understands definition of personal and cultural values.	Specific
Properly quotes the Importance of personal and cultural values.	Specific
Clearly identifies personal and cultural values characteristics.	Specific
Efficiently performs personal and cultural values conversations.	Specific
Correctly expresses ideas about connections with personal and cultural values roots.	Specific
Effectively restates definitions of social and work values.	Specific
Correctly recognizes the importance of social and working values.	Specific
Accurately identifies social and working values characteristics.	Specific
Correctly performs social and working values conversations.	Specific
Properly expresses ideas about social and work values.	Specific
Efficiently identifies definitions of organizational values.	Specific
Correctly restates the importance of organizational values	Specific
Clearly distinguishes behavioral characteristics of organizational values.	Specific
Accurately performs social and organizational values conversations.	Specific
Properly expresses ideas about the importance of organizational values in the community.	Specific

COMPETENCY ELEMENTS

Reference	Title of the Element
4 – 3	Apply behaviors according to personal, social, cultural and organizational standard values at workplaces or in a community.

PERFORMANCE CRITERIA

Understands the importance of personal and Cultural Values.
Recognizes social and working values presented at specific community and, in different workplaces.
Identifies the purpose of organization values for working community.

Category	Class
Services	Provision of Technical Education Services

KNOWLEDGE EVIDENCE

Understands definition of personal and cultural values.
Quotes the importance of personal and cultural values.
Restates definition of social and working values.
Recognizes the importance of social and working values.
Identifies definition of organizational values.
Restates the importance of organizational values.

PERFORMANCE EVIDENCE

Identifies personal and cultural values characteristics
Identifies social and working values characteristics.
Distinguishes behavioral characteristics of organizational values.

PRODUCT EVIDENCE

- Performs personal and cultural values conversations.
- Expresses ideas about connection with personal and cultural values roots.
- Performs social and working values conversations.
- Expresses ideas about social and working values.
- Performs social and organizational values conversations.
- Expresses ideas about the importance of organizational values in the community.

Sector: Comercial y Servicios

Program: Executive Service Centers

Subject area: Entrepreneurial Didactic Management

Study Block: Human Development –Personal and Cultural Values

Grade: Tenth

Time: 6 hours

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
1. Understand the importance of personal and cultural values.	<p>Personal and cultural Values:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal and cultural values definition. • Importance of cultural and personal values. • Characteristics of personal and cultural values. • List of personal and cultural values. <ul style="list-style-type: none"> • Integrity • Honesty • Reliability • Trust • Faith 	<p><u>Teacher:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explains the definition of personal values. • Justifies the importance of personal values. • Lists personal and cultural values characteristics. • Promotes students' personal and cultural values used in conversations. • Speaking about personal and cultural values, roots. 	<ul style="list-style-type: none"> • Order and discipline 	Understands the importance of personal and cultural values.

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
	<ul style="list-style-type: none"> • Friendliness • Integrity • Traditions • Ethnic roots • Regional ties • Respect for nationalities 	<p><u>Student:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Understands definition of personal and cultural values. • Quotes the importance of personal and cultural values. • Identifies personal and cultural values characteristics. • Performs personal and cultural values conversations. • Expresses ideas about connections with personal and cultural values roots. 		

Sector: Comercial y Servicios

Program: Executive Service Centers

Subject area: Entrepreneurial Didactic Management

Study Block: Human Development - Social and Work Values

Grade: Tenth

Time: 6 hours

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
2. Recognize social and working values presented at specific community and in different workplaces.	<p>Social and Work Values:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Social and work values definition. • Importance of social and work values. • Characteristics of social and work. • Social and work values. <ul style="list-style-type: none"> • Respect diversity • Flexible. • Continuous improvement. • High Quality. • Strong. • Safe working conditions. • Teamwork 	<p><u>Teacher:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explains definitions of social and work values. • States the importance of social and work values. • Lists social and work values characteristics. • Promotes students' social and work values conversations. • Discusses about social and working values. 		Recognize social and working values presented at specific community and in different workplaces.

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
	<ul style="list-style-type: none"> • Efficiency. • Morality. • Eco-consciousness. • Fairness. • Competitiveness • Dedication. • Professionalism. • Loyalty. 	<p><u>Student:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Restates definitions of social and work values. • Recognizes the importance of social and work values. • Identifies social and work values characteristics. • Performs social and work values conversations. • Expresses ideas about social and work values. 		

Sector: Comercial y Servicios

Program: Executive Service Centers

Subject area: Entrepreneurial Didactic Management

Study Block: Human Development – Organizational Values

Grade: Tenth

Time: 8 hours

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
3. Identify the purpose of organizational values for a working community.	<p>Organizational Values:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizational values definition. • Importance of organizational values. • Behavioral characteristics of each organizational value. • List of organizational values. <ul style="list-style-type: none"> • Provide Quality in Customer Service. • Continuous improvement. • Customer delight. • Developing people. • Innovation. • Open and time communication. • Commitment to society. 	<p><u>Teacher:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explains the definition of organizational values. • Expresses the importance of organizational values. • Describes behavioral characteristics of each organizational value. • Promotes organizational values in students' conversations. • Discusses about the importance of organizational values in the community. 		Identifies the purpose of organizational values for a working community.

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
	<ul style="list-style-type: none"> • Rational use of resources. • Compromise. • Empowerment. 	<p><u>Student:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifies the definition of organizational values. • Restates the importance of organizational values. • Distinguishes behavioral characteristics of organizational values. • Performs social and organizational values conversations. • Expresses ideas about the importance of organizational values in the community. 		

PRACTICES AND CHECKLISTS**PRACTICE DEVELOPMENT**

STUDY BLOCK:	PRACTICE No. 1
--------------	----------------

Purpose:

Scenario: classroom and workshop	Time:
----------------------------------	-------

MATERIALS	MACHINERY	EQUIPMENT	TOOLS

PROCEDURES

The teacher:

- Explains the definition of personal values.
- Justifies the importance of personal values.
- Lists personal and cultural values characteristics.
- Promotes students' personal and cultural values using in conversations.
- Speaking about connections with personal and cultural values, roots.
- Explains definitions of social and working values.
- States the importance of social and working values.
- Lists social and work values characteristics.
- Promotes social and working values in students 'conversations.
- Discusses about social and working values.
- Explains the definition of organizational values.
- Expresses the importance of organizational values.
- Describes behavioral characteristics of each organizational value.
- Promotes organizational values in student's conversations.
- Discusses about the importance of organizational values in the community.

RECOMMENDED CHECKLIST

Date:

Student's Name:

Instructions:

Below are the criteria that will be verified in the performance of each student by observing the same.
From the list below place an "X" in the column, according to the performance of each student.

DEVELOPMENT	YES	NOT YET	NOT APPLICABLE
Effectively understands the definition of personal and cultural values.			
Properly quotes the importance of personal and cultural values.			
Clearly identifies personal and cultural values characteristics.			
Efficiently performs personal and cultural values conversations.			
Correctly expresses ideas about personal and cultural values roots.			
Effectively restates the definition of social and working values.			
Correctly recognizes the importance of social and working values.			
Accurately identifies social and working values characteristics.			
Correctly performs social and working values conversations.			
Properly expresses ideas about social and working values.			
Efficiently identifies the definition of organizational values.			
Correctly restates the importance of organizational values			
Clearly distinguish behavioral characteristics of organizational values.			
Accurately performs social and organizational values conversations.			
Properly expresses ideas about the importance of organizational values in the community.			

OBSERVATIONS:

CRITERIA FOR COMPETENCIES ASSESSMENT

LEARNING RESULTS	PERFORMANCE CRITERIA	EVIDENCE	TYPE	EVIDENCE OF SUFFICIENCIES
1. Understand the importance of personal and cultural values.	Understands the importance of personal and cultural values.	Understands definition of personal and cultural values.	knowledge	Effectively understands definition of personal and cultural values.
		Quotes the importance of personal and cultural values.	knowledge	Properly quotes the importance of personal and cultural values.
		Identifies personal and cultural values characteristics.	Performance	Clearly identifies personal and cultural values characteristics.
		Performs personal and cultural values conversations	Product	Efficiently performs personal and cultural values conversations
		Expresses ideas about personal and cultural values roots.	Product	Correctly expresses ideas about personal and cultural values roots.

CRITERIA FOR COMPETENCIES ASSESSMENT

LEARNING RESULTS	PERFORMANCE CRITERIA	EVIDENCE	TYPE	EVIDENCE OF SUFFICIENCIES
2. Recognize social and working values presented at specific community and in different workplaces.	Recognizes social and working values presented at specific community and in different workplaces.	Restates the definition of social and work values.	knowledge	Effectively restates the definition of social and working values.
		Recognizes the importance of social and working values.	knowledge	Correctly recognizes the importance of social and working values.
		Identifies social and working values characteristics.	Performance	Accurately identifies social and working values characteristics.
		Performs social and working values conversations.	Product	Correctly performs social and working values conversations.
		Expresses ideas about social and work values.	Product	Properly expresses ideas about social and work values.

CRITERIA FOR COMPETENCIES ASSESSMENT

LEARNING RESULTS	PERFORMANCE CRITERIA	EVIDENCE	TYPE	EVIDENCE OF SUFFICIENCIES
3. Identify the purpose of organizational values for a working community.	Identifies the purpose of organizational values for a working community.	Identifies definition of organizational values.	knowledge	Efficiently identifies the definition of organizational values.
		Restates the importance of organizational values.	knowledge	Correctly restates the importance of organizational values.
		Distinguishes behavioral characteristics of organizational values.	Performance	Clearly distinguishes behavioral characteristics of organizational values.
		Performs social and organizational values conversations.	Product	Accurately performs social and organizational values conversations.
		Expresses ideas about the importance of organizational values in the community.	Product	Properly expresses ideas about the importance of organizational values in the community.

UNIDAD DE ESTUDIO
DERECHO LABORAL

NORMA TECNICA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA**DATOS GENERALES**

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

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

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

Recuerda con claridad todos los términos que forman parte de las indemnizaciones.

Específica

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

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

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

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

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

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

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

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

Recuerda los conceptos de vacaciones y aguinaldo.
Define la importancia de las vacaciones y aguinaldo.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Reflexiona sobre la importancia del derecho laboral.
Describe los principios legales y leyes del ambiente laboral.
Reconoce las particularidades de las diferentes jornadas de trabajo.
Describe las diferentes modalidades de trabajo.
Reconoce las diferencias entre prohibiciones y obligaciones de patronos.
Resuelve casos prácticos aplicando las disposiciones tributarias por la ley de protección.
Resuelve ejercicios que impliquen la suspensión de los de contratos de trabajo.
Distingue los diversos aspectos que involucran el preaviso y la cesantía.
Resuelve ejercicios de indemnización por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal.
Resuelve casos en grupo, que impliquen cálculo de vacaciones y aguinaldo.
Identifica en planillas elaboradas las cargas sociales, retenciones y deducciones aplicables a las mismas.
Describe los procedimientos aplicables a las planillas en su registro contable.
Resuelve ejercicios que involucren el registro contable de las cargas sociales, retenciones y deducciones que afecten la planilla de la empresa.
Explica los conceptos características y elementos relacionados con la microempresa.
Organiza los pasos a seguir para la presentación del proyecto.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Realiza cálculos de vacaciones.
Presenta informe sobre datos obtenidos de la investigación.
Formula un proyecto productivo.

Modalidad: Comercial y Servicios

Sub-área: Gestión Empresarial

Unidad de Estudio: Derecho Laboral

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

Especialidad: Executive Service Centers

Año: Décimo

Tiempo Estimado: 60 horas

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

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

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

	<ul style="list-style-type: none"> • Salarios mínimos 			
--	--	--	--	--

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

		patronos y trabajadores.	
--	--	--------------------------	--

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

		disposiciones tributarias por la ley de protección.	
--	--	---	--

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

		<ul style="list-style-type: none"> Resuelve ejercicios que impliquen la suspensión de los de contratos de trabajo. 		
--	--	---	--	--

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

		<ul style="list-style-type: none">• Resuelve ejercicios de indemnización por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal.	
--	--	--	--

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

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

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

<p>10. Inferir las cargas sociales y las deducciones aplicadas a las planillas en las empresas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cargas sociales, retenciones y deducciones aplicables a las planillas. <p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cita las cargas sociales, retenciones y deducciones aplicables a las planillas. • Explica los procedimientos aplicables a las planillas en su registro contable • Ejemplifica el registro contable de las cargas sociales, retenciones y deducciones que afecten la planilla de la empresa. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica en planillas elaboradas las cargas sociales, retenciones y deducciones aplicables a las mismas. • Describe los procedimientos aplicables a las planillas en su registro contable. • Resuelve ejercicios que involucren el registro contable de las cargas sociales, retenciones y deducciones que afecten la planilla de la empresa. 	<p>Búsqueda de la equidad en el trato con los compañeros y profesores</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>10. Aplicar los conceptos de la microempresa según la legislación costarricense.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La microempresa: <ul style="list-style-type: none"> • Legislación mercantil: • Características del comerciante, personalidad y capacidad jurídica. • Obligaciones profesionales del comerciante (publicidad mercantil, documentos sujetos a registro, nombre y razón social, libros). 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Analiza los conceptos, características de todos los elementos. • Explica cómo realizar una investigación sobre el desarrollo de proyectos. • Demuestra cómo realizar proyecto productivo según sea el caso. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica los conceptos, características y elementos. Relacionados con la microempresa. • Presenta informe sobre datos obtenidos de la investigación. • Organiza los pasos a seguir para la presentación del proyecto. • Formula un proyecto productivo. 	<p>Búsqueda de la equidad en el trato con los compañeros y profesores.</p> <p>Aplica 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">• Individual, De responsabilidad limitada,• Sociedades anónimas,• Sociedades de responsabilidad ilimitada,• Cooperativas y• Entidades corporativas. <p>Tipos de empresa:</p> <ul style="list-style-type: none">• Empresa pública,• privada,• mixta,• transnacional,• pequeña• comerciales,• de servicio,• industrial o• manufacturera.		
--	---	--	--

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Derecho Laboral

PRÁCTICA No. 1

PROPOSITO:

ESCENARIO: Aula –Taller

DURACIÓN:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

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

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

DESARROLLO	SI	AUN NO	NO APLICA
Reflexiona con certeza sobre la importancia del derecho laboral.			
Define claramente el concepto de derecho laboral de acuerdo con su concepción actual.			
Describe con precisión los principios legales y leyes del ambiente laboral.			
Identifica con claridad los elementos del contrato de trabajo.			
Recuerda con precisión los requisitos características medidas que protegen a mujeres embarazadas y menores de edad según la ley.			
Analiza claramente diferentes estudios de casos que involucran a mujeres embarazadas y menores de edad en un contrato laboral.			
Identifica correctamente las diferentes jornadas de trabajo.			
Reconoce claramente las particularidades de las diferentes jornadas de trabajo.			
Describe con precisión las diferentes modalidades de trabajo.			
Realiza eficientemente cálculos de vacaciones.			
Identifica con precisión las obligaciones de patronos y trabajadores.			
Reconoce claramente las diferencias entre prohibiciones y obligaciones de patronos.			
Identifica claramente de las reformas al Código de Trabajo, la importancia, beneficios, disposiciones tributarias, otros.			
Reconoce correctamente las disposiciones tributarias por la ley de protección al trabajador.			
Resuelve con precisión casos prácticos aplicando las disposiciones tributarias por la ley de protección.			
Recuerda claramente los términos de suspensión y terminación de los contratos de trabajo.			
Define con precisión las causas de suspensión y terminación de los contratos de trabajo.			
Resuelve correctamente ejercicios que impliquen la suspensión de los de contratos de trabajo.			
Recuerda con claridad todos los términos que forman parte de las indemnizaciones.			
Distingue correctamente los diversos aspectos que involucran el preaviso y la cesantía.			
Resuelve con eficiencia ejercicios de indemnización por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal.			
Recuerda claramente los conceptos de vacaciones y aguinaldo.			
Define acertadamente la importancia de las vacaciones y aguinaldo.			

LISTA DE COTEJO SUGERIDA

FECHA:

NOMBRE DE CADA ESTUDIANTE:

Instrucciones:

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

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

DESARROLLO	SI	AUN NO	NO APLICA
Resuelve con eficacia casos en grupo, que impliquen cálculo de vacaciones y aguinaldo.			
Identifica adecuadamente en planillas elaboradas las cargas sociales, retenciones y deducciones aplicables a las mismas.			
Describe acertadamente los procedimientos aplicables a las planillas en su registro contable.			
Resuelve eficientemente ejercicios que involucren el registro contable de las cargas sociales, retenciones y deducciones que afecten la planilla de la empresa.			
Explica eficientemente los conceptos, características y elementos relacionados con la microempresa.			
Presenta correctamente un informe sobre datos obtenidos de la investigación.			
Organiza correctamente los pasos a seguir para la presentación del proyecto.			
Formula eficientemente un proyecto productivo.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

UNIDAD DE ESTUDIO

CULTURA DE LA CALIDAD

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA**DATOS GENERALES**

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

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

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

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

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

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

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

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

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

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Describe los beneficios de la calidad.

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

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

Resuelve casos sobre el tema.

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

Describe el concepto de servicio.

Ejemplifica los siete pecados del servicio al cliente.

Diferencia las características de la satisfacción de servicio a cliente.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

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

Resuelve casos sobre el tema.

Modalidad: Comercial y Servicios

Especialidad: Executive Service Centers

Sub-área: Gestión Empresarial

Año: Décimo

Unidad de Estudio: Cultura de la Calidad

Tiempo Estimado: 30 horas

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

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

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

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

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

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO**DESARROLLO DE LA PRÁCTICA****UNIDAD DE ESTUDIO:** Cultura de la Calidad**PRÁCTICA No. 1****PROPÓSITO:****ESCENARIO:** Aula -Taller**DURACIÓN:**

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

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

LISTA DE COTEJO SUGERIDA

FECHA:

NOMBRE DE CADA ESTUDIANTE:

Instrucciones:

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

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

DESARROLLO	SI	AUN NO	NO APLICA
Recuerda con claridad el término calidad.			
Reconoce con precisión las características de la calidad.			
Describe con eficacia los beneficios de la calidad.			
Interpreta claramente la importancia de la calidad en el desempeño de las labores dentro de un proceso de globalización.			
Recuerda con claridad el concepto de trabajo en equipo.			
Identifica con precisión el origen del trabajo en equipo.			
Reconoce correctamente las características del trabajo en equipo.			
Aplica eficientemente los procesos del trabajo en equipo en un ambiente simulado.			
Compara con exactitud las diferencias entre los círculos de calidad y el trabajo en equipo.			
Resuelve eficazmente casos sobre el tema.			
Recuerda con certeza el concepto de mejoramiento continuo.			
Identifica correctamente las características de las herramientas del mejoramiento continuo.			
Describe con eficacia el procedimiento a seguir en cuanto a utilización de los métodos.			
Define correctamente el concepto de cliente.			
Describe claramente el concepto de servicio.			
Ejemplifica eficientemente los siete pecados del servicio al cliente.			
Diferencia correctamente las características de la satisfacción de servicio a cliente.			
Resuelve con certeza casos sobre el tema.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS
SUB-ÁREA
DESTREZAS COMPUTACIONALES

DESTREZAS COMPUTACIONALES

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

- **Herramientas Computacionales:** con la cual se adquieren las destrezas para el manejo de la computadora, manejo del teclado y técnicas de digitación. Además, se pretende que la alumna y el alumno, desarrollen las destrezas de velocidad a 50 p.p.m. durante el curso lectivo.
- **Procesador de Textos Word:** en la que adquieren las destrezas en el manejo del procesador de texto y elaboran documentos sencillos.

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

OBJETIVOS GENERALES DE LA SUB-ÁREA

1. Valorar la importancia del avance tecnológico, como apoyo a la calidad de vida personal y social.
2. Propiciar el desarrollo creativo y crítico en el desempeño de la digitación en cuanto a técnicas y procedimientos en el desempeño laboral.
3. Desarrollar buenos hábitos de trabajo para lograr eficiencia y eficacia en las tareas que realiza.
4. Desarrollar destrezas en la manipulación correcta de la computadora y de los programas computacionales utilizados.
5. Manejar, al tacto, el teclado de la computadora, aplicando las técnicas correspondientes para desarrollar una velocidad a 50 palabras por minuto.
6. Aplicar las funciones del procesador de palabras en la digitación de documentos para obtener calidad en la presentación de los mismos.
7. Utilizar adecuadamente los servicios proporcionados por Internet en las labores propias de una oficina.

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

Unidades	Nombre de la unidad de estudio	Tiempo estimado en horas	Tiempo estimado en semanas
I	Herramientas computacionales	100 horas	25 semanas
II	Procesador de Textos Word	60 horas	15 semanas
	Total	160 horas anuales	40 semanas

UNIDAD DE ESTUDIO
HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

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

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

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

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

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

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

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

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

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

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

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

Selecciona programas para detectar y eliminar los virus del software.

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

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

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

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica.

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

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

Reconoce principios y normas de Salud Ocupacional para evitar riesgos.

Define el concepto de virus y antivirus.

Define conceptos relacionados con las funciones del ambiente gráfico.

Define los conceptos básicos relacionados con Internet.

Reconoce los requerimientos mínimos para la conexión a Internet.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

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

Identifica los elementos básicos de un computador.

Clasifica los elementos que integran la computadora.

Establece diferencias entre los elementos que integra la computadora.

Diferencia los tipos de virus y antivirus.

Aplica los procedimientos para la detección y protección de programas.

Explica el funcionamiento de las herramientas básicas del sistema.

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

Aplica la posición correcta del cuerpo al digitar.

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

Aplica técnicas de cotejo en sus trabajos.

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

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

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

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

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

Diferencia los servicios disponibles en Internet.

Utiliza los diferentes servicios disponibles en Internet.

Accesa información a través de herramientas de búsqueda para Internet.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

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

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

Digita con las técnicas de golpeo correcto en diferentes ejercicios.

Digita ejercicios de práctica y de refuerzo.

Realiza operaciones para determinar su velocidad.

Modalidad : Comercial y Servicios

Especialidad: Executive Service Centers

Sub-área: **Destrezas Computacionales**

Año: Décimo

Unidad de Estudio: Herramientas Computacionales

Tiempo Estimado: 100 horas

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

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

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

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

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

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
6. Digitar al tacto de letras, números y otros que conforman el teclado hasta alcanzar 50 palabras por minuto.	<ul style="list-style-type: none"> • Teclas direccionales • Funciones rápidas sin uso del mouse (tildes, subrayados, otros) • Teclado de funciones especiales: • Negrita, subrayar, sangrado en bloque. • Teclado numérico; 4, 7, 3, 8; 2, 9, 1, 0; 5, 6 • Teclado de símbolos: Paréntesis (), porcentaje %, comillas, apóstrofe ', interrogación ¿ ?; admiración! ¡, dólares \$, colones ¢, *, +, @, &, #, 0, <, []. >, /, cierre de mayúscula. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica como utilizar el tutor mecanográfico, para adquirir exactitud y velocidad. • Define los buenos hábitos de trabajo, orden y limpieza, al digitar textos, tanto en español como en inglés. • Ejemplifica las operaciones necesarias para determinar su velocidad. • Muestra el manejo del teclado de la computadora elaborando textos en español e inglés con velocidad. • Explica técnicas de cotejo para los diferentes textos, párrafos, tanto en español como en inglés, digitados. 		

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define los conceptos básicos relacionados con Internet. • Explica los orígenes y evolución de Internet en el mundo y en Costa Rica. • Diferencia los servicios disponibles en Internet. • Reconoce los requerimientos mínimos para la conexión a Internet. • Utiliza los diferentes servicios disponibles en Internet. • Accesa información a través de herramientas de búsqueda para Internet. 		

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Herramientas Computacionales | PRÁCTICA No. 1

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Laboratorio de Cómputo

DURACIÓN:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Define organización del lugar de trabajo, considerando aspectos como iluminación, y otros.
- Cita las normas y principios básicos para el cuidado, limpieza y uso de los materiales y equipo, así como la organización del lugar de trabajo.
- Realiza acciones de orden, cuidado y limpieza del equipo y materiales.
- Sintetiza la importancia de la aplicación de las normas y principios de Salud Ocupacional, que eviten riesgos, en el desarrollo de las diversas actividades que realiza el profesional en Centros de Servicios.
- Describe la aplicación de las normas y principios de Salud Ocupacional en el laboratorio de cómputo.
- Define el concepto de computador.
- Describe los elementos básicos de un computador.
- Define el concepto de virus.
- Identifica las características de los virus.
- Clasifica los diferentes virus existentes.
- Describe los antivirus existentes.
- Compara las características de los diferentes antivirus.
- Demuestra los procedimientos de detección, y protección de programas.
- Define los conceptos de las funciones básicas del ambiente gráfico.
- Describe las diferentes herramientas disponibles en el ambiente gráfico.
- Demuestra el funcionamiento de las herramientas descrita.
- Utiliza las funciones en la realización de tareas relacionadas con el manejo del entorno.
- Explica cómo utilizar el tutor mecanográfico, para adquirir exactitud y velocidad.
- Define los buenos hábitos de trabajo, orden y limpieza, al digitar textos, tanto en español como en inglés.
- Ejemplifica las operaciones necesarias para determinar su velocidad.
- Muestra el manejo del teclado de la computadora elaborando textos en español e inglés con velocidad.
- Explica técnicas de cotejo para los diferentes textos, párrafos, tanto en español como en inglés, digitados.

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Resume los hechos históricos relacionados con el desarrollo de Internet.
- Define los conceptos básicos relacionados con el ambiente de Internet (dominios, protocolos, direcciones).
- Identifica los aspectos más relevantes relacionados con el desarrollo de Internet en Costa Rica.
- Discute la relación entre el desarrollo de Internet y la sociedad actual.
- Describe los servicios disponibles en Internet.
- Sintetiza los requerimientos mínimos para la conexión a Internet.
- Demuestra el uso de los diferentes servicios disponibles en Internet.

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

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

Instrucciones:

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

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

DESARROLLO	SI	AUN NO	NO APLICA
Recuerda claramente como se organiza el lugar de trabajo, considerando aspectos de iluminación y otros.			
Identifica acertadamente las normas y principios básicos para el cuidado, limpieza y uso de materiales y equipo.			
Ejecuta correctamente acciones de orden, cuidado y limpieza del equipo y materiales			
Reconoce claramente principios y normas de Salud Ocupacional para evitar riesgos.			
Realiza acertadamente actividades en las que aplica las normas y principios de Salud Ocupacional en el uso del equipo y materiales.			
Identifica con precisión los elementos básicos de un computador.			
Clasifica adecuadamente los elementos que integran la computadora.			
Establece con eficiencia diferencias entre los elementos que integra la computadora.			
Define con precisión el concepto de virus y antivirus.			
Diferencia acertadamente los tipos de virus y antivirus.			
Aplica correctamente los procedimientos para la detección, corrección y protección de programas.			
Examina diferentes dispositivos de almacenamiento utilizando antivirus.			
Define adecuadamente conceptos relacionados con las funciones del ambiente gráfico.			
Explica con precisión el funcionamiento de las herramientas básicas del sistema			
Identifica eficientemente los elementos que se presentan para la administración de programas.			
Utiliza correctamente las funciones disponibles para el manejo del entorno del sistema operativo.			
Utiliza en forma correcta el tutor mecanográfico, para adquirir exactitud y velocidad.			
Demuestra correctamente buenos hábitos de trabajo, orden y limpieza, al digitar textos, tanto en español como en Inglés.			

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	AUN NO	NO APLICA
Realiza con certeza las operaciones necesarias para determinar su velocidad.			
Demuestra claramente destrezas en el manejo del teclado de la computadora elaborando textos en español e inglés con velocidad.			
Aplica correctamente técnicas de cotejo en los diferentes textos, párrafos, tanto en español como en inglés, digitados.			
Define acertadamente los conceptos básicos relacionados con Internet.			
Explica correctamente los orígenes y evolución de Internet en el mundo y en Costa Rica.			
Diferencia correctamente los servicios disponibles en Internet.			
Reconoce con precisión los requerimientos mínimos para la conexión a Internet.			
Utiliza claramente los diferentes servicios disponibles en Internet.			
Accesa correctamente información a través de herramientas de búsqueda para Internet.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

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

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

UNIDAD DE ESTUDIO

PROCESADOR DE TEXTOS WORD

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

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

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

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

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

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

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Aplica las diferentes funciones del procesador de texto Word en los ejercicios prácticos del teclado y en textos cortos
Aplica los símbolos alfanuméricos necesarios en la presentación de documentos empresariales.

Confecciona tablas y gráficos con las herramientas disponibles en el procesador de texto.

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

Distingue los elementos básicos de la máquina de escribir manual y electrónica.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

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

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

- Identifica los diferentes símbolos y caracteres especiales.
- Identifica los elementos de tablas y gráficos.
- Distingue las funciones disponibles para el manejo de texto y documentos.
- Aplica las diferentes funciones para el manejo de texto y documentos.
- Utiliza las funciones en cuanto a creación de símbolos necesarios para la presentación de documentos.
- Aplica el código ASCII en la elaboración de diferentes documentos.
- Utiliza las técnicas de cotejo para la revisión de los documentos elaborados.
- Infiere la importancia de la máquina de escribir manual y electrónica.
- Resuelve un caso dado con respecto al funcionamiento de la máquina manual y electrónica.
- Corrige los trabajos de acuerdo con la técnica utilizada.
- Selecciona los mejores documentos para el portafolio de evidencias.
- Ejecuta una de las técnicas de tabulación y alineamiento mediante un ejercicio.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

- Elabora en el procesador todo tipo de documentos con sus componentes.
- Elabora tablas y gráficos utilizando las herramientas necesarias.
- Elabora cartas, memorandos, informes y actas, aplicando las técnicas correspondientes.

Modalidad: Comercial y Servicios

Sub-área: Destrezas Computacionales

Unidad de Estudio: Procesador de Texto Word

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

Especialidad: Executive Service Centers

Año: Décimo

Tiempo Estimado: 60 horas

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

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

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>4. Digitar documentos sencillos y complejos, utilizando las funciones del procesador de textos, con las técnicas correspondientes, así como el cotejo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cartas. • Memorandos • Informes • Actas. <p>Técnicas de cotejo.</p>	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describe los procedimientos para la presentación de los diversos documentos • Explica las técnicas de elaboración de diversos documentos • Explica las técnicas de cotejo para los diversos documentos <p><u>El o la Estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cita los procedimientos para la presentación de los diversos documentos • Elabora cartas, memorandos, informes y actas, aplicando las técnicas correspondientes • Utiliza las técnicas de cotejo para la revisión de los documentos elaborados. 		<p>Digitaliza documentos sencillos y complejos, utilizando las funciones del procesador de textos, con las técnicas correspondientes, así como el cotejo.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DSEMPEÑO
5. Distinguir los elementos básicos de la máquina de escribir manual y electrónica.	<ul style="list-style-type: none"> • Máquina de escribir manual y electrónica. • Partes de la máquina de escribir y su funcionamiento • Partes de la máquina de escribir electrónica y su funcionamiento • División del teclado • Técnicas de tabulación • Técnicas de alineamiento. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica la importancia de la máquina de escribir manual y electrónica • Describe las partes de la máquina • Demuestra su funcionamiento de la máquina manual y electrónica. • Explica las técnicas de tabulación y alineamiento <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Infiere la importancia de la máquina de escribir manual y electrónica • Cita las partes de la máquina de escribir. • Resuelve un caso dado con respecto al funcionamiento de la máquina manual y electrónica. • Ejecuta una de las técnicas de tabulación y alineamiento mediante un ejercicio. 		Distingue los elementos básicos de la máquina de escribir manual y electrónica.

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Procesador de Texto Word

PRÁCTICA No. 1

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Aula - Taller

DURACIÓN:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

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

LISTA DE COTEJO SUGERIDA	FECHA:
NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:	
Instrucciones: A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo. De la siguiente lista marque con una "X" la columna correspondiente, de acuerdo al desempeño de cada estudiante.	

DESARROLLO	SI	AUN NO	NO APLICA
Distingue los menús, las funciones disponibles para el manejo de texto y documentos.			
Aplica las diferentes funciones para el manejo de texto y documentos.			
Elabora en el procesador todo tipo de documentos con sus componentes.			
Corrige los trabajos de acuerdo con la técnica utilizada			
Elabora correctamente todo tipo de documentos			
Corrige con precisión los trabajos de acuerdo con la técnica utilizada.			
Selecciona con exactitud los mejores documentos para el portafolio de evidencias.			
Identifica con eficiencia los diferentes símbolos y caracteres especiales.			
Utiliza e acertadamente las funciones en cuanto a creación de símbolos necesarios para la presentación de documentos.			
Aplica correctamente el código ASCII en la elaboración de diferentes documentos			
Identifica con exactitud los elementos de tablas y gráficos.			
Elabora correctamente tablas y gráficos utilizando las herramientas necesarias			
Cita con exactitud los procedimientos para la presentación de los diversos documentos			
Elabora acertadamente cartas, memorandos, informes y actas, aplicando las técnicas correspondientes			
Utiliza con precisión las técnicas de cotejo para la revisión de los documentos elaborados			
Infiere con claridad la importancia de la máquina de escribir manual y electrónica.			
Cita acertadamente las partes de la máquina.			
Resuelve con precisión un caso dado con respecto al funcionamiento de la máquina manual y electrónica.			
Ejecuta eficientemente una de las técnicas de tabulación y alineamiento mediante un ejercicio.			

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

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

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

BIBLIOGRAFIA

ORAL COMMUNICATION IN ENGLISH

Armstrong, Thomas (2000). *7 Kinds of Smart: Identifying and developing your many Intelligences.* New York: Dutton Signe.

Bain, Richard (1999) *Reflections: Talking about Language*: London: St. Edmundsbury Press.

Brumfit, C.J y K. Johnson (2000). *The Communicative Approach to Language Teaching.* Oxford: University Press.

Campbell, Linda, Bruce Campbell, and Dee Dickinson (2000). *Teaching and Learning Through Multiple Intelligences.* Tucson, AZ : Zephyr Press.

Campbell, Bruce (2000). *Multiple Intelligences Handbook.* Tucson, AZ : Zephyr Press.

Dudley-Evans, T., & St John, M. (1998). *Developments in ESP: A multi-disciplinary approach.* Cambridge: Cambridge University Press.

Gardner, Howard (1998). *Frames of Mind : The theory of Multiple Intelligences.* New York: Basic Books.

Gardner, Howard (2000). *Multiple Intelligences: The Theory in Practice.* New York: Basic Books.

Haggerty, Brian (2000) *Nurturing Intelligences.* Menlo Park, CA : Addison Wesley,

Harmer, Jeremy (2000). *The Practice of English Language Teaching.* Longman Handbook for Language Teachers.

Larsen- Freeman, Diane (2000). *Techniques and Principles in Language Teaching.* Oxford Univesity Press.

Lazear, David. (2001). *Seven Ways of Knowing : Teaching for Multiple Intelligences.* Palatine, I L: Skylight Pubs.

Littlewood, W.T. (2000) *Communicative Language Teaching.* Cambridge : University Press.

Ministerio de Educación Pública (2005). *Programas de Inglés I y II Ciclos.* Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública (2005). *Programas de Inglés III Ciclo y Ed. Diversificada.* San José: Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública (2005). *Sub-área de Inglés Conversacional del programa de Ejecutivo para Centros de Servicio.* San José : Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública (2003). *Programa de Inglés Para el Ciclo de Transición.* San José: Costa Rica.

Nunan, D. (2000) *The teacher as curriculum developer: An investigation of curriculum processes within the Adult Migrant Education Program.* South Australia: National Curriculum Resource Centre.

Nunan, D. (Ed.) (1995) *Collaborative language learning and teaching.* New York: Cambridge University Press.

Richards, Jack and S. Rodgers (2005) *Approaches and Methods in Language Teaching.* Cambridge: London.

Terroux Georges and Woods Howard. (1990). *Teaching English in a World at Peace. Professional Handbook.* McGill University.

Electronic References

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

For English teachers of the world: www.english-to-go.com

WRITTEN COMMUNICATION IN ENGLISH

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

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

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

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

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

GESTION EMPRESARIAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- De-Vos P., José Manuel (1994). **Seguridad e Higiene en el trabajado.** España: Editorial Mc Graw Hill.
- Escoto, Roxana. (2003). **El proceso Contable.** Costa Rica: Editorial EUNED.
- Ludevid, Manuel y Ollè. Montserrat. (1991). **Cómo crear su propia empresa: Factores Claves de la gestión.** Mèxico: 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). **Etica y convivencia. Derechos y deberes humanos.** Colombia: McGraw .
- Rosa, Ma. Del Carmen. (1999). **Practice and secretarial skills for spanish speaking people.** México: McGraw Hill Interamericana.
- Rodríguez Herrera, Olga Ma (2000). **Temas transversales.** Ministerio de Educación Pública. División de Desarrollo Curricular. Departamento de Educación Académica. San José: Costa Rica.
- Juran J. M. y Grina F. M. (1995). **Análisis y Planificación de la Calidad.** México: Mc Graw Hill.
- Laboucheix Vicente. (2001). **Tratado de la Calidad Total.** México: Limusa.

DESTREZAS COMPUTACIONALES

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

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

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

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

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

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

Software de Inglés.

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

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

ANEXO 1

ANNEX 1

PORTFOLIO OF EVIDENCE

1. CONCEPT

A portfolio of evidence is the collection of evidence which assesses a student's work in order to show what he/she has achieved in each subject area according to the Technical Job Competency Standards.

It is a file of evidence made by a student who is guided by a teacher. This tool helps to organize the student's evidence compiled during the evaluation process and assessment of real jobs to demonstrate his/her competence. The analysis of evidence determines the student's efforts and achievements in a variety of subject areas.

This feature allows the teacher to have a complete collection of tools for verifying evidence of learning compared to specifications in the Technical Competency Standards of each study block. Thus, the teacher is able to judge whether all the information gathered represents the student's ability.

2. ADVANTAGES

- Allows for a broader and deeper vision of a student's achievements, strengths, and weaknesses
- Promotes student / teacher participation in monitoring and evaluating their own teaching-learning process which prepares the student to make effective decisions
- Provides feedback on the teaching- learning process in order to make constant improvements
- Encourages processes, such as data collection, systematization, evaluation, and decision making

3. USES AND APPLICATIONS

For teachers

- It allows for decision-making according to each student's characteristics
- Helps monitor the student's progress and learning results
- Enables the development of a training process, which constantly develops individual abilities

For students

- Allows for active and responsible participation in the development of their knowledge, skills, and abilities
- Develops the self-evaluation processes, learning results, and performance criteria suggested for each study block

4. STRATEGIES

Elements to consider when building a portfolio of evidence:

- Direct Evidence
 - Practices
 - Checklists, observation sheets, rating scales

-Product

Indirect evidence

- Reports
- Projects

Additional Evidence

- Interviews (oral questions)
- Questionnaires
- Tests
- Simulations

It is important to remember that the portfolio of evidence is a means to gather information which then permits an accurate decision of the teacher.
Therefore it is necessary to:

- design a simple low cost construction model for the student
- explain the basic rules for building the portfolio to the students at the beginning of the school year
- provide a written report to parents about the importance of the portfolio in the assessment process
- define rules regarding portfolio use and handling by both students and teachers.

The portfolio of evidence may be different in content and presentation, but should be standardized so that:

- teachers have a clear idea of the required elements in order to be able to give an opinion about the student's competency. It is important to design a complete organizational structure related to the portfolio.
- it allows the student to use it as a personal tool to reflect his/her creativity.

5. PORTFOLIO COMPONENTS

It is recommended that the portfolio of evidence contain at least the following elements:

- FRONT PAGE
- CONTENTS
- GENERAL INFORMATION
 - Name of Technical High School
 - Name of the program
 - Grade
- GENERAL INFORMATION ABOUT THE SUBJECT AREA
 - Name of the subject area
 - Name of the teacher
 - Number of hours

- GENERAL INFORMATION ABOUT THE STUDENT

- Name
- Home address
- Phone numbers (home, cell, others)
- E-mail
- Parents' names
- Parents' phones

- ACADEMIC BACKGROUND

- Courses
- Internship
- Company Practices

- DIAGNOSIS

- Tests
- Questionnaires
- Interviews

- EVALUATION

Description of the evaluation requirements for the subject area to be explained by the teacher at the beginning of the school year

- EVIDENCE

Knowledge

- Questionnaires
- Written tests

Performance

- Laboratory practices or workshop
- Performance tests

Product

- Samples of developed tasks
- Checklist

- EVALUATION TOOLS
 - Classwork - only the rubrics or checklists
 - Extraclass work - only the rubrics or checklists
- PORTFOLIO TOOLS
 - Checklist sheets or rubrics used by teachers for portfolio assessment.
- OTHER RELEVANT MATERIALS.

6. PORTFOLIO REVIEW EVIDENCE

The teacher should set a timetable to periodically check the portfolio and this schedule should be given to students at the beginning of the course.

Tools must be designed specifically for portfolio assessment in order to perform this task objectively. This information, once implemented, will be given to the student to put into his/her portfolio of evidence.

MINISTRY OF PUBLIC EDUCATION
TECHNICAL EDUCATION DEPARTMENT
TECHNICAL HIGH SCHOOL

PORTFOLIO OF EVIDENCE

STUDENT:

DATE AND PLACE

CONTENTS

PORTFOLIO OF EVIDENCE

TECHNICAL HIGH SCHOOL:	
Program:	
Grade:	
Subject area:	
Study block:	
Number of hours:	

Student's name and last name:

RESUME

PERSONAL INFORMATION
• Name:
• Birthdate:
• Address:
• Phone number:
• E-mail:
• Parents` names:
• Parents' phone and address:

ACADEMIC BACKGROUND
• Elementary School:
• High School:
• Courses: 1. 2.

INTERNSHIPS AND PRACTICE IN COMPANIES

Company:

Address:

Phone number:

Activities:

EVIDENCE

The following sheets are the necessary evidence to demonstrate student's competency.

Each evidence (knowledge, performance, and product) is included in the table of contents.

LEARNING RESULTS COMPARISON SHEET

Study Block:				
Title:				
Purpose:				
Learning Results	Performance Criteria	Evidence	Competent	
			Yes	Not yet
Student's name:			Signature:	
Teacher's name: Place and date:			Signature:	

CONCLUSIONS

Observations:

1. After checking the evidence presented by(student's name) and the comparison with the learning results, it can be stated:

For the learning result(write the learning result), it is demonstrated that ...

Recommendations:

These recommendations should go in both directions according to the student's assessment:

A. Validation of the scope of learning results according to findings

B. Recommended improvement measures, specifying the student's weaknesses and possible teaching strategies to improve the results: from participating in a specific activity, receiving reinforcement from the teacher, doing more practices to submitting evidence to demonstrate the development of the required knowledge, skills, or ability

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