



MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA
Departamento de Especialidades Técnicas.



MODALIDAD
COMERCIAL Y SERVICIOS

ESPECIALIDAD
ADMINISTRACION Y OPERACIÓN ADUANERA

DISEÑO CURRICULAR BAJO EL MODELO DE EDUCACIÓN
BASADA EN NORMAS POR COMPETENCIA

AUTORIDADES SUPERIORES

Dr. Leonardo Garnier Rímolo
Ministro de Educación Pública

MSc. Dyalah Calderón de la O
Viceministra Académica de Educación Pública

MSc. Silvia Víquez Ramírez
Viceministra Administrativa de Educación Pública

MSc. Mario Mora Quirós
Viceministro Planificación y Coordinación Regional

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

Departamento de Especialidades Técnicas
Ing. Gerardo Ávila Villalobos
Jefe de Departamento

MSc. Damaris Foster Lewis
Jefe de Sección Curricular

San José – Costa Rica
MAYO, 2012

MODALIDAD
COMERCIAL Y SERVICIOS

ESPECIALIDAD: **ADMINISTRACION Y OPERACIÓN ADUANERA**

NIVEL: DUODÉCIMO

DISEÑO CURRICULAR BAJO EL MODELO DE EDUCACIÓN
BASADA EN NORMAS POR COMPETENCIA

REDISEÑO CURRICULAR ELABORADO POR:
MSC. ILEANA JENNORIE MÉNDEZ CONTRERAS
ASESORA NACIONAL DE EDUCACIÓN



MAYO, 2012

REVISADO POR:
MSC. DAMARIS FOSTER LEWIS
JEFE SECCIÓN CURRICULAR

Aprobado por el Consejo Superior de Educación, en la sesión 23-2010, acuerdo 03-23-2012 del 30 de julio del 2012

LA TRANSVERSALIDAD EN LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO

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

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

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

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

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

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

A continuación se presenta un resumen del enfoque de cada tema transversal y las competencias respectivas:
Cultura Ambiental para el Desarrollo Sostenible

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

Tiene como objetivo que, a partir de ese conocimiento y mediante actividades de valoración y respeto, los y las estudiantes se apropien de la realidad, de manera que, la comunidad educativa participe activamente en la detección y solución de problemas, en el ámbito local, pero con visión planetaria.

Competencias por desarrollar

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



Educación Integral de la Sexualidad



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

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

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

Competencias por desarrollar

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

Educación para la Salud

La educación para la salud es un derecho fundamental de todos los niños, niñas y adolescentes. El estado de salud, está relacionado con su rendimiento escolar y con su calidad de vida. De manera que, al trabajar en

educación para la salud en los centros educativos, según las necesidades de la población estudiantil, en cada etapa de su desarrollo, se están forjando ciudadanos con estilos de vida saludables, y por ende, personas que construyen y buscan tener calidad de vida, para sí mismas y para quienes les rodean.

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

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

Competencias por desarrollar

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

Vivencia de los Derechos Humanos para la Democracia y la Paz

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

En los escenarios educativos es oportuno gestionar mecanismos que promuevan una verdadera participación ciudadana en los ámbitos familiar, comunal, institucional y nacional. Para ello, la sociedad civil debe estar informada

y educada en relación con el marco legal brindado por el país, de manera que, desarrolle una participación efectiva y no se reduzca a una participación periódica con carácter electoral.

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

Competencias por desarrollar

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

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

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

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

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

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

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

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

COMISIÓN TEMAS TRANSVERSALES

M.Sc. Priscilla Arce León. DANEA.

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

M.Sc. Mario Segura Castillo. Departamento de Evaluación Educativa

M.Sc. Carlos Rojas Montoya. Departamento de Educación Ambiental.

Educar en la Diversidad

Las reformas educativas y la respuesta a la diversidad de necesidades educativas del alumnado exigen nuevas competencias de los docentes que requieren acciones sostenidas de formación. En Costa Rica, se ha realizado un importante esfuerzo para capacitar y actualizar a los docentes, produciendo, cambios significativos en la práctica de las aulas y mejorando la calidad de los aprendizajes.

Enseñar es una profesión y un arte que requiere un aprendizaje permanente. Los docentes han de ser “eternos aprendices”, ya que constantemente han de construir nuevos conocimientos para resolver nuevas situaciones o problemas. Este es uno de los principios que ha orientado la elaboración de materiales orientados a educar en la diversidad, además de crear propuestas curriculares que contemplen estos tópicos.

La mayoría de los docentes se han formado y siguen formándose desde una perspectiva de la educación muy homogeneizadora, centrada en la transmisión de conocimientos fragmentados. La formación actual de los docentes, se caracteriza también capacitaciones en cursos o talleres de sensibilización en el tema de educación inclusiva. Es decir, la formación se articula en torno al desarrollo profesional de los docentes en cuanto al rol y las funciones que han de desempeñar como educadores en una era moderna y tecnológica.

Desde esta óptica; una buena enseñanza, se fundamenta en el conocimiento de las especialidades técnicas así como un buen método y organización de la enseñanza o gestión del aula y la promoción de las siguientes competencias (Mauri, T 2002):

- Los docentes han de formarse tanto en el dominio de los recursos de información como en habilidades sociales, cognitivas y lingüísticas que les permitan adaptarse críticamente al cambio.
- La formación en valores éticos y morales es también fundamental para contribuir a la igualdad de oportunidades y el desarrollo de sociedades más justas.
- Capacidad de innovar para mejorar la práctica a través de procesos de reflexión e investigación de la propia acción.
- El aprendizaje requiere la consideración de las características de los contextos en los que intervienen y los problemas reales que enfrentan la población estudiantil.

Por tanto, los docentes de la educación técnica profesional deben tener conocimientos, destrezas y actitudes para atender la diversidad, es decir para trabajar con estudiantes de secundaria de distintas especialidades técnico profesionales procedentes de diferentes contextos sociales y culturales y que tienen diferentes capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje.

AGRADECIMIENTO

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

Se reconoce los aportes técnicos y metodológicos de los profesionales:

Prof. Freddy Alonso Arias Delgado C.T.P Carrizal
Licdo. Rafael Angel Cantrillo González C.T.P Invu Las Cañas
Licdo. Melver Ruiz Huertas C.T.P Puntarenas
Licda. Lorena Zamora Lazo C.T.P Puntarenas

Se reconoce los aportes técnicos y metodológicos de los empresarios:

Licdo. Gerardo Venegas Esquivel, Sub Gerente Aduana Peñas Blancas,
Profesor Carrera Aduana Universidad America
Licdo. Sheila Méndez Contreras Jefe Oficina Agencia de Aduanas, Vanessa alderón Quesada
MBA. Sandra Muñoz García, Funcionaria Servicio Aduanero Aduana Limón

Este programa cumple con el cometido de ampliar la gama de posibilidades de formación en los colegios técnicos profesionales y las oportunidades laborales de los jóvenes que se egresan de la misma.

TABLA DE CONTENIDOS

	Página
Fundamentación	13
Justificación	15
Orientaciones generales para la labor docente	17
Lineamientos generales para la evaluación	24
Planeamiento pedagógico del docente	26
Perfil profesional	29
Perfil ocupacional	30
Objetivos generales de la especialidad	32
Estructura curricular	33
Malla curricular	34
Mapa curricular	38
DUODÉCIMO AÑO	
Sub. Área: Clasificación Arancelaria.	75
Sub. Área: Estrategias de comercio internacional.	99
Sub. Área: Tratados de Libre Comercio.	148
Sub. Área: English for communication.	216
Bibliografía	217
Anexos	226

FUNDAMENTACIÓN

Desde mediados de la década de los ochenta y para superar las limitadas dimensiones del mercado nacional, Costa Rica inició un proceso de integración en la economía internacional, a través del desarrollo y ejecución de una política de comercio exterior que buscaba nuevas y mejores oportunidades de crecimiento y desarrollo para todos los costarricenses.

En este contexto la incorporación de Costa Rica en los mercados internacionales ha llevado consigo un proceso de aprendizaje muy importante en el ámbito del Comercio Nacional e Internacional que involucra la participación de exportadores, productores, profesionales comerciales, estudiantes, inversionistas, funcionarios de gobierno y muchos otros interesados con el fin de fortalecer el esfuerzo que se viene haciendo, desde hace mas de una década.

Por otro lado, el incremento en la demanda mundial por más y mejores productos y servicios es un elemento que ubica al país en una perspectiva muy favorable, pues no cabe duda de que tiene gran potencial y suficientes ventajas en este campo. Un ejemplo claro de este suceso es la inminente apertura comercial que se esta dando, donde Costa Rica se esta codeando con países como México, Chile, Canadá, República Dominicana, Estados Unidos, entre otros.

Naturalmente, para que se de un aprovechamiento real de este tipo de actividades, es importante que el recurso humano esté capacitado y sea el idóneo de acuerdo con los requerimientos del mercado laboral y productivo del país tanto en un marco nacional como internacional. Es importante señalar en este punto, el gran crecimiento que se ha generado en la actividad económica del país. En este contexto surge un nuevo requerimiento de personal en el área de la administración y operación aduanera; esto por cuanto se da un aumento en la cobertura y acceso a nuevas fuentes de inversión asociadas a esta área, en el ámbito empresarial nacional e internacional. Este fenómeno se respalda adicionalmente en el hecho que en ciertas provincias del país, alumnos y alumnas de otras especialidades están siendo insertados en agencias aduanales, almacenes fiscales, zonas francas, aduana a realizar la práctica profesional en sus respectivas áreas y terminan siendo contratados en la empresa, realizando procesos meramente aduaneros.

Es aquí donde incursiona el Ministerio de Educación Pública, a través de la Educación Técnica Profesional, formando Técnicos en el Nivel Medio capaces de dar respuesta a estas nuevas necesidades, partiendo del principio de que es la

educación el instrumento fundamental para el desarrollo de los individuos y de la sociedad, ampliando la oferta de especialidades en esta área, incluyendo Administración y Operación Aduanera.

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

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

Para responder a estos objetivos, se presenta esta nueva especialidad con una estructura curricular y un programa de estudio conformado por sub – áreas integradas y organizadas de forma que le permitan al estudiante un desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas, gradual y permanente, además de una participación activa en la construcción de su propio conocimiento.

Además de los contenidos propios de la especialidad se incluyen las unidades de estudio de:

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

- Inglés Conversacional: El dominio de un segundo idioma es de carácter urgente principalmente en una carrera donde se mantiene relaciones comerciales con diferentes países cuya lengua madre no es precisamente el español.

DESCRIPCIÓN DE LA ESPECIALIDAD

La realidad económica globalizada fundamentada en la competitividad; ayudan a la consolidación de un mercado de servicios basada en la acreditación de profesionales especializados en diversas disciplinas, una de ellas, la Gestión Aduanera, importante mas, en estos tiempos de apertura comercial.

El objetivo de la especialidad de Administración y Operación Aduanera es dar respuesta a las necesidades de mano de obra calificada en el nivel técnico y en el campo aduanero considerando la apertura comercial a la cual se enfrenta la economía costarricense. Su creación se basa en los argumentos planteados en las mesas regionales y empresariales efectuados en los últimos dos años (2004-2005) con representantes del sector empresarial, docentes, egresados, entre otros.

En la actualidad (2012), Administración y Operación Aduanera la imparten cuatro colegios técnicos profesionales entre los que se encuentran: C.T.P.Invu Las Cañas, Vazquez de Coronado, Puntarenas, Limón(seccióndiurnay nocturna) y Carrizal; la mayoría de colegios con dos grupos de estudiantes, para un total aproximadamente de 120 estudiantes.

El técnico medio en Administración y Operación Aduanera esta preparado en los procesos y trámites aduaneros tales como el cumplimiento de normas, sistemas y procedimientos que le permitan interpretar la documentación de la actividad aduanera, identificar, reconocer, clasificar, ubicar y avalar mercancías, calcular la base disponible para la liquidación de los derechos arancelarios

Antecedentes de la Especialidad de Aduanas:

La especialidad nace según la solicitud hecha en algunas de las mesas empresariales regionales realizadas en los años 2004-2005, donde se plantea la posibilidad de un técnico medio en aduanas, cuyos conocimientos, habilidades y destrezas sean orientados a gestiones administrativas y operativas propias del campo. Es así, como después de

varios trabajos de campo realizados con especialistas, y consultas a empresas se presenta una propuesta que es aprobada por el Consejo Superior de Educación en diciembre del 2005.

Descripción de las sub áreas:

- a) **Clasificación Arancelaria:** esta integrada por diez unidades de estudio: Clasificación Arancelaria, unidad que estudia lo referentes a la clasificación de las mercancías que son objeto comercio exterior, las alícuotas que se deben cancelar al fisco según las mercancías. Además, se prepara al estudiantado en el uso de paquetes informáticos y paquetes informáticos específicos (TICA, GEMA, ZADAF). También, se estudian otros tópicos como: Derecho a la Propiedad Intelectual, Cultura Tributaria, Transporte Internacional y Seguros permite que el estudiante distinga los medios de transportes de mercancías mas empleados en el mercado local e internacional. Además incluye aspectos relacionados con los tipos de seguros que se emplean en el transporte de mercancías, las responsabilidades que asumen los transportistas y los dueños de las mercancías, entre otros tópicos.
- b) **Merceología y Trámites Aduaneros:** la sub área esta integrada por cuatro unidades de estudio, Merceología que permite que el o la estudiante reconozcan la importancia del Sistema Armonizado para la correcta clasificación arancelaria. Adicionalmente, se estudian temas como los Inconterns, Trámites Aduaneros y Regímenes Aduaneros, todos necesarios para realizar un correcto proceso de importación y exportación.
- c) **Estrategias de Comercio Internacional:** esta integrada por cinco unidades de estudio, Banca, unidad que estudia generalidades de la Banca Nacional e Internacional. Economía y Comercio en Costa Rica, se explora la globalización y su efecto en la economía mundial y de país. El fenómeno de las corporaciones internacionales y la necesidad de ofrecer servicios con calidad mundial. Medios de pago Internacionales, el estudiante simula el uso de los mecanismos de pago internacional.
- d) **Gestión Empresarial Aduanera:** esta sub área esta integrada por siete unidades de estudio: Salud Ocupacional, permite que el estudiante reconozca la importancia de la prevención laboral para evitar accidente, CODE/LABORA, permite crear cultura emprendedora en los y las estudiantes. Prevención en Legitimación de capitales, permite crear en los y las estudiantes cultura de prevención en el lavado de dinero. También se estudian temas como Administración de bodegas y proyectos, caja chica e inventarios.

- e) **English for communication:** se desarrolla con un enfoque comunicativo para facilitar la formación integral del educando, mediante un proceso de enseñanza aprendizaje significativo y dinámico que le permita el dominio de vocabulario técnico de modo que se desenvuelva efectivamente en forma oral y escrita en el contexto de la empresa moderna. Los contenidos programáticos que se integran son Aplicaciones Generales de la lengua inglesa en el campo empresarial, aplicaciones contables de la lengua inglesa.
- f) **Normativa Legal Aduanera:** Esta sub área esta integrada por cinco unidades de estudio: Legislación Aduanera, estudia los aspectos referentes a la legislación aduanera, analizando así el C.A.U.C.A, R.E.C.A.U.C.A, la Ley General de Aduanas y su reglamento. Se realiza un estudio específico protocolo y etiqueta, estadística y ética profesional, además de analizar casos de sanciones aduaneras, aplicando la legislación vigente.
- g) **Tratados de Libre Comercio:** esta integrado por tres unidades de estudio: Economía, el estudiante explica los aspectos mas importantes de los estudios micro económicos y su relación con el campo de estudio, lo anterior se refuerzo con el software Globe que comprende el aplicación del Emprededurismo de empresas globales. Tratados le libre Comercio permite que el alumno interprete los aspectos que se negocian en un TLC y las condiciones que se contractúan en cada país.

ORIENTACIONES GENERALES PARA LA LABOR DOCENTE

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

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

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

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

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

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

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

De acuerdo con el marco de referencia conformado por el Modelo de Educación basada en Normas por Competencia, el proceso de enseñanza – aprendizaje tiene como fin el proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y

destrezas, así como lograr cambios en las actitudes y aptitudes del estudiantado. Para alcanzarlo, es importante considerar las siguientes etapas del proceso de enseñanza aprendizaje:¹

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

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

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

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

La enseñanza debe partir de la creación de un ambiente educativo que:

- Permite reconocer los conocimientos previos del alumno

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

- Se base en las estrategias cognoscitivas y meta cognoscitivas
- Promueva la realización de tareas completas y complejas

El aprendizaje se desarrolla a partir de:

- La construcción gradual del conocimiento.
- La relación de los conocimientos previos con la nueva información.
- Organización de los conocimientos, de modo que resulten significativos para el o la estudiante.

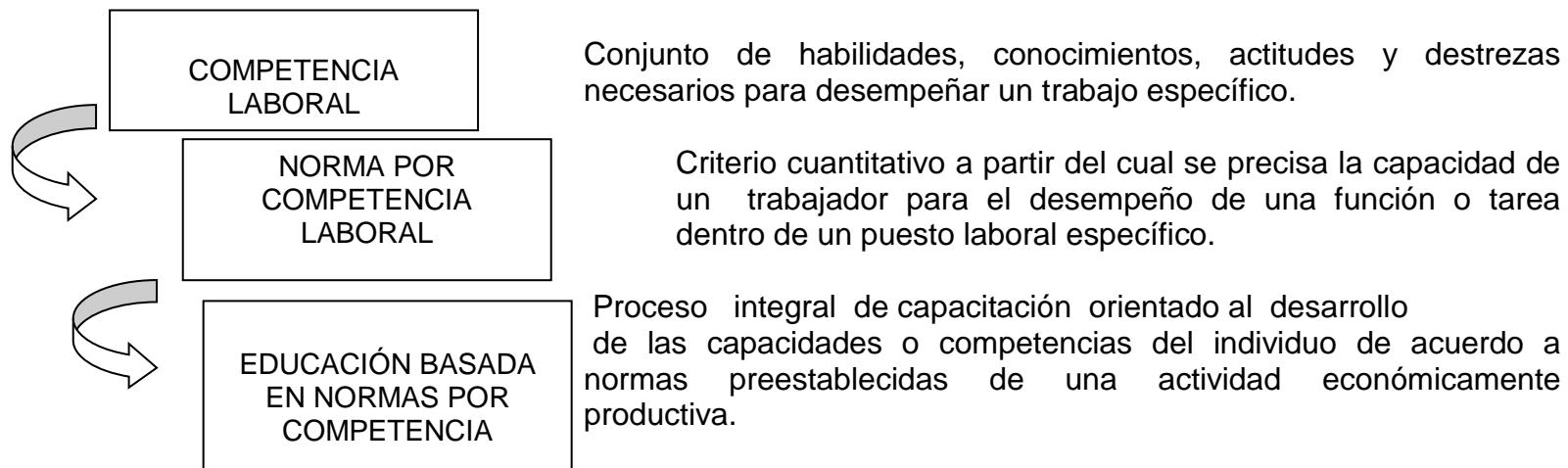
Seguidamente, se ofrecen recomendaciones generales que indican el camino para el logro de objetivos y propósitos de la especialidad:

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

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

CONCEPTO DE EDUCACIÓN BASADA EN NORMAS POR COMPETENCIA

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



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

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

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

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

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

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA EVALUACIÓN

En el contexto educativo en general, y particularmente en el marco del modelo de educación basada por normas de competencia, la evaluación es un proceso continuo y permanente, y una parte integral del proceso de enseñanza - aprendizaje. Por lo anterior, se pueden retomar como fundamento los siguientes aspectos:²

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

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

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

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

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

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

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

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

Los métodos para la evaluación más recomendados en la educación basada en normas de competencia son los siguientes:

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

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

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

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

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

PLANEAMIENTO PEDAGÓGICO DE LOS Y LAS DOCENTES

1. PLAN ANUAL POR SUB-ÁREA

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

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

“Este plan se le debe entregar al Director o Directora al inicio del curso lectivo”
Esquema para el Plan Anual

PLAN ANUAL

Colegio Técnico Profesional: _____

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

Unidades de Estudio y Resultados de aprendizaje	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Horas
Materiales y Equipo que se requiere:												

2. PLAN DE PRÁCTICA PEDAGÓGICA POR SUB-ÁREA.

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

Plan de Práctica Pedagógica

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

Resultados de Aprendizaje	Contenidos	Estrategias de Enseñanza y Aprendizaje	Valores y Actitudes	Criterios de Desempeño	Tiempo Estimado Horas

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

Se deben incluir las estrategias de enseñanza (el o la docente), especificando los métodos y técnicas didácticas, así como las prácticas por desarrollar; en las estrategias de aprendizaje, deben especificarse aquellas tareas que serán desarrolladas por cada estudiante.

Además de incluir el valor y actitud, que al menos debe ser uno por unidad de estudio, tal y como se presenta en el programa, que está asociado con el resultado de aprendizaje, se debe indicar, en la columna de estrategias de enseñanza y aprendizaje, las acciones que se van a desarrollar para su fortalecimiento.

Los criterios de desempeño, se establecen a partir de las suficiencias de evidencia que se encuentran definidas en el programa de estudio en el apartado de criterios para la evaluación de las competencias y las evidencias que contiene la norma.

**PERFIL PROFESIONAL
TÉCNICO EN EL NIVEL MEDIO
ESPECIALIDAD ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN ADUANERA**

- Interpreta información técnica relacionada con la especialidad.
- Transmite instrucciones técnicas con claridad, empleando la comunicación gráfica normalizada.
- Demuestra habilidad y destreza en las tareas propias de la especialidad.
- Dirige procesos de producción, cumpliendo las instrucciones de los técnicos superiores.
- Propone soluciones a los problemas que se presentan en el proceso de producción.
- Elabora y evalúa proyectos de la especialidad.
- Demuestra calidad en su trabajo
- Utiliza la computadora como herramienta, en las tareas propias de la especialidad.
- Aplica normas de Salud Ocupacional.
- Aplica sus conocimientos en la realizaron de tareas propias de la especialidad.
- Demuestra ética profesional en el cumplimiento de las tareas que forman parte de la especialidad.
- Organiza el taller de acuerdo a las normas técnicas, propias de la especialidad.
- Protege el medio ambiente, eliminando los focos de contaminación que se originan en los procesos aduaneros
- Usa razonablemente los materiales, equipos, maquinarias y herramientas que se requieren en la especialidad.
- Utiliza tecnología apropiada en la especialidad para contribuir a la competitividad, calidad y desarrollo del sector comercial y de servicios.

PERFIL OCUPACIONAL DEL TÉCNICO EN EL NIVEL MEDIO EN LA ESPECIALIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN ADUANERA

El Técnico en el Nivel Medio en Administración y Operación Aduanera, será capaz de:

- Identificar productos que corresponden a una exportación tradicional y no tradicional
- Realizar una exportación e importación, utilizando los procedimientos necesarios.
- Completar el formulario único de Exportación.
- Aplicar los procedimientos para el trámite de licencias de importación.
- Explicar las reglas de valoración aplicables a la exportación.
- Calcular el monto a pagar de los impuestos de las mercancías
- Confeccionar la Declaración Aduanera de Importación y Exportación
- Explicar las funciones y marco de competencia de los organismos nacionales e internacionales involucrados con el proceso de exportación e importación
- Distinguir en qué consiste una Aduana Verde, Ley 8839.
- Utilizar los Manuales de Procedimientos Aduaneros, versiones vigentes.
- Resolver casos (teóricos y prácticos) donde se involucre el uso de los incoterms.
- Evaluar la labor de los puertos y aeropuertos como ente de apertura al comercio internacional.
- Calcular el monto a pagar por el servicio de transporte internacional y los montos por seguros de las mercancías que transportan.
- Resolver casos (teóricos y prácticos) donde se involucre el uso de los incoterms.
- Distinguir entre los tipos de naves y los servicios que brinde cada uno.
- Explicar el ISO y su papel en la normalización de las mercancías importadas y exportadas.
- Utilizar los diferentes regímenes aduaneros a los cuales son sometidas las mercancías sujetas a importación y exportación.
- Resolver casos que involucren el cálculo del flete marino y la cotización de tarifas.
- Analizar las normas legales vigentes aplicas a la gestión aduanera.
- Explicar las disposiciones legales aplicadas al Sistema Aduanero.
- Analizar el CAUCA , RECAUCA, la Ley General de Aduanas y su Reglamento versiones vigentes.
- Utilizar los principios de Merceología como base para la correcta clasificación arancelaria.

- Clasificar mercancías según el Arancel Aduanero vigente a seis dígitos.
- Realizar sus acciones laborales con Ética Profesional.
- Aplicar los Certificados de Calidad según la mercancía importada.
- Elaborar una feria internacional simulada.
- Diferenciar entre la oferta y la demanda.
- Utilizar técnicas de comercio exterior.
- Analizar los aspectos básicos que se negocian en un Acuerdo Bilateral y Multilateral y los Tratado de Libre Comercio.
- Aplicar las sanciones en el caso de delitos aduaneros.
- Utilizar las Tecnologías de Información y Comunicación.
- Aplicar las legislaciones conexas (mercantil, comercial, fiscal, laboral) a situaciones relacionadas con la gestión aduanera.
- Aplicar normas de salud ocupacional en la ejecución de sus tareas
- Controlar las estadísticas de distintos procesos aduaneros.
- Explicar la Ley del Derecho a la Propiedad Intelectual en el campo aduanero.
- Utilizar software aduaneros específicos.
- Crear y administrar una empresa simulada y virtual utilizando principios de emprendedurismo.
- Organizar un evento de protocolo y etiqueta.

OBJETIVOS GENERALES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN ADUANERA

- Propiciar la ejecución de las labores propias de la especialidad, de acuerdo con las normas establecidas en el campo profesional, para el logro de la eficacia, la calidad y la competitividad.
- Contribuir eficientemente al desarrollo económico y social del país, por medio de la toma de decisiones acertadas en el ambiente laboral de las empresas públicas o privadas, según los requerimientos de la globalización.
- Fortalecer la convivencia social armónica, mediante el enriquecimiento de los más altos valores del ser humano.
- Propiciar un mejor desempeño, utilizando equipos tecnológicos tales como: computadoras, calculadoras, e internet y software específicos.
- Fortalecer la ejecución de acciones técnicas adecuadas en el campo administrativo, que consideren las disposiciones legales vigentes.
- Facilitar la utilización de herramientas básicas de computación en el manejo de los diferentes programas, entre ellos: procesadores de texto, hojas electrónicas, presentaciones gráficas, así como los diferentes paquetes contables.
- Propiciar el desarrollo personal, económico y social, respetando las normas de salud ocupacional y ambiental que aseguren la sostenibilidad del planeta.
- Favorecer el respeto por las normas éticas de la especialidad, que faciliten la incorporación activa del técnico en el nivel medio en Administración y Operación Aduanera , al mundo del trabajo, con la formación adecuada para el desarrollo armonioso de la sociedad.

ESTRUCTURA CURRICULAR
ESPECIALIDAD
ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN ADUANERA

SUB-ÁREA	NÚMERO DE HORAS POR NIVEL		
	X	XI	XII
Merceología y trámites aduaneros.	6		
Gestión empresarial aduanera.	4	6	
Clasificación arancelaria.	10	8	10
Normativa legal aduanera.		8	
Estrategias de comercio internacional.			6
Tratados de libre comercio.			6
English for communication.	4	2	2
TOTAL	24	24	24

NOTA: Las lecciones del área técnica tienen una duración de 60 minutos.

MALLA CURRICULAR ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN ADUANERA

UNIDADES DE ESTUDIO POR NIVEL						
SUB-ÁREA	Décimo	horas	Undécimo	horas	Duodécimo	horas
Merceología y Trámites Aduaneros.	Merceología.	30				
	Incoterms.	42				
	Trámites Aduaneros.					
	Total	<u>168</u> 240				
Gestión Empresarial Aduanera.	Salud Ocupacional.	48	Prevención Legitimación Capitales. Administración de bodegas.	en de de	36	
	Gestión Empresarial (CODE).		Administración de proyectos.	de	36	
		<u>112</u> 160	Gestión Didáctica Empresarial.	de	84	
				Total	84	
					<u>240</u>	

UNIDADES DE ESTUDIO POR NIVEL						
SUB-ÁREA	Décimo	horas	Undécimo	horas	Doceavo	horas
Clasificación Arancelaria.	Tecnologías de Información y Comunicación (TICs). Clasificación Arancelaria. Total	200 200 400	Clasificación Arancelaria. Cultura Tributaria. Transporte y seguros. Total	184 40 96 320	Clasificación Arancelaria. Valoración de mercancías. Total	150 100 250
Normativa Legal Aduanera.			Protocolo y etiqueta. Ética profesional. Legislación Aduanera. Introducción a la estadística. Total	64 40 160 56 320		

UNIDADES DE ESTUDIO POR NIVEL						
SUB-ÁREA	Décimo	horas	Undécimo	horas	Doceavo	horas
Estrategias de Comercio Internacional.					Comercio en Costa Rica. Economía y Banca. Medios de pago internacional. Estrategias de comercio internacional. Total	24 48 36 42 150
Tratados de Libre Comercio.					Acuerdos y Tratados. Quality Customers Services. Total	90 60 150

CURRICULAR FRAMEWORK
 ENGLISH FOR COMMUNICATION

SUB-AREA	UNITS IN EACH LEVEL					
	TENTH	HOURS	ELEVENTH	HOURS	TWELFTH	HOURS
English for communication.	<ul style="list-style-type: none"> • Building personal interaction at the company. • Daily life activities. • Working conditions and success at work. • Describing a company, equipment and tools. • Talking about plans, personal and educational goals. • Communicating effectively and giving presentations. • Raising Economic Success 	20 H 20 H 20 H 20 H 20 H 20 H 40 H Total	<ul style="list-style-type: none"> • Safe work. • Introductions in the Business activities. • Complaints and solving problems. • Regulations, rules and advice. • Following instructions from manual and catalogs. • Making telephone arrangements. • Entertaining. 	10 H 10 H 12 H 12 H 12 H 12 H 12 H Total	<ul style="list-style-type: none"> • Day to day. • Customer service. • Stand for Excellence. • Travel. • Astounding Future, Career Total 	10 H 10 H 10 H 10 H 10 H 10 H 50 H

**MAPA CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN ADUANERA
DÉCIMO AÑO**

SUB - ÁREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADO DE APRENDIZAJE
Merceología y Trámites Aduaneros. 6 horas por semana (240 horas)	Merceología. (30 horas)	<p>Reconocer conceptos básicos de importaciones y exportaciones.</p> <p>Explicar el Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías.</p>
	Incoterms. (42 horas)	<p>Definir los conceptos básicos y generalidades de los Incoterms.</p> <p>Ordenar cada fase de los Incoterms desde la posición del vendedor y el comprador.</p> <p>Aplicar el Incoterms, según las negociaciones realizadas con el cliente.</p>

SUB - AREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADO DE APRENDIZAJE
Merceología y Trámites Aduaneros.	Trámites Aduaneros. (168 horas)	<p>Explicar los procedimientos necesarios para realizar una exportación y una importación, según la normativa vigente.</p> <p>Usar manuales de procedimiento aduanero vigentes.</p> <p>Calcular distintos tipos de impuesto aduanero, según la legislación vigente.</p> <p>Confeccionar las Declaraciones Aduaneras, según la normativa vigente.</p> <p>Resolver situaciones relativas a los regímenes aduaneros, según la legislación vigente.</p>

SUB - AREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADO DE APRENDIZAJE
<p>Gestión Empresarial Aduanera. 4 horas por semana (160 horas)</p>	<p>Salud Ocupacional. (48 horas)</p>	<p>Aplicar normas de seguridad e higiene para proteger el medio ambiente y la salud de las personas.</p> <p>Determinar la importancia del señalamiento de las zonas de peligro y vías de acceso.</p> <p>Distinguir los tipos de agentes a que se está expuesto en el ambiente laboral.</p> <p>Aplicar reglamentos y regulaciones relativas a la salud ocupacional.</p>

SUB - AREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADO DE APRENDIZAJE
Gestión Empresarial Aduanera.	Gestión Empresarial (CODE). 112 horas	<p>Aplicar principios de autogestión y toma de decisiones en situaciones empresariales sencillas.</p> <p>Diseñar metas empresariales utilizando pautas específicas y asumiendo retos.</p> <p>Desarrollar competencias para tener una capacidad empresarial.</p> <p>Explicar cómo las personas toman la decisión de crear u operar su propia empresa.</p> <p>Seleccionar oportunidades de negocios utilizando distintas técnicas.</p> <p>Utilizar los procedimientos necesarios para organizar una empresa.</p> <p>Operar una empresa desde el punto de vista contable.</p> <p>Diseñar planes para iniciar una empresa.</p> <p>Implementar un plan de negocios exitoso.</p>

SUB - AREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADO DE APRENDIZAJE
<p>Clasificación Arancelaria. 10 horas por semana (400 horas)</p>	<p>Tecnologías de Información y Comunicación (TICs). (200 horas)</p>	<p>Aplicar las funciones básicas de un procesador de textos en la creación de documentos comerciales.</p> <p>Aplicar las herramientas que presenta una hoja de cálculo en la creación de documentos.</p> <p>Confeccionar presentaciones y organigramas, usando la herramienta adecuada.</p> <p>Aplicar las herramientas del programa de publicaciones en la confección de material informativo.</p> <p>Seleccionar las herramientas de Access para el manejo de bases de datos.</p> <p>Utilizar las aplicaciones relacionadas con Internet para la búsqueda y acceso de información.</p> <p>Identificar problemas de virus en las computadoras y su prevención.</p> <p>Aplicar el comercio electrónico en diferentes transacciones aduaneras.</p> <p>Utilizar los sistemas informáticos de control aduanero empleados en el Sistema Aduanero Nacional.</p>

SUB - AREA

UNIDAD DE ESTUDIO

**Clasificación
Arancelaria.
(200 Horas)**

RESULTADO DE APRENDIZAJE

Explicar el uso del Arancel Aduanero previo a su clasificación.

Clasificar en forma general mercancías, según el Arancel de Aduanas a seis dígitos.

**CURRICULAR MAP
ENGLISH FOR COMMUNICATION
TENTH LEVEL**

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC ACHIEVEMENT
English for communication. 160 Hours	Building personal interaction at the company. 20 hours	Cognitive Target: 1 Exchanging information about: Personal interaction at the company, ways of interacting, meeting people, ethics, personal skills, cultural aspects 10 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Understanding simple familiar phrases and short statements. • Asking and responding to questions in clearly defined situations. • Reading personal information forms. • Reading a personal letter. • Writing about occupations and writing the name and address on an envelope.
	Daily life activities. 20 hours	Cognitive Target: 2 Interprets and communicates information about: daily activities at home, school and job. Daily routines 10 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Making appointments for personal business. • Describing my personal schedules. • Talking about daily routines at home, at school and at work. • Predicting the content of a story from the title. • Writing about daily routine.

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC ACHIEVEMENT
English for communication. 160 Hours	<p>Working conditions and success at work. 20 hours</p>	<p>Cognitive Target: 3</p> <p>Interprets and communicates information about: someone's job, working tasks, and job positions, responsibilities.</p> <p>10 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asking and answering about job positions and respond to job interview questions. • Describing someone's job and uncompleted work tasks. • Reading and interpret a job application and reading magazine article. • Writing a paragraph describing a job I would like to have. • Filling out a job application.
	<p>Describing company furniture, equipment and tools. 20 hours</p>	<p>Cognitive Target: 4</p> <p>Interprets and communicates information about: company furniture, equipment and tools.</p> <p>10 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asking for and give information on companies and products, furniture. • Communicating messages with little or no difficulty about equipment and tools. • Reading and interpreting companies' descriptions. • Writing lists of equipment and tools from different companies.

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC ACHIEVEMENT
English for communication. 160 Hours	<p>Talking about plans, personal and educational goals. 20 hours</p> <p>Communicating effectively and giving presentations. 20 hours</p>	<p>Cognitive Target: 5 Exchanging information about: leisure activities, holidays and special occasions. Planning educational and personal goals.</p> <p>10 hours</p> <p>Cognitive Target: 6 Interprets and communicates information about: daily activities at home, school and job. Daily routines.</p> <p>10 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Talking about holiday celebrations. And leisure activities. • Describing the steps to fill out different type of forms by doing college enrollement. • Reading news and articles about people 's plans. • Describing possible weekend activities. <ul style="list-style-type: none"> • Solving problems by phone and making telephone arrangements. • Describing what makes a good communicator. • Evaluating the effects of stress factors and gets advice on presenting. • Describing the facts that affect the success of a presentation.

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC ACHIEVEMENT
English for communication. 160 hours	Raising economic success. 40 hours	<p>Cognitive Target: 7 Using appropriate language for comparing goods, discussing advertisements, describing products and your preferences.</p> <p>20 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> Discussing about advertisements from different means of communication. Comparing goods and services and explaining the reasons why I like a product. Describing product characteristics by contrasting and comparing different goods or services. Expanding reading skills by reading job ads from newspaper or magazines and reading formal letters of complaint. Writing a formal letter of complaint, completing a product comparison chart and writing an advertisement.

**MAPA CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN ADUANERA
UNDÉCIMO AÑO**

SUB - AREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADO DE APRENDIZAJE
Gestión Empresarial Aduanera 6 horas por semanas (240 horas)	Prevención en legitimación de capitales. (36 horas)	Reconocer la importancia de la labor del Estado en la prevención de la legitimación de capitales. Aplicar la Ley 8204 con respecto a la legitimación de capitales en la resolución de situaciones.
	Administración de bodegas. (36 horas)	Analizar las herramientas y procedimientos básicos para el manejo y gestión de una bodega. Analizar los fundamentos teóricos del manejo de inventarios y su importancia en el contexto de la gestión empresarial.
	Administración de proyectos. (84 horas)	Explicar las etapas de un proyecto empresarial. Reconocer las técnicas para la administración del proyecto. Realizar la programación de un proyecto administrativo. Determinar los tiempos de las actividades en la administración de un proyecto. Usar Project como herramienta para administrar proyectos empresariales.

SUB - AREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADO DE APRENDIZAJE
Gestión Empresarial Aduanera. Clasificación Arancelaria. 8 horas por semana (320 horas)	Gestión Didáctica Empresarial. (84 horas)	Identificar los elementos que constituyen la empresa de práctica. Elaborar productos en diferentes niveles de la empresa de práctica.
	Clasificación Arancelaria. (184 Horas)	Explicar en qué consisten los derechos de propiedad intelectual y su impacto en el comercio exterior. Clasificar en forma general mercancías, según el Arancel de Aduanas a seis dígitos.
	Cultura Tributaria. (40 horas)	Reconocer los tipos de impuestos y su historia. Distinguir los elementos básicos relacionados con los tributos. Determinar los diferentes contribuyentes y sus características.

SUB - AREA
**Clasificación
Arancelaria.**

UNIDAD DE ESTUDIO

**Transporte y seguros.
(96 horas)**

RESULTADO DE APRENDIZAJE

Explicar generalidades sobre el transporte internacional y lo seguros.

Distinguir entre los tipos de naves y los servicios que brindan las empresas y las mercancías que transportan.

Planificar el manejo de materiales y empaquetado de mercancías, según estándares internacionales.

Organizar las rutas para un adecuado transporte de las mercancías con ayuda de los puntos cardinales.

Calcular el flete de la mercancía objeto de comercio internacional y la cotización de tarifas.

SUB - AREA
Normativa Legal Aduanera
8 horas por semana (320 horas)

UNIDAD DE ESTUDIO
Protocolo y etiqueta. (64 horas)

RESULTADO DE APRENDIZAJE

Aplicar las normas de etiqueta y protocolo, según estándares internacionales.

Ética profesional. (40 horas)

Valorar la ética profesional en la profesión aduanera.

Legislación Aduanera. (160 horas)

Explicar la importancia de las leyes conexas que inciden en la gestión aduanera.

Calcular tópicos relacionados con la Legislación Laboral.

Interpretar el CAUCA, RECAUCA, NAUCA, la Ley General de Aduanas y su Reglamento.

Resolver situaciones que involucren la aplicación de sanciones aduaneras, según la legislación vigente.

SUB - AREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADO DE APRENDIZAJE
Normativa Legal Aduanera.	Introducción a la estadísticas. (56 horas)	<p>Determinar el papel que desempeña la estadística en el campo contable financiero.</p> <p>Identificar las fuentes de información y las técnicas de recolección de datos.</p> <p>Explicar las fases de la investigación estadística.</p> <p>Elaborar la distribución de frecuencias con su presentación gráfica.</p> <p>Calcular medidas de tendencias centrales para datos no agrupados y agrupados.</p> <p>Elaborar cuadros y gráficos estadísticos para presentar datos en el campo aduanero.</p>

**CURRICULAR MAP
ENGLISH FOR COMMUNICATION
ELEVENTH LEVEL**

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC ACHIEVEMENT
English for communication. 80 Hours	Safe work. 10 hours	<p>Cognitive Target: 1 Exchanging information about: safe and unsafe driving, accidents and job benefits</p> <p>10 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Giving reasons for being late at work, school or meeting. • Identifying different signs and prevention procedures. • Describing consequences of accidents and prevention procedures at work. • Identifying special clothes and equipment used at work. • Scanning for specific information related to safety at work. • Reading stories about accidents at work and prevention measures. • Describing the advantages of working in a company.

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC ACHIEVEMENT
<p>English for communication. 80 Hours</p>	<p>Introductions in the Business activities. 10 hours</p>	<p>Cognitive Target: 2 Interprets and communicates information about: Business activities.</p> <p>10 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> Comparing the increasing profitability of department stores in our country. Discussing conditions for starting new business in public and private sector companies. Making predictions about products or services of the future. Reading about the development of industries. Providing advice for people who are starting new business by writing a letter.

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC ACHIEVEMENT
English for communication. 80 Hours	Regulations, rules and advice. 12 hours	Cognitive Target: 3 Interprets and communicates information about: workplace rules and following them. 12 hours	<ul style="list-style-type: none"> Discussing situations when foreign business people make a “cultural mistake.” Talking to a manager about not following rules by performing a conversation. Comparing companies regulations and giving advice. Learning about dress code in my country to put it into practice at school or work. Writing employee dress-code rules to be applied in a company.

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC ACHIEVEMENT
English for communication. 80 Hours	Complaints and solving problems. 12 hours	<p>Cognitive Target: 4 Exchanging information about: making complaints, apologizing and solving problems.</p> <p>12 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> Learning how to deal with a complaint by voice mail and automated telephone information. Apologizing when it is required. Solving problems at the office. Dealing with problems, clients complains and giving apologizes. Comprehending the usage of items in a first-aid kit. Writing about solutions to a problem at work or school.

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC ACHIEVEMENT
English for communication. 80 Hours	Following instructions from manual and catalogs. 12 hours	Cognitive Target: 5 Interprets and communicates information about: technical vocabulary related to manuals and catalogues instructions. 12 hours	<ul style="list-style-type: none"> Understanding or using appropriate language for informational purposes. Comparing equipment used in a job taken from different catalogues. Identifying different equipment and components in catalogues used in a specific field of study. Interpreting written instructions from a technical manual in a specific field of study.

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC ACHIEVEMENT
English for communication. 80 Hours	Making telephone arrangements. 12 hours	Cognitive Target: 6 Exchanging information about: telephone calls and arrangements. 12 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Exchanging information in telephone conversations. • Expressing fluently to leave and take a message. • Making an appointment by telephone. • Comparing the different ways of communication people use in one culture such as expressions or gestures that people from another culture might not understand. • Writing a paragraph about how culture affects business life.

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC ACHIEVEMENT
English for communication. 80 Hours	Entertainment. 12 hours	Cognitive Target: 7 Demonstrate ability to work cooperatively with others. 12 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Entertaining guests and promotes leisure activities. • Listening to information about TV schedule. • Discussing about corporate entertaining. • Reading a journal about a trip on magazine descriptions. • Organizing a conference at another country including a variety of aspects.

MAPA CURRICULAR ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN ADUANERA DUODÉCIMO AÑO

SUB - AREA
**Clasificación
Arancelaria**
**10 horas por semana
(250 horas)**

**Estrategias de
comercio internacional**
**6 horas por semana
(150 horas)**

UNIDAD DE ESTUDIO
**Clasificación
Arancelaria.
(150 Horas)**

**Valoración de
mercancías.
(100 horas)**

**Comercio en
Costa Rica.
(24 horas)**

**Economía y Banca.
(48 horas)**

RESULTADO DE APRENDIZAJE

Explicar la Ley 8839 con respecto a la Gestión Integral de Residuos para la actividad aduanera en Costa Rica.

Clasificar en forma general mercancías, según el Arancel de Aduanas a seis dígitos.

Aplicar las reglas de valoración a las mercancías, según la legislación vigente.

Explicar la evolución del comercio en Costa Rica.

Explicar la importancia de los tratados de libre comercio y acuerdos para el desarrollo económico comercial de Costa Rica.

Explicar los aspectos importantes de los estudios micro económicos.

Distinguir los aspectos relativos a la oferta y la demanda.

Reconocer conceptos relativos a la calidad estableciendo las implicaciones de la calidad en la administración.

Explicar los antecedentes de la banca nacional e internacional.

SUB - AREA Estrategias de comercio internacional	UNIDAD DE ESTUDIO Medios de pago internacional. (36 horas)	RESULTADO DE APRENDIZAJE Utilizar los medios de pago internacional, empleados en el comercio exterior.
Tratados de Libre Comercio 6 horas por semana (150 horas por año)	Estrategias de Comercio Internacional. (42 horas)	Utilizar herramientas que permitan el mejor desempeño del comercio exterior.
	Acuerdos y Tratados. (90 horas)	<p>Explicar en qué consisten los Acuerdos Bilaterales y Multilaterales que posee Costa Rica.</p> <p>Explicar los aspectos básicos que se negocian en los Tratados de Libre Comercio entre Costa Rica y otros países.</p>

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
Tratados de Libre Comercio. 6 horas por semana (150 horas)	Quality customer Service. 60 hours	Target content 1 Attitude. Hours per topic: 2 hours	1. Describe and apply five techniques which maximize effectiveness in receiving, handling and routing calls 2. Understand and to be understood by others.
		Target content 2 How to say hello. Hours per topic: 2 hours	1. Recognize how providing excellent service gives the organization a competitive edge. 2. Understand and to be understood by others.
		Target content 3 Call screening and probing. Hours per topic: 4 hours	1. Recall and apply six techniques for improving effectiveness as a listener 2. Understand and to be understood by others.

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
		<p>Target content 4 Call transfer and holding. Hours per topic: 4 hours</p>	<p>1. State the importance of proper telephone techniques in providing excellent service to customers.</p> <p>2. Understand and to be understood by others</p>
		<p>Target content 5 Handling complaint callers. Hours per topic: 4 hours</p>	<p>1. Recall the key principles which are the basic for dealing effectively with irate callers</p> <p>2. Understand and to be understood by others.</p>
		<p>Target content 6 How do your customers picture you? Hours per topic: 4 hours</p>	<p>1. List five phrases which are neither friendly nor helpful, and which should be avoided on the phone</p> <p>2. Demonstrate, by participating in and / or critiquing role play exercises, effective application of appropriate alternative phrases</p>

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
		<p>Target content 7 Communication styles. Hours per topic: 4 hours</p>	<ol style="list-style-type: none">1. List six key techniques used to be proactive with customers by telephone or in person2. Identify the characteristics of passive, average, and proactive customer service.3. Understand and to be understood by others.
		<p>Target content 8 Delivering coaching, receiving and giving feedback. Hours per topic: 4 hours</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Understand the primary skills of an effective coach.2. Define coaching as a management supervisor function.3. Apply the four step model for effective coaching.4. Receiving and giving feedback.

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
		<p>Target content 9 Hearing is not listening. Hours per topic: 4 hours</p>	<ol style="list-style-type: none">Identify six common errors made by employees who deal with customers in person or by telephone.List at least one effective strategy or technique for avoiding each of those errors on the job.
		<p>Target content 10 Telephone courtesy. Hours per topic: 4 hours</p>	<ol style="list-style-type: none">List four critical elements of effective telephone communication which must be actively managed to ensure courtesy in business telephone contacts.Define business friendly and list its five main characteristics.
		<p>Target content 11 What is wrong with the picture? Hours per topic: 4 hours</p>	<ol style="list-style-type: none">Identify different ability in their customers.Understand and to be understood by others.

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
		<p>Target content 12 Emotional Leakage. Hours per topic: 4 hours</p>	<ol style="list-style-type: none">Define emotional leakage and give examples of its occurrence in the workplace.Apply specific techniques which are effective in preventing emotional leakage.
		<p>Target content 13 We are customers to each others. Hours per topic: 4 hours</p>	<ol style="list-style-type: none">Identify and explain the important similarity between calls from outside the company and those originating within the company.Recall and state the relationship between the companies internal telephone techniques and its total customer service.

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
		<p>Target content 14 How to deal with the foreign accent. Hours per topic: 4 hours</p>	<ol style="list-style-type: none">Identify five common mistakes made by people attempting to communicate with customers who have a foreign accent.Apply at least one effective alternative technique for avoiding those mistakes.
		<p>Target content 15 Escape from voice mail jail. Hours per topic: 4 hours</p>	<ol style="list-style-type: none">Describe six reasons why voice mail is superior to traditional written methods of taking message.Understand and apply six techniques which apply to leaving an effective voice mail message.

SUB-ÁREA**UNITS****TARGET****LINGUISTIC
COMPETENCIES**

Target content 16
Telesales tips from A to Z.
Hours per topic: 4 hours

1. State the importance of attitude and creativity in providing high quality customers service.
2. Recognize at least one communication tip or techniques for exec letter of the alphabet.

**CURRICULAR MAP
ENGLISH FOR COMMUNICATION
TWELFTH LEVEL**

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC ACHIEVEMENT
English for communication. (50 Hours)	Day to Day Work. 10 hours	<p>Cognitive Target: 1</p> <p>Exchanging information about: day to day work.</p> <p>Hours: 10 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asking and giving information about working routines. • Describing times and conditions of my job and daily routines. • Expressing likes and dislikes in my daily life. • Reading an advertisement about a new product. • Writing a plan to improve safety in your home.

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC ACHIEVEMENT
English for communication.	Customer service. 10 hours	Cognitive Target: 2 Interprets and communicates information about: customer service. Hours: 10 hours	<ul style="list-style-type: none"> Understanding specifications about the elements of effective telephone communications. Applying techniques to improve effectiveness as a listener. Defining the importance of proper telephone techniques in providing excellent service to customers Understanding details from texts, passages and others. Stating the importance of attitude and creativity in providing high quality customer service.

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC ACHIEVEMENT
English for communication.	Stand for excellence. 10 hours	<p>Cognitive Target: 3</p> <p>Exchanging information about: The ability to work cooperatively with others as a member of a team. Hours: 10 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Listening to a conversation between an employer and an employee and between coworkers. • Expressing encouragement when talking about programs and courses. • Reading and discussing about job skills. • Organizing information regarding options between job benefits and personal qualities

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC ACHIEVEMENT
English for communication.	Travel. 10 hours	<p>Cognitive Target: 4 Interprets and communicates information about travelling.</p> <p>Hours: 10 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Listening to statements about a map in order to get to any specific place. • Explaining leisure and entertainment possibilities to a visitor. • Discussing about weather concerns when travelling. • Reading a map from another country to find out cities and places. • Reading about environmental issues to take into account to visit a foreign country. • Revising a business plan to propose an international company. • Developing writing skills making, accepting or declining an offer.

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC ACHIEVEMENT
English for communication.	Astounding Future Career. 10 hours	<p>Cognitive Target: 5 Interprets and communicates information about: applying or transferring skills learned in one job situation to another. Hours: 10 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Listening to a discussion between two managers. • Discussing community problems and solutions by interviewing classmates. • Talking about life in a city and contrasting it with life in the country side. • Comparing and contrast the lives and goals of people regarding working conditions. • Developing consciousness about my skills, achievements and awards. • Organizing ideas to design an improvement plan to change in life.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA
Departamento de Especialidades Técnicas.



CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS DUODÉCIMO AÑO

CLASIFICACIÓN ARANCELARIA



DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO CLASIFICACIÓN ARANCELARIA

Unidades	Nombre	Tiempo estimado en horas	Tiempo estimado en semanas
I	Clasificación Arancelaria.	150	15
III	Valoración de mercancías.	100	10
	TOTAL	250	25

Clasificación Arancelaria DESCRIPCIÓN

La sub-área Clasificación Arancelaria, con 8 horas por semana, está integrada por dos unidades de estudio:

Clasificación arancelaria: permite que los y las estudiantes clasifiquen arancelariamente las mercancías sujetas a comercio exterior.

Valoración de las mercancías: con la implementación de esta unidad de estudio, los y las alumnas calcularán el valor de las distintas mercancías sujetas a comercio exterior.

OBJETIVOS GENERALES

- Clasificar arancelariamente las mercancías sujetas a comercio exterior.
- Valorar cuantitativamente las mercancías.

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Clasificación Arancelaria.

Propósito: Clasificar en forma genérica mercancías, según el Arancel de Aduanas vigente.

Nivel de competencia: Básica

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
• Menciona correctamente generalidades del convenio de Basilea, Rotterdam y Estocolmo, en lo relativo a la Ley 8839.	Específica
• Enumera sin error las infracciones a medidas de protección ambiental y controles que se ejercen en la aduana y relativas a la Ley 8839.	Específica
• Cita acertadamente las barreras para la exportación de maderas preciosas y de bosques primarios.	Específica
• Reconoce sin error en qué consiste la Ley 8839.	Específica
• Reconoce con claridad cómo se usa el Arancel Aduanero.	Específica
• Clasifica con precisión mercancías, según el Arancel Aduanero.	Específica
• Explica correctamente notas, notas técnicas de sección, notas complementarias, circulares, memorandum vigentes en materia de clasificación arancelaria.	Específica

Elementos de competencia

Referencia	Título del elemento
1 – 1	Clasificar en forma genérica mercancías, según el Arancel de Aduanas.

Criterios de desempeño:

1. Clasifica en forma general mercancías, según el Arancel de Aduanas a seis dígitos.
2. Explica generalidades de la Ley 8839 con respecto a la Gestión Integral de Residuos para la actividad aduanera en Costa Rica.

Campo de aplicación:

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de educación técnica

Evidencias de conocimiento:

- Menciona generalidades del convenio de Basilea, Rotterdam y Estocolmo, en lo relativo a la Ley 8839.
- Enumera las infracciones a medidas de protección ambiental y controles que se ejercen en la aduana y relativas a la Ley 8839.
- Cita las barreras para la exportación de maderas preciosas y de bosques primarios.

Evidencias de desempeño:

- Reconoce en qué consiste la Ley 8839.
- Reconoce cómo se usa el Arancel Aduanero.
- Clasifica mercancías, según el Arancel Aduanero.
- Explica correctamente notas, notas técnicas de sección, notas complementarias, circulares, memorandum vigentes en materia de clasificación arancelaria.

Modalidad: Comercial y Servicios	Especialidad: Administración y Operación Aduanera
Sub-área: Clasificación Arancelaria	Año: Duodécimo
Unidad de Estudio: Clasificación Arancelaria	Tiempo Estimado: 150 horas
Propósito: Clasificar en forma genérica mercancías según el arancel de aduanas.	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Explicar generalidades de la Ley 8839 con respecto a la Gestión Integral de Residuos para la actividad aduanera en Costa Rica.	<p>Generalidades de Ley N. 8839 (vigente), Ley de Gestión Integral de Residuos para la actividad aduanera en Costa Rica.</p> <p>Convenio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basilea. • Rotterdam. • Convenio de Estocolmo sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes (POPs). 	<u>E l o la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Comenta generalidades del convenio de Basilea, Rotterdam y Estocolmo, en lo relativo a la Ley 8839. • Cita las infracciones a medidas de protección ambiental y controles que se ejercen en la aduana y relativas a la Ley 8839. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis situaciones conflictivas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica generalidades de la Ley 8839 con respecto a la Gestión Integral de Residuos para la actividad aduanera en Costa Rica.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Infracciones medidas protección ambiental Costa Rica. • Tipos de controles que se ejercen en la aduana terrestre, aérea y marítima con relación a la Ley 8839. • Barreras para la exportación de maderas preciosas y de bosques primarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Señala las barreras para la exportación de maderas preciosas y de bosques primarios. • Explica en qué consiste la Ley 8839. <p><u>E l o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Menciona generalidades del convenio de Basilea, Rotterdam y Estocolmo, en lo relativo a la Ley 8839. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<ul style="list-style-type: none">• Enumera las infracciones a medidas de protección ambiental y controles que se ejercen en la aduana y relativas a la Ley 8839.• Cita las barreras para la exportación de maderas preciosas y de bosques primarios.• Reconoce en qué consiste la Ley 8839.		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
2. Clasificar en forma general mercancías, según el Arancel de Aduana a seis dígitos.	<p>Sección XVI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Máquinas y aparatos, material eléctrico y sus partes, aparatos de grabación o reproducción de sonido, aparatos de grabación o reproducción de imagen y sonidos en TV y las partes y accesorios de estos aparatos. 	<p><u>E l o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Explica cómo se usa el Arancel Aduanero. Resuelve situaciones de clasificación de mercancías, según el Arancel Aduanero. Reconoce correctamente notas, notas técnicas de sección, notas complementarias, circulares, memorandum vigentes en materia de clasificación arancelaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de análisis situaciones conflictivas. 	<ul style="list-style-type: none"> Clasifica en forma general mercancías, según el Arancel de Aduana a seis dígitos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Sección XVI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Máquinas y aparatos, material eléctrico y sus partes, aparatos de grabación o reproducción de sonido, aparatos de grabación o reproducción de imagen y sonidos en TV y las partes y accesorios de estos aparatos. <p>Sección XVII:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material de transporte. 	<p><u>E l o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconoce cómo se usa el Arancel Aduanero. • Clasifica mercancías, según el Arancel Aduanero. • Explica correctamente notas, notas técnicas de sección, notas complementarias, circulares, memorandum vigentes en materia de clasificación arancelaria. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Sección XVIII:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos y aparatos de óptica, fotografías o cinematografía de medida, control o precisión, instrumentos y aparatos médico quirúrgicos, aparatos de relojería, instrumentos musicales, partes y accesorios <p>Sección XIX:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Armas, municiones, sus partes y accesorios <p>Sección XX:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mercancías y productos diversos <p>Sección XXI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetos de artes o colección y antigüedades 			

PRÁCTICAS Y LISTAS DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Clasificación Arancelaria PRÁCTICA No. 1

Propósito:

Escenario: Aula Duración:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTA

Procedimientos

El docente:

- Comenta generalidades del convenio de Basilea, Rotterdam y Estocolmo, en lo relativo a la Ley 8839.
- Cita las infracciones a medidas de protección ambiental y controles que se ejercen en la aduana y relativas a la Ley 8839.
- Señala las barreras para la exportación de maderas preciosas y de bosques primarios.
- Explica en qué consiste la Ley 8839.
- Explica cómo se usa el Arancel Aduanero.
- Resuelve situaciones de clasificación de mercancías, según el Arancel Aduanero.
- Reconoce notas, notas técnicas de sección, notas complementarias, circulares, memorandum vigentes en materia de clasificación arancelaria.

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	AÚN NO	NO APLICA
Menciona correctamente generalidades del convenio de Basilea, Rotterdam y Estocolmo, en lo relativo a la Ley 8839.			
Enumera sin error las infracciones a medidas de protección ambiental y controles que se ejercen en la aduana y relativas a la Ley 8839.			
Cita acertadamente las barreras para la exportación de maderas preciosas y de bosques primarios.			
Reconoce sin error en qué consiste la Ley 8839.			
Reconoce con claridad cómo se usa el Arancel Aduanero.			
Clasifica con precisión mercancías, según el Arancel Aduanero.			
Explica correctamente notas, notas técnicas de sección, notas complementarias, circulares, memorandum vigentes en materia de clasificación arancelaria.			

OBSERVACIONES:

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVICDENCIA
Explicar generalidades de la Ley 8839 con respecto a la Gestión Integral de Residuos para la actividad aduanera en Costa Rica.	Explica generalidades de la Ley 8839 con respecto a la Gestión Integral de Residuos para la actividad aduanera en Costa Rica.	Menciona generalidades del convenio de Basilea, Rotterdam y Estocolmo, en lo relativo a la Ley 8839.	Conocimiento	Menciona correctamente generalidades del convenio de Basilea, Rotterdam y Estocolmo, en lo relativo a la Ley 8839.
		Enumera las infracciones a medidas de protección ambiental y controles que se ejercen en la aduana y relativas a la Ley 8839.	Conocimiento	Enumera sin error las infracciones a medidas de protección ambiental y controles que se ejercen en la aduana y relativas a la Ley 8839.
		Cita las barreras para la exportación de maderas preciosas y de bosques primarios.	Conocimiento	Cita acertadamente las barreras para la exportación de maderas preciosas y de bosques primarios.
		Reconoce en qué consiste la Ley 8839.	Desempeño	Reconoce sin error en qué consiste la Ley 8839.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVICDENCIA
Clasificar en forma general mercancías, según el Arancel de Aduanas a seis dígitos.	Clasifica en forma general mercancías, según el Arancel de Aduanas a seis dígitos.	Reconoce cómo se usa el Arancel Aduanero.	Desempeño	Reconoce con claridad cómo se usa el Arancel Aduanero.
		Clasifica mercancías, según el Arancel Aduanero.	Desempeño	Clasifica con precisión mercancías, según el Arancel Aduanero.
		Explica notas, notas técnicas de sección, notas complementarias, circulares, memorandum vigentes en materia de clasificación arancelaria.	Desempeño	Explica correctamente notas, notas técnicas de sección, notas complementarias, circulares, memorandum vigentes en materia de clasificación arancelaria.

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Titulo: Valoración de Mercancías.

Propósito: Resolver situaciones sobre la regla de valoración de mercancías.

Nivel de competencia: Básica

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
• Explica con claridad las reglas de valoración.	Específica
• Evoca correctamente los tipos de derecho de aduanas.	Específica
• Distingue con precisión las consecuencias para la empresa al no aplicar.	Específica
• Relaciona sin error las reglas de valoración y los procesos de importación y exportación.	Específica
• Resuelve con exactitud situaciones donde interviene la valoración de las mercancías.	Específica

Elementos de competencia

Referencia	Título del elemento
2– 1	Utilizar las reglas de valoración de mercancías en la resolución de situaciones

Criterios de desempeño:

1. Aplica las reglas de valoración de las mercancías, según la legislación vigente.

Campo de aplicación:

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de educación técnica

Evidencias de conocimiento:

- Evoca los tipos de derecho de aduanas.

Evidencias de desempeño:

- Explica las reglas de valoración.
- Distingue las consecuencias para la empresa al no aplicar.
- Relaciona las reglas de valoración y los procesos de importación y exportación.

Evidencias de producto:

- Resuelve situaciones donde interviene la valoración de las mercancías.

Modalidad: Comercial y Servicios	Especialidad: Administración y Operación Aduanera
Sub-área: Clasificación Arancelaria	Año: Duodécimo
Unidad de Estudio: Valoración Aduanera de Mercancías	Tiempo Estimado: 100 horas
Propósito: Resolver situaciones sobre la regla de valoración de mercancías.	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Aplicar las reglas de valoración de las mercancías.	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de las mercancías en aduanas: • Tipos de derecho de aduanas • Las reglas del acuerdo sobre valoración aduanera: • Norma principal (valor de la transacción) • Valor de la transacción mercancías idénticas similares <p>y</p>	<u>El o la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Describe las reglas de valoración. • Menciona los tipos de derecho de aduanas. • Explica las consecuencias para la empresa al no aplicar correctamente una regla de valoración. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición y optimismo al asumir retos propios de su profesión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica las reglas de valoración de las mercancías.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Valor reconstruido • Método de Recambio • Acuerdos de los países en desarrollo • Consecuencias empresariales 	<ul style="list-style-type: none"> • Establece la relación entre las reglas de valoración y los procesos de importación y exportación. • Ejemplifica situaciones donde interviene la valoración de mercancías. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica las reglas de valoración. • Evoca los tipos de derecho de aduanas. • Distingue las consecuencias para la empresa al no aplicar. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<ul style="list-style-type: none">• Relaciona las reglas de valoración y los procesos de importación y exportación.• Resuelve situaciones donde interviene la valoración de las mercancías.		

PRÁCTICAS Y LISTAS DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Valoración de las mercancías PRÁCTICA No. 1

Propósito:

Escenario: Aula

Duración:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTA

Procedimientos

El docente:

- Describe las reglas de valoración.
- Menciona los tipos de derecho de aduanas.
- Explica las consecuencias para la empresa al no aplicar correctamente una regla de valoración.
- Establece la relación entre las reglas de valoración y los procesos de importación y exportación.
- Ejemplifica situaciones donde interviene la valoración de las mercancías.

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	AÚN NO	NO APLICA
Explica con claridad las reglas de valoración.			
Evoca correctamente los tipos de derecho de aduanas.			
Distingue con precisión las consecuencias para la empresa al no aplicar las reglas de valoración de mercancías.			
Relaciona sin error las reglas de valoración y los procesos de importación y exportación.			
Resuelve con exactitud situaciones donde interviene la valoración de las mercancías.			

OBSERVACIONES:

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
Aplicar las reglas de valoración de las mercancías, según la legislación vigente.	Aplica las reglas de valoración de las mercancías, según la legislación vigente.	Explica las reglas de valoración.	Desempeño	Explica con claridad las reglas de valoración.
		Evoca los tipos de derecho de aduanas.	Conocimiento	Evoca correctamente los tipos de derecho de aduanas.
		Distingue las consecuencias para la empresa al no aplicar correctamente una regla de valoración.	Conocimiento	Distingue con precisión las consecuencias para la empresa al no aplicar correctamente una regla de valoración.
		Relaciona las reglas de valoración y los procesos de importación y exportación.	Desempeño	Relaciona sin error las reglas de valoración y los procesos de importación y exportación.
		Resuelve situaciones donde interviene la valoración de las mercancías.	Producto	Resuelve con exactitud situaciones donde interviene la valoración de las mercancías.

ESTRATEGIAS DE COMERCIO INTERNACIONAL



DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO ESTRATEGIAS DE COMERCIO INTERNACIONAL

Unidades	Nombre	Tiempo estimado en horas	Tiempo estimado en semanas
I	Comercio en Costa Rica.	24	4
II	Economía y Banca.	48	8
III	Medios de pago internacional.	36	6
IV	Estrategias de comercio internacional.	42	7
	TOTAL	150	25

Estrategias de Comercio Internacional DESCRIPCIÓN

La sub-área Estrategias de Comercio Internacional, con 6 horas por semana, está integrada por cuatro unidades de estudio:

Comercio en Costa Rica: permite que los y las estudiantes establecer la importancia del comercio para la economía de Costa Rica.

Economía y Banca: con la implementación de esta unidad de estudio, los y las alumnas explicarán la importancia de los estudios micros económicos. Además de identificar los tipos de moneda y bancos relacionados con el comercio exterior.

Medios de pago internacional: promueve en los y las estudiantes la selección del medio de pago más conveniente, según la negociación contractual.

Estrategias de comercio internacional: permite implementar herramientas usadas en la actualidad para ejercer el comercio exterior.

OBJETIVOS GENERALES

- Señalar la importancia del comercio internacional.
- Establecer la diferencia entre la oferta y la demanda y su importancia en los negocios aduaneros.
- Listar los tipos de bancos y moneda relacionados con el comercio exterior.
- Utilizar los medios de pago internacional en transacciones aduaneras.
- Utilizar herramientas de comercio exterior.

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Titulo: Comercio en Costa Rica.

Propósito: Reconocer la evolución del Comercio en Costa Rica.

Nivel de competencia: Básica

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
• Identifica correctamente el concepto, importancia e historia de la economía y el comercio.	Específica
• Reconoce acertadamente la actualidad económica - comercial de Costa Rica.	Específica
• Cita con claridad la diferencia entre acuerdo y tratado.	Específica
• Reconoce sin error la importancia de los tratados de libre comercio y acuerdos para el desarrollo económico - comercial de Costa Rica.	Específica

Elementos de competencia

Referencia	Título del elemento
1 - 2	Reconocer la evolución del Comercio en Costa Rica, según estándares nacionales.

Criterios de desempeño:

1. Explica la evolución del comercio en Costa Rica.
2. Explica la importancia de los tratados de libre comercio y acuerdos para el desarrollo económico - comercial de Costa Rica.

Campo de aplicación:

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de educación técnica

Evidencias de conocimiento:

- Identifica el concepto, importancia e historia de la economía y el comercio.
- Cita la diferencia entre acuerdo y tratado.

Evidencias de desempeño:

- Reconoce la actualidad económica - comercial de Costa Rica.
- Reconoce la importancia de los tratados de libre comercio y acuerdos para el desarrollo económico - comercial de Costa Rica.

Modalidad: Comercial y Servicios	Especialidad: Administración y Operación Aduanera
Sub-área: Estrategias de Comercio Internacional	Año: Duodécimo
Unidad de Estudio: Comercio en Costa Rica	Tiempo Estimado: 24 horas
Propósito: Reconocer la evolución del Comercio en Costa Rica.	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Explicar la evolución del comercio en Costa Rica.	<p>Economía y el comercio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto, importancia historia del comercio costarricense: • GATT Y PAE. • Políticas de autoabastecimiento. • Políticas de Importación y Exportación. <p>Actualidad comercial de Costa Rica (políticas de apertura en tratados de libre comercio).</p>	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Menciona el concepto, importancia e historia de la economía y el comercio. • Describe la actualidad económica comercial de Costa Rica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interés por conocer sus derechos y los de los demás. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica la evolución del comercio en Costa Rica.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<u>El o la estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica el concepto, importancia e historia de la economía y el comercio. • Reconoce la actualidad económica - comercial de Costa Rica. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
2. Explicar la importancia de los tratados de libre comercio y acuerdos para el desarrollo económico - comercial de Costa Rica.	Tratados de Libre Comercio. Acuerdos bilaterales de inversión. Acuerdos multilaterales.	<u>El o la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> Señala la diferencia entre acuerdo y tratado. Explica la importancia de los tratados de libre comercio y acuerdos para el desarrollo económico - comercial de Costa Rica. <u>El o la estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"> Cita la diferencia entre acuerdo y tratado. Reconoce la importancia de los tratados de libre comercio y acuerdos para el desarrollo económico - comercial de Costa Rica. 	<ul style="list-style-type: none"> Interés por conocer sus derechos y los de los demás. 	<ul style="list-style-type: none"> Explica la importancia de los tratados de libre comercio y acuerdos para el desarrollo económico - comercial de Costa Rica.

PRÁCTICAS Y LISTAS DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Comercio en Costa Rica PRÁCTICA No. 1

Propósito:

Escenario: Duración:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTA

Procedimientos

El o la docente:

- Menciona el concepto, importancia e historia de la economía y el comercio.
- Describe la actualidad económica - comercial de Costa Rica.
- Señala la diferencia entre acuerdo y tratado.
- Explica la importancia de los tratados de libre comercio y acuerdos para el desarrollo económico - comercial de Costa Rica.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA

Fecha:

Nombre del o la estudiante:

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

DESARROLLO	SI	AÚN NO	NO APLICA
Identifica correctamente el concepto, importancia e historia de la economía y el comercio.			
Reconoce acertadamente la actualidad económica - comercial de Costa Rica.			
Cita con claridad la diferencia entre acuerdo y tratado.			
Reconoce sin error la importancia de los tratados de libre comercio y acuerdos para el desarrollo económico - comercial de Costa Rica.			

OBSERVACIONES:

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
Explicar la evolución del comercio en Costa Rica.	Explica la evolución del comercio en Costa Rica.	Identifica el concepto, importancia e historia de la economía y el comercio.	Conocimiento	Identifica correctamente el concepto, importancia e historia de la economía y el comercio.
		Reconoce la actualidad económica - comercial de Costa Rica.	Desempeño	Reconoce acertadamente la actualidad económica - comercial de Costa Rica.
Explicar la importancia de los tratados de libre comercio y acuerdos para el desarrollo económico - comercial de Costa Rica.	Explica la importancia de los tratados de libre comercio y acuerdos para el desarrollo económico - comercial de Costa Rica.	Cita la diferencia entre acuerdo y tratado.	Conocimiento	Cita con claridad la diferencia entre acuerdo y tratado.
		Reconoce la importancia de los tratados de libre comercio y acuerdos para el desarrollo económico - comercial de Costa Rica.	Desempeño	Reconoce sin error la importancia de los tratados de libre comercio y acuerdos para el desarrollo económico - comercial de Costa Rica.

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Titulo: Economía y Banca.

Propósito: Reconocer las implicaciones de la calidad para la empresa.

Nivel de competencia: Básica

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
• Comenta correctamente una breve introducción a los estudios micro económico.	Específica
• Reconoce acertadamente el problema y sistemas económicos.	Específica
• Diferencia con claridad los tipos de Sistemas Económicos.	Específica
• Describe correctamente los aspectos generales la oferta y la demanda.	Específica
• Contrastá sin error las Teorías de las empresas.	Específica
• Resuelve con exactitud situaciones que involucren las teorías de las empresas.	Específica
• Cita correctamente el concepto, diferencias e importancia de la calidad y la estrategia.	Específica
• Contrastá acertadamente los tipos de estándares internacionales.	Específica
• Explica con claridad las implicaciones de la calidad para la empresa.	Específica
• Menciona correctamente la función e historia de la bancaria nacional e internacional.	Específica
• Contrata acertadamente los bancos según sus características.	Específica
• Distingue con claridad los servicios que prestan los bancos relacionados con la función aduanera.	Específica
• Comenta correctamente la labor de la cámara de comercio internacional.	Específica
• Comenta claramente el marco legal de la Banca Internacional.	Específica
• Reconoce acertadamente las condiciones de contratación en el Comercio Internacional.	Específica
• Distingue correctamente las condiciones y modalidades de pago.	Específica
• Ilustra sin error las fuentes principales de financiamiento para comercio exterior.	Específica
• Reconoce con claridad la definición e importancia, tipos, funciones, propiedades e historia del dinero.	Específica

- Representa sin error los tipos de moneda de los países con los cuales Costa Rica posee un acuerdo bilateral o multilateral y un tratado de libre comercio.

Elementos de competencia

Referencia	Título del elemento
2-2	Reconocer las implicaciones de la calidad, según los estándares de la empresa.

Criterios de desempeño:

1. Explica los aspectos importantes de los estudios micro económicos.
2. Distingue los aspectos relativos a la oferta y la demanda.
3. Reconoce conceptos relativos a la calidad estableciendo las implicaciones de la calidad en la administración.
4. Explica los antecedentes y los elementos que componen la banca nacional e internacional.

Campo de aplicación:

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de educación técnica

Evidencias de conocimiento:

- Comenta una breve introducción a los estudios micro económico.
- Describe los aspectos generales la oferta y la demanda.
- Cita el concepto, diferencias e importancia de la calidad y la estrategia.
- Menciona la función e historia de la bancaria nacional e internacional.
- Distingue los servicios que prestan los bancos relacionados con la función aduanera.
- Comenta la labor de la cámara de comercio internacional.
- Comenta el marco legal de la Banca Internacional.
- Distingue las condiciones y modalidades de pago..

Evidencias de desempeño:

- Reconoce el problema y sistemas económicos.
- Diferencia los tipos de Sistemas Económicos.
- Contrasta las Teorías de las empresas.
- Contrasta los tipos de estándares internacionales.
- Explica las implicaciones de la calidad para la empresa.
- Contrasta los bancos según sus características.
- Reconoce las condiciones de contratación en el Comercio Internacional.
- Ilustra las fuentes principales de financiamiento para comercio exterior.
- Reconoce la definición e importancia, tipos, funciones, propiedades e historia del dinero.

Evidencias de producto:

- Resuelve situaciones que involucren las teorías de las empresas.
- Representa los tipos de moneda de los países con los cuales Costa Rica posee un acuerdo bilateral o multilateral y un tratado de libre comercio.

IModalidad: Comercial y Servicios	Especialidad: Administración y Operación Aduanera
Sub-área: Estrategias de Comercio Internacional.	Año: Duodécimo
Unidad de Estudio: Economía y Banca	Tiempo Estimado: 48 horas
Propósito: Reconocer la implicaciones de la calidad para la empresa.	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Explicar los aspectos importantes de los estudios micro económicos.	<p>Introducción a los estudios micro económicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problema económico: • Las necesidades, los bienes y el problema. • Sistema Económico: • Factores productivos de un Sistema Económico. • Funciones de un Sistema Económico. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describe una breve introducción a los estudios micro económico. • Explica el problema y sistemas económicos. • Clasifica los tipos de Sistemas Económicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inquietud por la verificación de hechos antes de emitir juicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica los aspectos importantes de los estudios micro económicos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> Tipos de Sistemas Económicos. 	<u>El o la estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"> Comenta una breve introducción a los estudios micro económico. Reconoce el problema y sistemas económicos. Diferencia los tipos de Sistemas Económicos. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
2. Distinguir los aspectos relativos a la oferta y la demanda	<p>La oferta y la demanda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos generales: definición • Funciones y cambios. • Determinación del cambio. <p>Elasticidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teoría de las empresas • Competencia perfecta: Supuestos Equilibrio de la empresa a corto plazo • Monopolio: Características básicas Costos e ingresos del monopolio • Equilibrio del monopolio en el corto plazo 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica los aspectos generales la oferta y la demanda. • Compara las Teorías de las empresas. • Ejemplifica situaciones que involucren las teorías de las empresas. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describe los aspectos generales la oferta y la demanda. • Contrasta las Teorías de las empresas. • Resuelve situaciones que involucren las teorías de las empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inquietud por la verificación de hechos antes de emitir juicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue los aspectos relativos a la oferta y la demanda.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>3. Reconocer conceptos relativos a la calidad, estableciendo las implicaciones de la misma en la administración.</p>	<p>Calidad y estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición, diferencia e importancia. <p>Estándares internacionales de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ISO 9000. ISO 14000. <p>Implicaciones de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reputación. Responsabilidad del producto. <p>Implicaciones globales</p>	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Señala el concepto, diferencias e importancia de la calidad y la estrategia. Diferencia los tipos de estándares internacionales. Reconoce las implicaciones de la calidad para la empresa. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Cita el concepto, diferencias e importancia de la calidad y la estrategia. Contrasta los tipos de estándares internacionales. Explica las implicaciones de la calidad para la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Inquietud por la verificación de hechos antes de emitir juicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce conceptos relativos a la calidad, estableciendo las implicaciones de la misma en la administración.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
4. Explicar los antecedentes y los elementos que componen la banca nacional e internacional.	<p>Banca Nacional e Internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto, importancia • La función bancaria • Breve historia de la Banca en Costa Rica: <ul style="list-style-type: none"> • Primeros intentos • Banco Anglo Costarricense (quiebra) • Banco Nacional de Costa Rica • Banco La Unión (BCR) 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define la función e historia de la bancaria nacional e internacional. • Clasifica los bancos según sus características. • Determina los servicios que prestan los bancos relacionados con la función aduanera. • Señala la labor de la cámara de comercio. Internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comportarse de manera transparente con sus semejantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica los antecedentes y los elementos que componen la banca nacional e internacional.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Banco Internacional de Costa Rica. • Banco Crédito Agrícola Cartago. Decreto Ley de Nacionalización Bancaria. • Banco Central de Costa Rica. • Banco Popular y de Desarrollo Comunal Bancos Privados. <p>Clasificación de los Bancos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Según quienes sean propietarios: <ul style="list-style-type: none"> • Multilaterales o Internacionales • Públicos • Públicos no estatales • Privados 	<ul style="list-style-type: none"> • Fundamenta el marco legal de la Banca Internacional. • Explica las condiciones de contratación en el Comercio Internacional. • Ilustra las condiciones y modalidades de pago. • Muestra las fuentes principales de financiamiento para comercio exterior. • Explica la definición e importancia, tipos, funciones, propiedades e historia del dinero. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Según su actividad en Costa Rica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Central. • Comercial. • Popular. • Cooperativos. <p>Según con la función que desempeñan en la tramitación de prestamos internacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acreedores. • Agentes. <p>Servicios que prestan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma • Cajeros Automáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Muestra los tipos de moneda de los países con los cuales Costa Rica posee un acuerdo bilateral o multilateral y un tratado de libre comercio. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Menciona la función e historia de la bancaria nacional e internacional. • Contrata los bancos según sus características. • Distingue los servicios que prestan los bancos relacionados con la función aduanera. • Comenta la labor de la cámara de comercio. Internacional. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Banca Internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Función. • Tipos: <p>Banco Fomento y Desarrollo Internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Banco Importaciones y Exportaciones. • Asociación Aseguradora. • Crédito Externo. • Agencia Internacional para el desarrollo. <p>Banco Mundial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operatividad • Banco Interamericano de desarrollo. • Banco Centroamericano de Integración Económico 	<ul style="list-style-type: none"> • Comenta el marco legal de la Banca Internacional. • Reconoce las condiciones de contratación en el Comercio Internacional. • Distingue las condiciones y modalidades de pago. • Ilustra las fuentes principales de financiamiento para comercio exterior. • Reconoce la definición e importancia, tipos, funciones, propiedades e historia del dinero. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Banco Comercial Internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina Bancaria Exterior • Oficina representación • Sucursal • Agencias Bancarias • Filiales y Sucursales • Banco Asociado • Consorcio <p>Cámara Comercio Internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo • Comisión Técnica • Arbitraje Internacional <p>Marco Legal de la Banca Internacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Representa los tipos de moneda de los países con los cuales Costa Rica posee un acuerdo bilateral o multilateral y un tratado de libre comercio. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Dinero:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Importancia. • Funciones. • Clasificación. • Historia. • Propiedades de dinero. • Monedas de aquellos países con los cuales Costa Rica posee acuerdos bilaterales, multilaterales o tratados de libre comercio. 			

PRÁCTICAS Y LISTAS DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Economía y Banca. PRÁCTICA No. 1

Propósito:

Escenario: Duración:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTA

Procedimientos

El o la docente:

- Describe una breve introducción a los estudios micro económico.
- Explica el problema y sistemas económicos.
- Clasifica los tipos de Sistemas Económicos.
- Explica los aspectos generales la oferta y la demanda.
- Compara las Teorías de las empresas.
- Ejemplifica situaciones que involucren las teorías de las empresas.
- Señala el concepto, diferencias e importancia de la calidad y la estrategia.
- Diferencia los tipos de estándares internacionales.
- Reconoce las implicaciones de la calidad para la empresa.
- Define la función e historia de la bancaria nacional e internacional.
- Clasifica los bancos según sus características.
- Determina los servicios que prestan los bancos relacionados con la función aduanera.
- Señala la labor de la cámara de comercio. Internacional.
- Fundamenta el marco legal de la Banca Internacional.
- Explica las condiciones de contratación en el Comercio Internacional.
- Ilustra las condiciones y modalidades de pago.
- Muestra las fuentes principales de financiamiento para comercio exterior.
- Explica la definición e importancia, tipos, funciones, propiedades e historia del dinero.
- Muestra los tipos de moneda de los países con los cuales Costa Rica posee un acuerdo bilateral o multilateral y un tratado de libre comercio.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA

Fecha:

Nombre del o la estudiante:

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

DESARROLLO	SI	AÚN NO	NO APLICA
Comenta correctamente una breve introducción a los estudios micro económico.			
Reconoce acertadamente el problema y sistemas económicos.			
Diferencia con claridad los tipos de Sistemas Económicos.			
Describe correctamente los aspectos generales la oferta y la demanda.			
Contrasta sin error las Teorías de las empresas.			
Resuelve con exactitud situaciones que involucren las teorías de las empresas.			
Cita correctamente el concepto, diferencias e importancia de la calidad y la estrategia.			
Contrasta acertadamente los tipos de estándares internacionales.			
Explica con claridad las implicaciones de la calidad para la empresa.			

OBSERVACIONES:

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	AÚN NO	NO APLICA
• Menciona correctamente la función e historia de la bancaria nacional e internacional.			
• Contrata acertadamente los bancos según sus características.			
• Distingue con claridad los servicios que prestan los bancos relacionados con la función aduanera.			
• Comenta correctamente la labor de la cámara de comercio internacional.			
• Comenta claramente el marco legal de la Banca Internacional.			
• Reconoce acertadamente las condiciones de contratación en el Comercio Internacional.			
• Distingue correctamente las condiciones y modalidades de pago.			
• Ilustra sin error las fuentes principales de financiamiento para comercio exterior.			
• Reconoce con claridad la definición e importancia, tipos, funciones, propiedades e historia del dinero.			
• Representa sin error los tipos de moneda de los países con los cuales Costa Rica posee un acuerdo bilateral o multilateral y un tratado de libre comercio.			

OBSERVACIONES:

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
Explicar los aspectos importantes de los estudios micro económicos.	Explica los aspectos importantes de los estudios micro económicos.	Comenta una breve introducción a los estudios micro económico.	Conocimiento	Comenta correctamente una breve introducción a los estudios micro económico.
		Reconoce el problema y sistemas económicos.	Desempeño	Reconoce acertadamente el problema y sistemas económicos.
		Diferencia los tipos de Sistemas Económicos.	Desempeño	Diferencia con claridad los tipos de Sistemas Económicos.
Distinguir los aspectos relativos a la oferta y la demanda.	Distingue los aspectos relativos a la oferta y la demanda.	Describe los aspectos generales la oferta y la demanda.	Conocimiento	Describe correctamente los aspectos generales la oferta y la demanda.
		Contrasta las Teorías de las empresas.	Desempeño	Contrasta sin error las Teorías de las empresas.
		Resuelve situaciones que involucren las teorías de las empresas.	Producto	Resuelve con exactitud situaciones que involucren las teorías de las empresas.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
Reconocer conceptos relativos a la calidad estableciendo las implicaciones de la calidad en la administración.	Reconoce conceptos relativos a la calidad estableciendo las implicaciones de la calidad en la administración.	Cita el concepto, diferencias e importancia de la calidad y la estrategia.	Conocimiento	Cita correctamente el concepto, diferencias e importancia de la calidad y la estrategia.
		Contrasta los tipos de estándares internacionales.	Desempeño	Contrasta acertadamente los tipos de estándares internacionales.
		Explica las implicaciones de la calidad para la empresa.	Desempeño	Explica con claridad las implicaciones de la calidad para la empresa.
Explicar los antecedentes que componen la banca nacional e internacional.	Explica los antecedentes que componen la banca nacional e internacional.	Menciona la función e historia de la bancaria nacional e internacional.	Conocimiento	Menciona correctamente la función e historia de la bancaria nacional e internacional.
		Contrasta los bancos según sus características.	Desempeño	Contrata acertadamente los bancos según sus características.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
		Distingue los servicios que prestan los bancos relacionados con la función aduanera.	Conocimiento	Distingue con claridad los servicios que prestan los bancos relacionados con la función aduanera.
		Comenta la labor de la cámara de comercio internacional.	Conocimiento	Comenta correctamente la labor de la cámara de comercio internacional.
		Comenta el marco legal de la Banca Internacional.	Conocimiento	Comenta claramente el marco legal de la Banca Internacional.
		Reconoce las condiciones de contratación en el Comercio Internacional.	Desempeño	Reconoce acertadamente las condiciones de contratación en el Comercio Internacional.
		Distingue las condiciones y modalidades de pago.	Conocimiento	Distingue correctamente las condiciones y modalidades de pago.

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Titulo: Medios de pago internacional.

Propósito: Realizar transacciones de pago a nivel internacional.

Nivel de competencia: Básica

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
• Nombra correctamente qué es un contrato y establece sus diferencias.	Específica
• Cita correctamente las actividades necesarias para realizar una compra venta.	Específica
• Explica acertadamente las cotizaciones y adjudicación.	Específica
• Lista con claridad las personas jurídicas que intervienen en la internación de mercancías.	Específica
• Explica correctamente en qué consiste las formas o condiciones de pago.	Específica
• Lista acertadamente las funciones de las figuras en el crédito documentado y en los bancos confirmantes.	Específica
• Usa sin error las formas de pago más corrientes en el comercio exterior.	Específica
• Explica acertadamente otras consideraciones en materia de medios de pago internacional.	Específica

Elementos de competencia

Referencia	Título del elemento
3-2	Realizar transacciones de pago a nivel internacional, según estándares empresariales.

Criterios de desempeño:

1. Utilizar los medios de pago internacional, empleados en el comercio exterior.

Campo de aplicación:

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de educación técnica

Evidencias de conocimiento:

- Cita las actividades necesarias para realizar una compra venta.
- Lista las personas jurídicas que intervienen en la internación de mercancías.
- Lista las funciones de las figuras en el crédito documentado y en los bancos confirmantes.
- Nombra qué es un contrato y establece sus diferencias.

Evidencias de desempeño:

- Explica las cotizaciones y adjudicación.
- Explica en qué consiste las formas o condiciones de pago.
- Explica otras consideraciones en materia de medios de pago internacional.

Evidencias de producto:

- Usa las formas de pago más corrientes en el comercio exterior.

Modalidad: Comercial y Servicios	Especialidad: Administración y Operación Aduanera
Sub-área: Estrategias de Comercio Internacional	Año: Duodécimo
Unidad de Estudio: Medios de pago internacional.	Tiempo Estimado: 36 horas
Propósito: Realizar transacciones de pago a nivel internacional.	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Reconocer los medios de pago internacional, usados en el comercio exterior.	<p>Compras Internacionales: Compra internacional – venta concepto</p> <p>El contrato de compra y venta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Que es un contrato? • Tipos de contratos • Que es una oferta comercial? • ¿Cómo se realiza un contrato de compra - venta? • Corte internacional de arbitraje. 	<u>El o la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Define qué es un contrato y establece sus diferencias. • Menciona las actividades necesarias para realizar una compra venta. • Analiza las cotizaciones y adjudicación. • Cita las personas jurídicas que intervienen en la internación de mercancías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comportarse de manera transparente con sus semejantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce los medios de pago internacional, usados en el comercio exterior.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> Actividades para realizar una compra extranjera: Localización de proveedores. Confección de cotizaciones. Recepción de cotizaciones. Análisis de cotizaciones Adjudicación: • Obligaciones del vendedor y el comprador Formas de comprar en el extranjero. Personas que intervienen en la internación de mercancías: <ul style="list-style-type: none"> • Agentes aduaneros. • Regentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce en qué consiste las formas o condiciones de pago. Cita las funciones de las figuras en el crédito documentado y en los bancos confirmantes. Demuestra el uso de las formas de pago más corrientes en el comercio exterior. Reconoce otras consideraciones en materia de medios de pago internacional. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Representantes de casa extranjeras. • Dirección General de Aduanas. • Dirección General de Tributación Directa. • Ministerio de Salud, Hacienda, Agricultura. • Bancos. • Almacenes Generales de depósito. <p>Formas o condiciones de pago: Operaciones de crédito documentado.</p> <p>Figuras en el crédito documentado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordenante. • Banco emisor. • Banco notificador. 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombra qué es un contrato y establece sus diferencias. • Cita las actividades necesarias para realizar una compra venta. • Explica las cotizaciones y adjudicación. • Lista las personas jurídicas que intervienen en la internación de mercancías. • Explica en qué consiste las formas o condiciones de pago. • Lista las funciones de las figuras en el crédito documentado y en los bancos confirmantes. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Banco confirmante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Banco pagador. • Banco negociador. • Banco aceptador. • Banco reembolso. <p>Formas de pago más corrientes en el comercio exterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta crédito. • Pago anticipado. • Pago contra entrega. • Giro a la vista contra entrega de documento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usa las formas de pago más corrientes en el comercio exterior. • Explica otras consideraciones en materia de medios de pago internacional. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Otras consideraciones en materia de medios de pago internacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La corresponsalía. • Los medios de pago no documentarios. • Tipos de cheques. • La orden de pago internacional y sus tipos. • Los documentos en el comercio internacional: • La letra de cambio. • Los medios de pago documentarios. • Las remesas simples, definición y características. • Tipos de remesas simples. • Tipos de cobranzas. 			

PRÁCTICAS Y LISTAS DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Medios de pago internacional PRÁCTICA No. 1

Propósito:

Escenario: Duración:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTA

Procedimientos

El o la docente:

- Define qué es un contrato y establece sus diferencias.
- Menciona las actividades necesarias para realizar una compra venta.
- Analiza las cotizaciones y adjudicación.
- Cita las personas jurídicas que intervienen en la internación de mercancías.
- Reconoce en qué consiste las formas o condiciones de pago.
- Cita las funciones de las figuras en el crédito documentado y en los bancos confirmantes.
- Demuestra el uso de las formas de pago más corrientes en el comercio exterior.
- Reconoce otras consideraciones en materia de medios de pago internacional.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA	Fecha:
Nombre del o la estudiante:	
Instrucciones: A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño del o la estudiante mediante la observación del mismo. De la siguiente lista marque con una "X" aquellas observaciones que hayan sido cumplidas por el alumnado durante su desempeño.	

DESARROLLO	SI	AÚN NO	NO APLICA
Nombra correctamente qué es un contrato y establece sus diferencias.			
Cita correctamente las actividades necesarias para realizar una compra venta.			
Explica acertadamente las cotizaciones y adjudicación.			
Lista con claridad las personas jurídicas que intervienen en la internación de mercancías.			
Explica correctamente en qué consiste las formas o condiciones de pago.			
Lista acertadamente las funciones de las figuras en el crédito documentado y en los bancos confirmantes.			
Usa sin error las formas de pago más corrientes en el comercio exterior.			
Explica acertadamente otras consideraciones en materia de medios de pago internacional.			

OBSERVACIONES:

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
Utilizar los medios de pago internacional, empleados en el comercio exterior.	Utiliza los medios de pago internacional, usados en el comercio exterior.	Nombra qué es un contrato y establece sus diferencias.	Conocimiento	Nombra correctamente qué es un contrato y establece sus diferencias.
		Cita las actividades necesarias para realizar una compra venta.	Conocimiento	Cita correctamente las actividades necesarias para realizar una compra venta.
		Explica las cotizaciones y adjudicación.	Desempeño	Explica acertadamente las cotizaciones y adjudicación.
		Lista las personas jurídicas que intervienen en la internación de mercancías.	Conocimiento	Lista con claridad las personas jurídicas que intervienen en la internación de mercancías.
		Explica en qué consiste las formas o condiciones de pago.	Desempeño	Explica correctamente en qué consiste las formas o condiciones de pago.
		Lista las funciones de las figuras en el crédito documentado y en los bancos confirmantes.	Conocimiento	Lista acertadamente las funciones de las figuras en el crédito documentado y en los bancos confirmantes.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
		Usa las formas de pago más corrientes en el comercio exterior.	Producto	Usa sin error las formas de pago más corrientes en el comercio exterior.
		Explica otras consideraciones en materia de medios de pago internacional.	Desempeño	Explica acertadamente otras consideraciones en materia de medios de pago internacional.

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Titulo: Estrategias de Comercio Internacional.
Propósito: Utilizar herramientas de comercio exterior.
Nivel de competencia: Básica

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
• Cita correctamente el concepto de comercio exterior.	Específica
• Explica acertadamente la importancia del comercio exterior para el desarrollo económico del país.	Específica
• Utiliza sin error las herramientas de comercio exterior.	Específica

Elementos de competencia

Referencia	Título del elemento
4-2	Utilizar herramientas de comercio exterior, según estándares internacionales.

Criterios de desempeño:

1.Utiliza herramientas que permitan el mejor desarrollo del comercio exterior.

Campo de aplicación:

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de educación técnica

Evidencias de conocimiento:

- Cita el concepto de comercio exterior.

Evidencias de desempeño:

- Explica la importancia del comercio exterior para el desarrollo económico del país.

Evidencias de producto:

- Utiliza las herramientas de comercio exterior.

IModalidad: Comercial y Servicios	Especialidad: Administración y Operación Aduanera
Sub-área: Estrategias de Comercio Internacional	Año: Duodécimo
Unidad de Estudio: Estrategias de Comercio Internacional	Tiempo Estimado: 42 horas
Propósito: Utilizar herramientas de comercio exterior.	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Utilizar herramientas que permitan el mejor desarrollo del comercio exterior.	<p>Herramientas de comercio exterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización de misiones comerciales. • Agendas de negocios. • Búsqueda de proveedores. • Ruedas de negocios. • Ferias y exposiciones. • Asesorías técnicas en materia técnica. 	<u>El o la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Define el concepto de comercio exterior. • Establece la importancia del comercio exterior para el desarrollo económico del país. • Desarrolla las herramientas de comercio exterior. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comportarse de manera transparente con sus semejantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza herramientas que permitan el mejor desarrollo del comercio exterior.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de eventos. • Ofertas y demandas a través de distintas herramientas. • Citas de negocios a ferias internacionales. 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cita el concepto de comercio exterior. • Explica la importancia del comercio exterior para el desarrollo económico del país. • Utiliza las herramientas de comercio exterior. 		

PRÁCTICAS Y LISTAS DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Estrategias de comercio internacional. PRÁCTICA No. 1

Propósito:

Escenario: Duración:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTA

Procedimientos

El o la docente:

- Define el concepto de comercio exterior.
- Establece la importancia del comercio exterior para el desarrollo económico del país.
- Desarrolla las herramientas de comercio exterior.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA

Fecha:

Nombre del o la estudiante:

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

DESARROLLO	SI	AÚN NO	NO APLICA
Cita correctamente el concepto de comercio exterior.			
Explica acertadamente la importancia del comercio exterior para el desarrollo económico del país.			
Utiliza sin error las herramientas de comercio exterior.			

OBSERVACIONES:

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
Elaborar compra venta nacional e internacional utilizando técnicas tradicionales e internet.	Elabora compra venta nacional e internacional utilizando técnicas tradicionales e internet.	Cita el concepto de comercio exterior.	Conocimiento	Cita correctamente el concepto de comercio exterior.
		Explica la importancia del comercio exterior para el desarrollo económico del país.	Desempeño	Explica acertadamente la importancia del comercio exterior para el desarrollo económico del país.
		Utiliza las herramientas de comercio exterior.	Producto	Utiliza sin error las herramientas de comercio exterior.

TRATADOS DE LIBRE COMERCIO



DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO
TRATADOS DE LIBRE COMERCIO

Unidades	Nombre	Tiempo estimado en horas	Tiempo estimado en semanas
I	Acuerdos y Tratados.	90	15
II	Quality Customer Services.	60	10
	TOTAL	150	25

DESCRIPCIÓN

La sub-área de Tratados de Libre Comercio, con seis horas por semana, está integrada por dos unidades de estudio:

- Acuerdos y Tratados: permite que el o la estudiante diferencie entre los tipos de acuerdos y establezca las implicaciones del uso de uno u otro para el bienestar económico del país. Además de interpretar los aspectos que se negocian en un Tratado de Libre Comercio y las condiciones en que se contractúan en cada país.
- Quality Customers Services: promueve en los y las estudiantes la aplicación de normas de servicio al cliente, al interactuar con un CD interactivo, que muestra como ejecutar cada proceso.

OBJETIVOS GENERALES

1. Explicar la aplicabilidad de los acuerdos y los aspectos básicos que se negocian en los Tratados de Libre Comercio.
2. Poner su práctica normas de servicio al cliente en el idioma inglés.

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Titulo: Acuerdos y Tratados.

Propósito: Analizar los aspectos básicos que se negocian en un Acuerdo y en Tratado de Libre Comercio.

Nivel de competencia: Básica

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
• Lista correctamente el concepto, diferencias y características de un acuerdo y un tratado de libre comercio.	Específica
• Señala sin error dos acuerdos importantes entre Costa Rica y cada país.	Específica
• Menciona claramente dos logros importantes de cada ronda ministerial.	Específica
• Reconoce sin error la importancia de la OMC en la negociación de acuerdos multilaterales.	Específica
• Comenta con claridad generalidades de los países con los cuales Costa Rica ha firmado negociaciones.	Específica
• Describe con exactitud las generalidades de cada Tratado.	Específica
• Identifica con precisión los productos que se negocian en cada Tratado.	Específica
• Distingue sin error las medidas de emergencia y antidumping.	Específica
• Menciona claramente el trato nacional y acceso de mercancías a cada país.	Específica
• Contrastá sin error similitudes y diferencias entre los tratados.	Específica
• Reconoce con precisión ventajas y desventajas en cada tratado.	Específica
• Explica correctamente los principales logros de cada tratado.	Específica
• Aplica sin error la desgravación que se pacta para los productos y servicios en cada tratado en la resolución de situaciones.	Específica
• Resume con claridad los tratados.	Específica

Elementos de competencia

Referencia	Título del elemento
1-3	Analizar los aspectos básicos que se negocian en un Tratado de Libre Comercio.

Criterios de desempeño:

- Explica en qué consisten los Acuerdos Bilaterales y Multilaterales que posee Costa Rica.
- Explica los aspectos básicos que se negocian en los Tratados de Libre Comercio.

Campo de aplicación:

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de educación técnica

Evidencias de conocimiento:

- Lista el concepto, diferencias y características de un acuerdo y un tratado de libre comercio.
- Señala dos acuerdos importantes entre Costa Rica y cada país.
- Menciona dos logros importantes de cada ronda ministerial.
- Comenta generalidades de los países con los cuales Costa Rica ha firmado negociaciones.
- Describe las generalidades de cada Tratado.
- Identifica los productos que se negocian en cada Tratado.
- Distingue las medidas de emergencia y antidumping.
- Menciona sobre el trato nacional y acceso de mercancías a cada país.

Evidencias de desempeño:

- Contrastar similitudes y diferencias entre los tratados.
- Reconoce ventajas y desventajas en cada tratado.
- Explica los principales logros de cada tratado.
- Reconoce la importancia de la OMC en la negociación de acuerdos multilaterales.

Evidencias de producto:

- Aplica la desgravación que se pacta para los productos y servicios en cada tratado en la resolución de situaciones.
- Analiza en forma general los tratados.

Modalidad: Comercial y Servicios	Especialidad: Administración y Operación Aduanera
Sub-área: Tratados de Libre Comercio	Año: Duodécimo
Unidad de Estudio: Acuerdos y Tratados	Tiempo Estimado: 90 horas
Propósito: Analizar los aspectos básicos que se negocian en un Acuerdo y en un Tratado de Libre Comercio.	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Explicar en qué consisten los Acuerdos Bilaterales y Multilaterales que posee Costa Rica.	<p>Acuerdos Bilaterales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alemania. • Argentina. • Canadá. • Chile. • Taiwan. • Corea. • España. • Francia. • Países Bajos. • Paraguay. • República Checa. • Suiza. • Venezuela. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cita el concepto, diferencias y características de un acuerdo y un tratado de libre comercio. • Enumera dos acuerdos importantes entre Costa Rica y cada país. • Señala dos logros importantes de cada ronda ministerial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto por los convenios pactados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica en qué consisten los Acuerdos Bilaterales y Multilaterales que posee Costa Rica.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Acuerdos Multilaterales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización Mundial del Comercio: <ul style="list-style-type: none"> • Rondas Ministeriales: • Ginebra (1998, 2009, 2011) • Hong Kong (2005) • Cancún (2003) • Doha (2001) • Seattle (1999) • Singapur (1999) <p>Tratados de Libre comercio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Explica la importancia de la OMC en la negociación de acuerdos multilaterales. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista el concepto, diferencias y características de un acuerdo y un tratado de libre comercio. • Señala dos acuerdos importantes entre Costa Rica y cada país. • Menciona dos logros importantes de cada ronda ministerial. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
2. Explicar los aspectos básicos que se negocian en un Tratado de Libre Comercio.	<p>Tratados de libre Comercio (vigentes):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chile. • Estados Unidos • México. • Canadá. • República Dominicana. • Centroamerica. • CARICOM. • China. • U.S.A / República Dominicana (CAFTA). • Panamá • Generalidades de cada tratado 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce la importancia de la OMC en la negociación de acuerdos multilaterales. <p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Menciona generalidades de los países con los cuales Costa Rica ha firmado. • Explica las generalidades de cada Tratados de Libre Comercio. • Enumera los productos principales que se negocian en cada Tratado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto por los convenios pactados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica los aspectos básicos que se negocian en un Tratado de Libre Comercio.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Trato nacional y acceso de mercancías al mercado • Productos que se negocian • Procedimientos • Reglas de origen • Procedimientos • Aduaneros • Medidas de emergencia • Medidas antidumping • Servicios e inversión • Facilitación del comercio • Políticas de competencia • Otras disposiciones administrativas e institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las medidas de emergencia y antidumping. • Comenta sobre el trato nacional y acceso de mercancías a cada país. • Establece similitudes y diferencias entre los tratados. • Distingue ventajas y desventajas en cada tratado. • Enumera los principales logros de cada tratado. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Tratados en proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tratados en negociación: <ul style="list-style-type: none"> • Canadá. • Asociación Europea de Libre Comercio. <p>Tratados en proceso legislativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mexico • Perú • Singapur. <p>Tratados en proceso de revisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea (AACUE). 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe la desgravación que se pacta para los productos y servicios en cada tratado. • Análisis general de los tratados. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comenta generalidades de los países con los cuales Costa Rica ha firmado negociaciones. • Describe las generalidades de cada Tratado. • Identifica los productos que se negocian en cada Tratado. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<ul style="list-style-type: none"> • Distingue las medidas de emergencia y antidumping. • Menciona sobre el trato nacional y acceso de mercancías a cada país. • Contrastá similitudes y diferencias entre los tratados. • Reconoce ventajas y desventajas en cada tratado. • Explica los principales logros de cada tratado. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<ul style="list-style-type: none">Aplica la desgravación que se pacta para los productos y servicios en cada tratado en la resolución de situaciones.Resume en forma general los tratados.		



PRÁCTICAS Y LISTAS DE COTEJO
DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Acuerdos y Tratados	PRÁCTICA No. 1
Propósito:	

Escenario: Aula	Duración:
-----------------	-----------

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTA

Procedimientos

- Cita el concepto, diferencias y características de un acuerdo y un tratado de libre comercio.
- Enumera dos acuerdos importantes entre Costa Rica y cada país.
- Señala dos logros importantes de cada ronda ministerial.
- Explica la importancia de la OMC en la negociación de acuerdos multilaterales.
- Conceptualiza el vocabulario técnico empleado en los Tratado de Libre Comercio.
- Menciona generalidades de los países con los cuales Costa Rica ha firmado negociaciones.
- Explica las generalidades de cada Tratados de Libre Comercio.
- Enumera los productos que se negocian en cada tratado.
- Identifica las medidas de emergencia y antidumping.
- Comenta sobre el trato nacional y acceso de mercancías a cada país.
- Establece similitudes y diferencias entre los tratados.
- Distingue ventajas y desventajas en cada tratado.
- Enumera los principales logros de cada tratado.
- Describe la desgravación que se pacta para los productos y servicios en cada tratado.
- Análisis en forma general los tratados.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA

Fecha:

Nombre del estudiante:			
DESARROLLO	SI	AÚN NO	NO APLICA
Lista correctamente el concepto, diferencias y características de un acuerdo y un tratado de libre comercio.			
Señala sin error dos acuerdos importantes entre Costa Rica y cada país.			
Menciona claramente dos logros importantes de cada ronda ministerial.			
Reconoce sin error la importancia de la OMC en la negociación de acuerdos multilaterales.			

LISTA DE COTEJO SUGERIDA		Fecha:																																																		
Nombre del estudiante:																																																				
<p>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.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DESARROLLO</th> <th>SI</th> <th>AÚN NO</th> <th>NO APLICA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Define correctamente el vocabulario técnico empleado en los Tratado de Libre Comercio.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Comenta con claridad generalidades de los países con los cuales Costa Rica ha firmado negociaciones.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Describe con exactitud las generalidades de cada Tratado.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Identifica con precisión los productos que se negocian en cada Tratado.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Distingue sin error las medidas de emergencia y antidumping.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Menciona claramente el trato nacional y acceso de mercancías a cada país.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Contrasta sin error similitudes y diferencias entre los tratados.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Reconoce con precisión ventajas y desventajas en cada tratado.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Explica correctamente los principales logros de cada tratado.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Aplica sin error la desgravación que se pacta para los productos y servicios en cada tratado en la resolución de situaciones.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Resume con claridad cada los tratados.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					DESARROLLO	SI	AÚN NO	NO APLICA	Define correctamente el vocabulario técnico empleado en los Tratado de Libre Comercio.				Comenta con claridad generalidades de los países con los cuales Costa Rica ha firmado negociaciones.				Describe con exactitud las generalidades de cada Tratado.				Identifica con precisión los productos que se negocian en cada Tratado.				Distingue sin error las medidas de emergencia y antidumping.				Menciona claramente el trato nacional y acceso de mercancías a cada país.				Contrasta sin error similitudes y diferencias entre los tratados.				Reconoce con precisión ventajas y desventajas en cada tratado.				Explica correctamente los principales logros de cada tratado.				Aplica sin error la desgravación que se pacta para los productos y servicios en cada tratado en la resolución de situaciones.				Resume con claridad cada los tratados.			
DESARROLLO	SI	AÚN NO	NO APLICA																																																	
Define correctamente el vocabulario técnico empleado en los Tratado de Libre Comercio.																																																				
Comenta con claridad generalidades de los países con los cuales Costa Rica ha firmado negociaciones.																																																				
Describe con exactitud las generalidades de cada Tratado.																																																				
Identifica con precisión los productos que se negocian en cada Tratado.																																																				
Distingue sin error las medidas de emergencia y antidumping.																																																				
Menciona claramente el trato nacional y acceso de mercancías a cada país.																																																				
Contrasta sin error similitudes y diferencias entre los tratados.																																																				
Reconoce con precisión ventajas y desventajas en cada tratado.																																																				
Explica correctamente los principales logros de cada tratado.																																																				
Aplica sin error la desgravación que se pacta para los productos y servicios en cada tratado en la resolución de situaciones.																																																				
Resume con claridad cada los tratados.																																																				

OBSERVACIONES:

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
Explicar en qué consisten los Acuerdos Bilaterales y Multilaterales que posee Costa Rica.	Explica en qué consisten los Acuerdos Bilaterales y Multilaterales que posee Costa Rica.	Lista el concepto, diferencias y características de un acuerdo y un tratado de libre comercio.	Conocimiento	Lista correctamente el concepto, diferencias y características de un acuerdo y un tratado de libre comercio.
		Señala dos acuerdos importantes entre Costa Rica y cada país.	Conocimiento	Señala sin error dos acuerdos importantes entre Costa Rica y cada país.
		Menciona dos logros importantes de cada ronda ministerial.	Conocimiento	Menciona claramente dos logros importantes de cada ronda ministerial.
		Reconoce la importancia de la OMC en la negociación de acuerdos multilaterales	Desempeño	Reconoce sin error la importancia de la OMC en la negociación de acuerdos multilaterales

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
Explicar los aspectos básicos que se negocian en un Tratado de Libre Comercio.	Explica los aspectos básicos que se negocian en un Tratado de Libre Comercio.	Comenta generalidades de los países con los cuales Costa Rica ha firmado negociaciones.	Conocimiento	Comenta con claridad generalidades de los países con los cuales Costa Rica ha firmado negociaciones.
		Describe las generalidades de cada Tratado.	Conocimiento	Describe con exactitud las generalidades de cada Tratado.
		Identifica los productos que se negocian en cada Tratado.	Conocimiento	Identifica con precisión los productos que se negocian en cada Tratado.
		Distingue las medidas de emergencia y antidumping.	Conocimiento	Distingue sin error las medidas de emergencia y antidumping.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
		Menciona el trato nacional y acceso de mercancías a cada país.	Conocimiento	Menciona claramente el trato nacional y acceso de mercancías a cada país.
		Contrasta similitudes y diferencias entre los tratados.	Desempeño	Contrasta sin error similitudes y diferencias entre los tratados.
		Reconoce ventajas y desventajas en cada tratado.	Desempeño	Reconoce con precisión ventajas y desventajas en cada tratado.
		Explica los principales logros de cada tratado.	Desempeño	Explica correctamente los principales logros de cada tratado.
		Aplica la desgravación que se pacta para los productos y servicios en cada tratado.	Producto	Aplica sin error la desgravación que se pacta para los productos y servicios en cada tratado.
		Resume cada los tratados.	Producto	Resume con claridad cada los tratados.

TECHNICAL COMPETENCY STANDARDS OF EDUCATIONAL INSTITUTION

GENERAL DATA

Title: Quality Customer Service

Purpose: Distinguish quality customer services techniques according to organizational International Standards.

Competency level: Basic

UNITS OF JOB COMPETENCY THAT CONFORM THE STANDARDS

	Classification
Clearly lists oral techniques for handling calls.	Specific
Efficiently describes oral techniques on how to treat every caller or to welcome a guest.	Specific
Effectively understands information words to accomplish to task.	Specific
Accurately interprets receiving and handling routing calls.	Specific
Specifically identify specifications about the service mentality on a clerk.	Specific
Precisely selects oral techniques about service mentality keys.	Specific
Clearly understands specific details from conversations or texts about how to say hello.	Specific
Efficiently performs situations applying service mentality keys.	Specific
Clearly list oral techniques about screening and probing calls.	Specific
Accurately comprehends by listening how to determine caller needs.	Specific
Efficiently performs role plays.	Specific
Effectively understands specifications about basic telephone skill	Specific
Accurately distinguishes three part greeting in every call	Specific
Clearly identifies guidelines about how to transfer and holding a call.	Specific
Precisely describes specifications about handling of complaint callers.	Specific
Exactly summarizes the ASAP Technique used to handle irate callers	Specific
Restates tips about handling irate callers.	Specific
Efficiently interprets how to handle the irate caller activity.	Specific
Effectively lists oral techniques forbidden and positive phrases.	Specific
Clearly identifies phrases which should be avoided on the phone.	Specific
Accurately performs role plays using of positive phrases activity.	Specific



- | | |
|--|----------|
| | Specific |
| Clearly understands specifications about communication styles. | Specific |
| Effectively recognizes characteristics of proactive clerk. | Specific |
| Accurately performs role plays proactive customer service activities. | Specific |
| Clearly describes coaching as a management supervisory function. | Specific |
| Precisely restates Four Cs model for effective coach. | Specific |
| <u>Accurately performs activities with specific details about primary skills of an effective coach.</u> | |
| Clearly Identifies six common errors made by employees who deal with customers in person or by telephone. | Specific |
| Accurately applies six cardinal rules of customer service. | Specific |
| Clearly performs activities with techniques for avoiding errors on the job. | Specific |
| Precisely identifies four critical elements of effective telephone communication managing to ensure courtesy in business telephone contacts. | Specific |
| Clearly understands specifications about the elements of effective telephone communications. | Specific |
| Effectively performs role plays about curt to courteous activity. | Specific |
| Clearly understands specifications about a person on the phone. | Specific |
| Precisely identifies oral techniques "What is wrong with this picture." | Specific |
| Clearly explains how to give our customers satisfactory telephone attention. | Specific |
| Efficiently recognizes emotional leakage. | Specific |
| Precisely identifies types of emotional leakages and its occurrence in the workplace. | Specific |
| Exactly performs how to avoid emotional leakage in telephone conversations. | Specific |
| Accurately recalls the relationship between the companies internal telephone techniques and its total customer | Specific |
| Effectively practices oral techniques about how to handle ourselves like customers to each other. | Specific |
| Efficiently dramatizes how we are customers to each other. | Specific |
| Exactly identifies common mistakes made by people attempting to communicate with customers who have a foreign accent. | Specific |
| Clearly understands specifications about how to deal with the foreign accent. | Specific |
| Precisely describes six reasons why voice mail is superior to traditional written methods of taking messages. | Specific |
| Efficiently practices techniques leaving messages on voice mail. | Specific |
| Clearly describes six reasons why voice mail is superior to traditional written methods of taking messages. | Specific |
| Accurately practices techniques leaving messages on voice mail. | Specific |
| Efficiently restates the importance of attitude and creativity in providing high quality customer service. | Specific |
| Exactly performs high quality customer services using the telesales tips from A to Z. | Specific |

Reference
3 – 1

Title of the Element
Apply quality customer service techniques according to international organizations.

PERFORMANCE CRITERIA

- Applies techniques which maximize effectiveness in receiving and handling routing calls.
- Provides excellent service and competitive edge to the organization.
- Applies techniques for improving effectiveness as a listener.
- Applies proper telephone techniques in providing excellent service to customers.
- Solves handling complaint callers by providing excellent service.
- Recognizes positive phrases and others which should be avoided on the phone.
- Applies techniques to be proactive with customers by telephone or personal.
- Applies the four step model for effective coaching.
- Recognizes effective strategies or techniques for avoiding errors on the job.
- Develops effective telephone communication and state the courteous techniques.
- Identifies oral techniques about what's wrong with this picture.
- Applies specific techniques which are effective in preventing emotional leakage.
- Recognizes between the companies' internal telephone techniques and customer service.
- Applies at least one effective alternative technique for avoiding mistakes.
- Practices six techniques on how to leave an effective voice mail message.
- Provides high quality customer services using the telesales tips from A to Z.

Category
Services

Class
Provision of Technical Education Services

EVIDENCE

- Lists oral techniques for handling calls.
- Describes oral techniques on how to treat every caller or to welcome a guest.
- Lists oral techniques about screening and probing calls.
- Identifies guidelines about how to transfer and holding a call.
- Describes specifications about handling complaint callers.
- Restates tips about handling irate callers.
- Lists oral techniques forbidden and positive phrases.
- Understands specifications about communication styles.
- Describes coaching as a management supervisory function.
- Identifies six common errors made by employees who deal with customers in person or by telephone.
- Identifies four critical elements of effective telephone communication managing to ensure courtesy in business telephone contacts.
- Understands specifications about elements of effective telephone communications.
- Understands specifications about the person on the phone.
- Identifies oral techniques "What is wrong with this picture."
- Identifies types of emotional leakages and its occurrence in the workplace.
- Recalls the relationship between the companies internal telephone techniques and its total customer service.
- Identifies common mistakes made by people attempting to communicate with customers who have a foreign accent.
- Understands specifications about how to deal with the foreign accent
- Restates the importance of attitude and creativity in providing high quality customer service.

PERFORMANCE EVIDENCE

- Understands information words to accomplish the task.
- Selects oral techniques about service mentality keys.
- Comprehends by listening how to determine caller needs.
- Understands specific details from conversations or texts about how to say hello.
- Understands specifications about basic telephone skills.



- Summarizes the ASAP Technique used to handle irate callers.
- Identifies phrases which should be avoided on the phone.
- Recognizes characteristics of proactive clerk.
- Restates Four Cs model for effective coach.
- Performs activities with techniques for avoiding errors on the job.
- Explains how to give our customers satisfactory telephone attention.
- Recognizes emotional leakage.
- Practices oral techniques about how to handle ourselves like customers to each other.
- Describes six reasons why voice mail is superior to traditional written methods of taking messages

PRODUCT EVIDENCE

- Interprets receiving and handling routing calls.
- Performs situations applying service mentally keys.
- Performs role plays using of positive phrases in activities.
- Interprets how to handle the irate caller activities.
- Performs role plays proactive customer service activities.
- Performs activities with specific details about primary skills of an effective coach.
- Applies six cardinal rules of customer service.
- Performs role plays about curt to courteous activity.
- Performs how to avoid emotional leakage in telephone conversations.
- Dramatizes how we are customers to each other.
- Practices techniques leaving messages on voice mail.
- Performs high quality customer services using the telesales tips from A to Z.

Sector: Commercial and Services

Subject Area: Tratados de Libre Comercio

Study Block: Quality Customer Service: 1 Attitude

Program: Administración y Operación Aduanera

Grade: Twelfth

Time: 4 hours

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
1.Apply techniques which maximize effectiveness in receiving and handling routing calls.	<ul style="list-style-type: none"> • Quality Customer Service definition. • Receiving and handling routing calls clasification. • Techniques for handling and receiving routing calls. • Routing calls office topics. 	<p><u>Teacher:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describes oral techniques for handling calls. • Explains oral techniques on how to treat every caller as a welcome guest. • States information words to accomplish to task. • Illustrates receiving and handling routing calls. 	<ul style="list-style-type: none"> • Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> • Applies techniques which maximize effectiveness in receiving and handling routing calls

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
	<p>Techniques:</p> <ul style="list-style-type: none"> • How to treat every caller as a welcome guest: • First impressions last • Speak clearly • Acknowledge your caller's request • Avoid carry over conversations • Speed is not success • Hold on. 	<p><u>Student:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lists oral techniques for handling calls. • Describes oral techniques on how to treat every caller as a welcome guest. • Understands information words to accomplish the task. • Interprets receiving and handling routing calls. 		

Sector: Commercial and Services

Program: Administración y Operación Aduanera

Subject Area: Tratados de Libre Comercio

Grade: Twelfth

Study Block: Quality Customer Service: 2 How to say Hello **Time:** 4 hours

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
1. Provide excellent service and competitive edge to the organization .	<ul style="list-style-type: none"> • Service mentality definition. • Customer definition. • Customers classification. <p>Service Mentally Keys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Speaking appropriately • Understanding ideas. • Personal questions • Formal and informal office conversations. 	<p><u>Teacher:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explains specifications about the service mentality on a clerk. • Labels oral techniques about service mentality keys. • Defines specific details from conversations or texts about how to say hello. • Organizes service mentally situations. 	<ul style="list-style-type: none"> • Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> • Provides excellent service and competitive edge to the organization.

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
	<p>Skills for a better clerk in customer service:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empathy. • Enthusiasm. • Ownership. • Responsibility. • Adaptability. • Balance. • Resiliency. 	<p><u>Student:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifies specifications about the service mentality on a clerk. • Selects oral techniques about service mentality keys. • Understands specific details from conversations or texts about how to say hello. • Performs situations applying service mentality keys. 		

Sector: Commercial and Services

Program: Administración y Operación Aduanera

Subject Area: Tratados de Libre Comercio

Grade: Twelfth

Study Block: Quality Customer Service: 3 Call screening and probing **Time:** 4 hours

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
2. Apply techniques for improving effectiveness as a listener.	<p>Call screening and probing :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Do not interrupt. • Give verbal feedback clues. • Always have paper and pen or pencil by every phone. • Ask the correct questions. • Gather the right information. • Never Argue. • Personal questions. 	<p><u>Teacher:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explains oral techniques about screening and probing calls. • Shows through plays and conversations how to determine caller needs. • Prepares caller needs activities. 	<ul style="list-style-type: none"> • Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> • Applies techniques for improving effectiveness as a listener.

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
	<p>Determining Caller Needs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Make up your mind. • Welcome words. • Concentrate. • Lead, do not push. • Hearing what they say. • Every call is not worthy. • Let them hear you listening. • Objectivity. 	<p><u>Student:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lists oral techniques about screening and probing calls. • Comprehends by listening how to determine caller needs. • Performs role plays determining caller needs activity. 		

Sector: Commercial and Services

Program: Administración y Operación Aduanera

Subject Area: Tratados de Libre Comercio

Grade: Twelfth

Study Block: Quality Customer Service: 4 Call transfer and holding

Time: 4 hours

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
3. Apply proper telephone techniques in providing excellent service to customers.	<p>Basic Telephone Skills:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Answering to business call. • Putting to caller on hold. • Monogramming the call. • Avoiding excuses. • Giving the caller your undivided attention. • Giving spoken feedback signals. • Taking accurate messages. • Controlling the conversation 	<p><u>Teacher:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describes specifications about the basic telephone skills. • States three parts greeting in every call. • Expresses guidelines about how to transfer and hold a call. 	<ul style="list-style-type: none"> • Order and discipline. 	<ul style="list-style-type: none"> • Applies proper telephone techniques in providing excellent service to customers.

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
	<ul style="list-style-type: none"> • Avoiding mouth noises. • Leaving a good last impression. • Three part greeting. • Begin with a pleasant Buffer. • Follow with the name of a company. • End with your name. 	<p><u>Student:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Understands specifications about the basic telephone skills. • Distinguishes three part greeting in every call. • Identifies guidelines about how to transfer and hold a call. 		

Sector: Commercial and Services

Program: Administración y Operación Aduanera

Subject Area: Tratados de Libre Comercio

Grade: Twelfth

Study Block: Quality Customer Service: 5 handling complaint callers

Time: 4 hours

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
5. Solve handling complaint callers by providing excellent service.	<p>Handling complaint callers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Complaint cases • Irate callers definitions • Tips about how to handle irate callers. • The ASAP Technique. • Apologize. • Sympathize. • Accept responsibility. • Prepare to help. 	<p>Teacher:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Defines specifications about handling of complaint callers. • Explains the ASAP Technique used to handle irate callers. • Distinguishes tips about handling irate callers. • Shows how to handle irate caller activity. 	<ul style="list-style-type: none"> • Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> • Solves handling complaint callers by providing excellent service.

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
	<p>Tips about handling of irate callers.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Do not hang up. • Do not be rude. • Help. • Handle the problem. • Ask personal questions. 	<p><u>Student:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describes specifications about handling of complaint callers. • Summarizes the ASAP Technique used to handle irate callers. • Restates tips about handling irate callers. • Interprets how to handle the irate caller activity. 		

Sector: Commercial and Services

Program: Administración y Operación Aduanera

Subject Area: Tratados de Libre Comercio

Grade: Twelfth

Study Block: Quality Customer Service: 6 How do your customers picture you **Time:** 4 hours

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
6. Recognize positive phrases and others which should be avoided on the phone.	<p>Forbidden phrases</p> <ul style="list-style-type: none"> • I don't Know. • We can't do that. • You will have to. • Just a second. • No. • Positives phrases. • Let me check • Here is what we can do. • You will need to. • Are you able to hold? 	<p><u>Teacher:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifies oral techniques about forbidden and positive phrases. • Recognizes phrases which should be avoided on the phone. • Demonstrates effective application of positive phrases activity. 	<ul style="list-style-type: none"> • Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> • Recognizes positive phrases and others which should be avoided on the phone.

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
	<p>Techniques:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Think before you answer. • Offer a positive solution. • Wait for a response. • Don't start with a negative. 	<p><u>Student:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lists oral techniques forbidden and positive phrases. • Identifies phrases which should be avoided on the phone. • Performs role plays using positive phrases activities. 		

Sector: Commercial and Services

Subject Area: Tratados de Libre Comercio

Study Block: Quality Customer Service: 7 **Communication styles**

Program: Administración y Operación Aduanera

Grade: Twelfth

Time: 4 hours

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
7. Apply techniques to be proactive with customers by telephone or in person	<ul style="list-style-type: none"> • Proactive with customers. • Proactive definition. • Customer service definition. 	<p><u>Teacher:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explains specifications about communication styles. • Identifies characteristics of proactive clerk. • Shows proactive customer service activities. 	<ul style="list-style-type: none"> • Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> • Apply techniques to be proactive with customers by telephone or in person

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
	<p>Characteristics of proactive clerk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Be confident. • Build rapport. • Always smile. • Always be friendly. • Give the customer a choice. • Exceed the customer expectations. 	<p><u>Student:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Understands specifications about communication styles. • Recognizes characteristics of proactive clerk. • Performs role plays about proactive customer service activities. 		

Sector: Commercial and Services

Subject Area: Tratados de Libre Comercio

Study Block: Quality Customer Service: 8 **Delivering** Coaching, receiving and giving **Time:** 4 hours

Program: Administración y Operación Aduanera

Grade: Twelfth

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
8. Apply the four step model for effective coaching	<p>Management supervisory function.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Four Cs model for effective coaching. • Concurrence, counseling , commitment, congratulations or continuation definitions. • training definition. • coaching definition. • effective coach definition. 	<p><u>Teacher:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Defines coaching as a management supervisory function. • Understands • Four Cs model for effective coach. • Shows specific details about primary skills of an effective coach. 	<ul style="list-style-type: none"> • Order and discipline. 	<ul style="list-style-type: none"> • Applies the four step model for effective coaching.

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
	<p>Primary skills of an effective coach.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Training, coaching and counseling • The four Cs model • Primary skills of an effective coach • Two styles of connecting employee performance • The skills of asking effective questions • Four types of common questions • Skills of effective listening • Nonverbal feedback • Positive and negative position • Directive feedback • Non directive feedback • Why ask questions? 	<p><u>Student:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describes coaching as a management supervisory function. • Restates Four Cs model for effective coach. • Performance activities with specific details about the primary skills of an effective coach. 		

Sector: Commercial and Services

Program: Administración y Operación Aduanera

Subject Area: Tratados de Libre Comercio

Grade: Twelfth

Study Block: Quality Customer Service: 9. Hearing is not listening **Time:** 4 hours

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
9. Recognize effective strategies or techniques for avoiding errors on the job.	<ul style="list-style-type: none"> • Six common errors made by employees who deal with customers. • Techniques for avoiding errors on the job. 	<p><u>Teacher:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Defines six common errors made by employees who deal with customers in person or by telephone. • Presents six cardinal rules of customer service. • Prepares activities with techniques for avoiding errors on the job. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect for social and Cultural background of different people. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recognizes effective strategies or techniques for avoiding errors on the job.

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
	<p>Techniques: <i>Six Cardinal Rules of customer Service:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • People come before paperwork. • Do not rush callers. • Be friendly before you know who it is. • Do not be too busy to be nice. • Do not use military language on civilians. • You're Welcome. 	<p><u>Student:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifies six common errors made by employees who deal with customers in person or by telephone. • Applies six cardinal rules of customer service. • Performs activities about techniques for avoiding errors on the job. 		

Sector: Commercial and Services

Subject Area: Tratados de Libre Comercio

Study Block: Quality Customer Service : 10 Telephone Courtesy

Program: Administración y Operación Aduanera

Grade: Twelfth

Time: 4 hours

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
10. Develop effective telephone communication and state the courteous techniques.	<p>Business Friendly customer service tips:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offering more than the minimum • Make yourself a star every time. • Each call is unique • Be Business Friendly. Don't argue • Responds appropriately to the caller's comments. • Elements of effective telephone communications. 	<p><u>Teacher:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describes four critical elements of effective telephone communication which must be actively managed to ensure courtesy in business telephone contacts. • State specifications about the elements of effective telephone communications. • Shows from curt to courteous activity. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect for social and Cultural background of different people . 	<ul style="list-style-type: none"> • Develops effective telephone communication and state the courteous techniques.



LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
	<p>From Curt to Courteous:</p> <ul style="list-style-type: none">• Be tactful• Voice• Tone of Voice• Words Used• Listener's Perception• Business Friendly Service What Is It?• Avoid Desensitization• Solve the Problem• Show Empathy• Smile	<p><u>Student:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Identifies four critical elements of effective telephone communication which must be actively managed to ensure courtesy in business telephone contacts.• Understands specifications about the elements of effective telephone communications.• Performs role plays from curt to courteous activity.		

Sector: Commercial and Services

Program: Administración y Operación Aduanera

Subject Area: Tratados de Libre Comercio

Grade: Twelfth

Study Block: Quality Customer Service: 11. What is wrong with the picture? **Time:** 4 hours

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
11. Identify oral techniques about what's wrong with this picture.	<p><i>What's Wrong With this Picture:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • The person or the Phone? • Help Desk? • Bad Rap Department • Have a Nice Day • Getting Mad at Peter taking it Out on Paul • Call Down • Board – Bored Operator • An Honest Mistake • Excuse Me Could I Get some Help? Who Cares? 	<p><u>Teacher:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Labels specifications about the person on the phone • Describes oral techniques "What is wrong with this picture". • Illustrates how to give our customers satisfactory telephone attention. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect for social and Cultural background of different people. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifies oral techniques about what's wrong with this picture.

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
	<p>Techniques to give the customer satisfactory telephone attention:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Smile and give immediate acknowledgment when a customer walks up and you're on the phone. • Show empathy • Handle the situation when a customer calls with a problem. • Stay positive with comments about your company. • Customers deserve your full attention. • Remember your problems are not the customer's. Don't let your negative emotions leak over to your customers. 	<p><u>Student:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Understands specifications about the person on the phone • Identifies oral techniques "What is wrong with this picture". • Explains how to give our customers satisfactory telephone attention. 		

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
	<ul style="list-style-type: none">• Never order your customers to calm down.• Use the proper techniques for handling irate callers.			

Sector: Commercial and Services

Program: Administración y Operación Aduanera

Subject Area: Tratados de Libre Comercio

Grade: Twelfth

Study Block: Quality Customer Service: 12 Emotional Leakage

Time: 4 hours

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
12. Apply specific techniques which are effective in preventing emotional leakage.	<p>Techniques which are effective in preventing emotional leakage.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Shifting emotional gears • Smile before you pick up the phone • Callers can hear your smile even when they can't see it • A phony smile is better than a real frown • Leaving a good last impression • Take a deep breath 	<p><u>Teacher:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Defines emotional leakage. • Distinguishes different types of emotional leakages and its occurrence in the workplace. • Explains how to avoid emotional leakage in telephone conversations. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect for social and Cultural background of different people. 	<ul style="list-style-type: none"> • Applies specific techniques which are effective in preventing emotional leakage.

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
		<p>Student:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recognizes emotional leakage. • Identifies types of emotional leakages and its occurrence in the workplace. • Performs how to avoid emotional leakage in telephone conversations. 		

Sector: Commercial and Services

Subject Area: Tratados de Libre Comercio

Study Block: Quality Customer Service: 13 We are customers to each others. **Time:** 4 hours

Program: Accounting Administración y Operación Aduanera

Grade: Twelfth

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
13. Recognize between the companies' internal telephone techniques and customer service.	<p>Companies internal telephone techniques and its total customer service.</p> <p>Techniques:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Courteous, friendly, professional treatment. • Take the initiative. • Greet the caller with a pleasant buffer. • Ask don't demand. • Politeness is never out of style. • Take pride in your work. • Don't make or take calls anonymously. 	<p><u>Teacher:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • States the relationship between the companies internal telephone techniques and its total customer service. • Explains oral techniques about how to handle ourselves like customers to each other. • Shows how we are customers to each other. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect for social and Cultural background of different people 	<ul style="list-style-type: none"> • Recognizes between the companies' internal telephone techniques and customer service.

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
	<ul style="list-style-type: none"> • Know your Customers, Inside and Out. • For whom the phone rings. • A matter of Manner. • The name Game. 	<p><u>Student:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recalls the relationship between the companies' internal telephone techniques and its total customer service. • Practices oral techniques about how to handle ourselves like customers to each other. • Dramatizes how we are customers to each other. 		

Sector: Commercial and Services

Subject Area: Tratados de Libre Comercio

Study Block: Quality Customer Service: 14. How do deal with the foreign accent. **Time:** 4 hours

Program: Administración y Operación Aduanera

Grade: Twelfth

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
14. Apply at least one effective alternative technique for avoiding mistakes.	<ul style="list-style-type: none"> • Foreign accent definition. Tips to avoid mistakes dealing with the foreign: • Let customers know you want to help. • Ask the customer to repeat if the message is not clear. • Encourage the customer to take his/her time • Speak clearly without raising your voice • It's never okay to be rude to a customer. • Anticipate the special needs of your customers. 	<p><u>Teacher:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Specifies common mistakes made by people attempting to communicate with customers who have a foreign accent. • Explains specifications about how to deal with the foreign accent. • Shows specific details from conversations about how to deal with the foreign accent. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect for social and Cultural background of different people 	<ul style="list-style-type: none"> • Applies at least one effective alternative technique for avoiding mistakes.

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
		<p>Student:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifies common mistakes made by people attempting to communicate with customers who have a foreign accent. • Understands specifications about how to deal with the foreign accent. • Performs specific details from conversations about how to deal with the foreign accent. 		

Sector: Commercial and Services

Subject Area: Tratados de Libre Comercio

Study Block: Quality Customer Service: 15 **Escape** from voice mail jail **Time:** 4 hours

Program: Accounting Administración y Operación Aduanera

Grade: Twelfth

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
15. Practice six techniques on how to leave an effective voice mail message.	<ul style="list-style-type: none"> • Define voice mail? • What is a voice mail jail? Techniques: • Customers can call and place orders even when you are out of the office • Automated attendant • Save time and paper • Give name and department • Always be friendly • Never leave bad news messages on voice mail. 	<p>Teacher:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describes six reasons why voice mail is superior to traditional written methods of taking messages. • Shows techniques leaving messages on voice mail. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect for social and Cultural background of different people 	<ul style="list-style-type: none"> • Practice six techniques on how to leave an effective voice mail message.

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
	<p>Escape from Voice Mail Jail:</p> <ul style="list-style-type: none"> • What people like/dislike about voice mail. • Why voice mail? • The Greeting. • Leaving Messages on voice mail. 	<p><u>Student:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describes six reasons why voice mail is superior to traditional written methods of taking messages. • Practices techniques leave Messages on voice mail. 		

Sector: Commercial and Services

Program: Administración y Operación Aduanera

Subject Area: Tratados de Libre Comercio

Grade: Twelfth

Study Block: Quality Customer Service: 16 Telesales tips from A to Z

Time: 4 hours

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
16. Provide high quality customer services using the telesales tips from A to Z.	<p>Telesales Tips from A to Z :</p> <ul style="list-style-type: none"> • A = Actitude • B = Benefits • C = Closing • D = Details • E = Echo questions • F = Finish the day ready to begin • G = Greetings • H = Humor • I = Irritates • J = Jerry's pet peeve • K = Know your objective • L = Let's 	<p><u>Teacher:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • States the importance of attitude and creativity in providing high quality customer service. • Shows high quality customer services using the telesales tips from A to Z. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect for social and Cultural background of different people 	<ul style="list-style-type: none"> • Provides high quality customer services using the telesales tips from A to Z.

LEARNING RESULTS	CONTENTS	TEACHING / LEARNING STRATEGIES	VALUES AND ATTITUDES	PERFORMANCE CRITERIA
	<ul style="list-style-type: none"> • M = Monogram the call • N = Naturally Inquisitive • O = One word answers • P = Practice being positive • Q = Qualifying • R = Rejection • S = Smile • T= Tone of Voice • U = Understanding needs • V = Vary your responses • W = Weak, Wimpy Words • X = X out these credibility busters • Y = You buy or they buy • Z = Be Creative 	<p><u>Student:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Restates the importance of attitude and creativity in providing high quality customer service. • Performs high quality customer services using the telesales tips from A to Z. 		



PRACTICES AND CHECKLISTS

PRACTICE DEVELOPMENT

STUDY BLOCK:

PRACTICE No. 1

Purpose:

Scenario: classroom and workshop

Time:

MATERIALS	MACHINERY	EQUIPMENT	TOOLS



PROCEDURES

Teacher:

- Describes oral techniques for handling calls.
- Explains oral techniques on how to treat every caller as a welcome guest.
- States information words to accomplish the task.
- Illustrates receiving and handling routing calls.
- Explains specifications about the service mentality on a clerk.
- Labels oral techniques about service mentality keys.
- Defines specific details from conversations or texts about how to say hello.
- Organizes service mentally situations.
- Explains oral techniques about screening and probing calls.
- Shows role plays conversations, and how to determine caller needs.
- Prepares determining caller needs activity.
- Describes specifications about basic telephone skills.
- States three parts greeting in every call.
- Expresses guidelines about how to transfer and hold a call.
- Defines specifications about handling of complaint callers.
- Explains the ASAP Technique used to handle irate callers.
- Distinguishes tips about handling irate callers.
- Shows how to handle the irate caller activity.
- Identify oral techniques about forbidden and positive phrases.
- Recognizes phrases which should be avoided on the phone.
- Demonstrates effective application of positive phrases activity.
- Explains specifications about communication styles.
- Identifies characteristics of proactive clerk.
- Shows proactive customer service activities.
- Defines coaching as a management supervisory function.
- Understands Four Cs model for effective coach.
- Shows specific details about primary skills of an effective coach.



PRACTICE AND CHECKLIST	
PRACTICE DEVELOPMENT	
Student's Name:	

Instructions:

These criteria will verify student performance by observation.
Write an "X" in the column, that best describes student performance.

DEVELOPMENT	YES	NOT YET	NOT APPLICABLE
Clearly lists oral techniques for handling calls.			
Efficiently describes oral techniques on how to treat every caller as a welcome guest.			
Effectively understands information words to accomplish the task.			
Accurately interprets receiving and handling routing calls.			
Specifically identify specifications about the service mentality on a clerk.			
Precisely selects oral techniques about service mentality keys.			
Clearly understands specific details from conversations or texts about how to say hello.			
Efficiently performs situations applying service mentality keys.			
Clearly lists oral techniques about screening and probing calls.			
Accurately comprehends by listening how to determine caller needs.			
Efficiently performs role plays determining caller needs activity.			
Effectively distinguishes three part greeting in every call			
Clearly identifies guidelines about how to transfer and hold a call.			
Precisely describes specifications about handling complaint callers.			
Exactly summarizes the ASAP Technique used to handle irate callers			
Clearly restates tips about handling irate callers.			
Efficiently interprets how to handle the irate caller activities.			
Effectively lists oral techniques forbidden and positive phrases.			



PRACTICE AND CHECKLIST			
PRACTICE DEVELOPMENT			
Student's Name:			
Instructions: These criteria will verify student performance by observation. Write an "X" in the column, that best describes student performance.			
DEVELOPMENT	YES	NOT YET	NOT APPLICABLE
Clearly identifies phrases which should be avoided on the phone.			
Accurately performs role plays using of positive phrases activity.			
Clearly understands specifications about communication styles.			
Effectively recognizes characteristics of proactive clerk.			
Accurately performs role plays proactive customer service activities.			
Clearly describes coaching as a management supervisory function.			
Precisely restates Four Cs model for effective coach.			
Accurately perform activities with specific details about primary skills of an effective coach.			

CRITERIA FOR COMPETENCY ASSESSMENT

LEARNING RESULTS	PERFORMANCE CRITERIA	EVIDENCE	TYPE	EVIDENCE OF SUFFICIENCIES
1. Apply techniques which maximize effectiveness in receiving and handling routing calls.	Applies techniques which maximize effectiveness in receiving and handling routing calls.	Lists oral techniques for handling calls.	Knowledge	Clearly lists oral techniques for handling calls.
		Describes oral techniques on how to treat every caller as a welcome guest.	Knowledge	Efficiently describes oral techniques on how to treat every caller as a welcome guest.
		Understands information words to accomplish the task.	Performance	Effectively understands information words the accomplish to task.
		Interprets receiving and handling routing calls.	Product	Accurately interprets receiving and handling routing calls.
		Identifies specifications about the service mentality on a clerk.	Knowledge	Specifically identifies specifications about the service mentality on a clerk.



LEARNING RESULTS	PERFORMANCE CRITERIA	EVIDENCE	TYPE	EVIDENCE OF SUFFICIENCIES
2. Provide excellent service and competitive edge to the organization.	Provides excellent service and competitive edge to the organization.	Selects oral techniques about mentality keys.	Performance	Precisely selects oral techniques about service mentality keys.
		Understands specific details from conversations or texts about how to say hello.	Performance	Clearly understands specific details from conversations or texts about how to say hello.
		Performs situations applying service mentally keys.	Product	Efficiently performs situations applying service mentally keys.

CRITERIA FOR COMPETENCY ASSESSMENT

LEARNING RESULTS	PERFORMANCE CRITERIA	EVIDENCE	TYPE	EVIDENCE OF SUFFICIENCIES
3. Apply techniques for improving effectiveness as a listener.	Applies techniques for improving effectiveness as a listener.	Lists oral techniques about screening and probing calls.	Knowledge	Clearly lists oral techniques about screening and probing calls.
		Comprehends by listening how to determine caller needs.	Performance	Accurately comprehends by listening how to determine caller needs.
		Performs role plays determining caller needs activity.	Product	Efficiently performs role plays determining caller needs activity.
4. Apply proper telephone techniques in providing excellent service to customers.	Applies proper telephone techniques in providing excellent service to customers.	Understands specifications about the basic telephone skills.	Performance	Effectively understands specifications about the basic telephone skills.
		Distinguishes three part greeting in every call.	Knowledge	Accurately distinguishes three part greeting in every call.

CRITERIA FOR COMPETENCY ASSESSMENT

LEARNING RESULTS	PERFORMANCE CRITERIA	EVIDENCE	TYPE	EVIDENCE OF SUFFICIENCIES
5.Solve handling complaint callers by providing excellent service.	Solves handling complaint callers by providing excellent service.	<p>Identifies guidelines about how to transfer and hold a call.</p> <p>Describes specifications about handling complaint callers.</p>	<p>Knowledge</p> <p>Knowledge</p>	<p>Clearly identifies guidelines about how to transfer and hold a call.</p> <p>Precisely describes specifications about handling complaint callers.</p>
.		<p>Summarizes the ASAP Technique used to handle irate callers</p> <p>Restates tips about handling irate callers.</p> <p>Interprets how to handle the irate caller activity.</p>	<p>Performance</p> <p>Knowledge</p> <p>Product</p>	<p>Exactly summarizes the ASAP Technique used to handle irate callers</p> <p>Clearly restates tips about handling irate callers.</p> <p>Effectively interprets how to handle the irate caller activity.</p>

CRITERIA FOR COMPETENCY ASSESSMENT

LEARNING RESULTS	PERFORMANCE CRITERIA	EVIDENCE	TYPE	EVIDENCE SUFFICIENCIES
6. Recognize positive phrases and others which should be avoided on the phone.	Recognizes positive phrases and others which should be avoided on the phone.	Lists oral techniques forbidden and positive phrases. Identifies phrases which should be avoided on the phone.	Knowledge Performance	Effectively lists oral techniques forbidden and positive phrases. Clearly identifies phrases which should be avoided on the phone.
		Performs role plays using positive phrases activities.	Product	Accurately performs role plays using positive phrases activities.
7. Apply techniques to be proactive with customers by telephone or personal.	Applies techniques to be proactive with customers by telephone or personal.	Understands specifications about communication styles.	Knowledge	Clearly understands specifications about communication styles.
		Recognizes characteristics of a proactive clerk.	Performance	Effectively recognizes characteristics of a proactive clerk.
		Performs role plays about proactive customer service activities.	Product	Accurately performs role plays about proactive customer service activities.



LEARNING RESULTS	PERFORMANCE CRITERIA	EVIDENCE	TYPE	EVIDENCE SUFFICIENCIES
8. Apply the four step model for effective coaching.	Applies the four step model for effective coaching.	Describes coaching as a management supervisory function.	Knowledge	Clearly describes coaching as a management supervisory function.
		Restates four Cs model for effective coach.	Performance	Precisely restates four Cs model for effective coach.
		Performance activities with specific details about the primary skills of an effective coach.	Product	Accurately performance activities with specific details about the primary skills of an effective coach.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA
Departamento de Especialidades Técnicas.



o Técnica
nadoras



EDUCACIÓN TÉCNICA PROGRAMA DE ESTUDIO



INGLES PARA LA COMUNICACIÓN

DÉCIMO, UNDÉCIMO Y DUODÉCIMO
PARA LAS ESPECIALIDADES TÉCNICAS

English classes have given me confidence in the four skills, no matter what profession I choose!

“Al desarrollo por la educación”

M.Ed. Lizzette M. Vargas Murillo

Asesora Nacional de Inglés

SAN JOSÉ- COSTA RICA
SETIEMBRE, 2009

BIBLIOGRAFÍA

SALUD OCUPACIONAL

- Seguros, I. n. Los seguros solidarios en Costa Rica (material divulgativo). San José, costa Rica.
- Seguros, I. n. Nuevo Modelo de Salud ocupacional (material divulgativo). San José, Costa Rica.
- Sibaja, R. C. (2002). Salud y seguridad en el trabajo. San José, Costa Rica: EUNED.
- BAC CREDOMATIC, Módulo 8 Salud Ocupacional. Programa de Salud Ocupacional para docentes de Banca y Finanzas, San José Costa Rica.

VERSIONES VIGENTES DE LAS LEGISLACIONES:

- Carlos, Corrales, Solano. Nociones del Derecho Mercantil. Costa Rica, Editorial EUNED, 1990 (Cuarta Reimpresión de la primera impresión)
- Código de Trabajo, Costa Rica, Editorial Investigaciones Jurídicas, S.A Primera Edición San José,
- Código de Comercio, Costa Rica, Editorial Investigaciones Jurídicas, S.A Primera Edición San José,
- Calvo Lira, Alberto y Clueso, Gerardo. Documentación Comercial. Editorial Susaeta, San José C.R,
- Carro Hernández, María del Rocío. Hostigamiento sexual en las relaciones laborales. Primera edición, Editorial Juritextos, San José , Costa Rica,

- Convención de Derecho Internacional Privado, Código Bustamante, Derecho Internacional Privado I, Tercera Edición, San José Costa Rica, 2000
- Corrales Solano, Carlos. Nociones de derecho mercantil. EUNED. San José Costa Rica
- FOLADE, Marco regulatorio e intermediación financiera no convencional en Centroamérica : un estudio comparativo. FOLADE. San José, Costa Rica.
- ARANCEL ADUANERO
- Asociación de Agentes de Aduanas de Costa Rica. Código Aduaneros Uniforme Centroamericano / CAUCA II , Ley General de Aduanas, Reglamento a la Ley General de Aduanas.
- Ortiz, Sánchez, Miguel A, Manual del Derecho Procesal Aduanero, Costa Rica, Editorial Investigaciones Jurídicas, S.A Primera Edición San José
- Guevara, Fallas, Manuel, Administración de Comercio Internacional, Costa Rica, Editorial UNED, Primera Edición.
- Mercado H, Salvador, Director de Traffic Oversias Services, Inc, Consultores en Importaciones y Exportaciones. México DF, Editorial Limusa / Grupo Noriega Editores
- Email: gnoriega.mx @mail.internet.com / cgnoriega.mx@mail.internet.com
- Centro de Comercio Internacional, Guía para la Comunidad Empresarial, El Sistema Mundial del Comercio, Segunda Edición, Ginebra
- Altermbur, Tilman y Gómez, Roxana, Apertura Comercial en Centro América: nuevos retos para la industria. DEI Costa Rica
- Tratados de Libre Comercio vigentes con Costa Rica.

- Acuerdos bilaterales y multilaterales firmados entre Costa Rica y otros países.

ADMINISTRACION ADUANERA

- Centro Latinoamericano para la competitividad y el Desarrollo Sostenible. Aduanas, competitividad y normativa Centroamericana: un análisis del proyecto de Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su reglamento. Costa Rica, INCAE, 2000.
- INCAE. Creando un Sistema Aduanero Competitivo en América Central. Costa Rica; Sistema Aduanero Nacional Costarricense, Alianza Centroamericana para el Desarrollo sostenible, Incae, 2000.
- COMEX. Diez Años – Ciclo de Conferencias de Comercio Exterior. San José, Ministerio de Comercio Exterior, 2000.
- Departamento de Cuarentena, Departamento Zoosanitario de Exportación. Guía para importación, exportación y tránsito de animales, productos y subproductos de origen Animal. San José, Ministerio de Agricultura y Ganadería.
- Departamento de Cuarentena, Departamento Sanitario de Exportación. Guía para importación, exportación y tránsito de vegetales, productos y subproductos de origen vegetal. San José, Ministerio de Agricultura y Ganadería.
- Gámez, C. Práctica dirigida Plan de exportación de Camisas Tipo Polo para la empresa Creaciones Juan Diego, S.A a Miami, Estados Unidos". Universidad de Costa Rica. 2005.
- Logistics Resource International Inc., Gerencia de Transporte y Distribución. 2001 • Lerma, A. Comercio Internacional. Guía de estudio. Editorial ECAFSA Tercera edición 2000
- Minervini, N. Manual del Exportador, La Ingeniería de las Exportación. Editorial Mc Graw Hill. México 2002.
- Promotora de Comercio Exterior. Manual de Trámites y Documentos para Exportar. San José, PROCOMER, 2001.
- Logística. Recuperado 11 Mayo 2005 desde <http://www.monografias.com/trabajos15/logistica/logistica.shtml#intro>.

- Corporación Colombia Internacional. Manual del Exportador de frutas, hortalizas y tubérculos de Colombia. Bogotá 2002. Recuperado el 17 de Mayo 2005 desde http://www.cci.org.co/Manual%20del%20Exportador/LOGISTICA_EXPORTADORA/logisticaexp09.htm

- Velasco, R. Los elementos básicos de una negociación. Recuperado 11 de Mayo del 2005 desde <http://www.monografias.com/trabajos10/bane/bane.shtml>.
- Organización Mundial del Comercio, (2005). Qué es la OMC?. Recuperado 09 de mayo de 2005 desde http://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/whatis_s.htm
- The World Customs Organization. Recuperado el 17 de mayo del 2005 desde <http://www.wcoomd.org/ie/En/AboutUs/aboutus.html>
- Organismos Internacionales. Recuperado el 17 de mayo de 2005 desde <http://www.aduanas.sat.gob.mx/webadunet/aga.aspx?Q=r5555>
- Ministerio de Comercio Exterior. Recuperado 15 Noviembre, 2004 desde http//: www.comex.go.cr
- Viquez, E. (2004), Sistema Generalizado de Preferencias de la Unión Europea: Situación actual y perspectivas. Recuperado 10 de Mayo de 2005 desde <http://www.comex.go.cr/difusion/ciclo/2004/eviquez-mcorrales.pdf>.
- Cámara de comercio internacional, **incoterms 2000**.
- Carlos a. Ledesma , **principios de comercio internacional**, edit. Macchi, 1999.
- M. A. Uzal, **solución de controversias en el comercio internacional**. Edit., 2001

ESTADISTICA:

- Berenson L. Mark, Levine M. David. Estadística básica en administración: conceptos y aplicaciones. Cuarta Edición. Editorial Hispanoamericana. México. 2002.
- Gómez Barrantes, Miguel. Elementos de estadística descriptiva. Tercera Edición. Editorial EUNED. Costa Rica. 2010.
- Lind A. Douglas, Marchal G. William y otros. Estadística para administración y economía. Onceava Edición. Editorial Alfaomega México. 2004.

ADMINISTRACION DE EMPRESAS:

- Cedeño Gómez Álvaro. Administración de empresas. Tercera edición. Editorial EUNED. Costa Rica. 2005.
- W. Hill, Charles, Gareth R. Jones. Administración Estratégica: un enfoque integrado. Sexta edición. Editorial interamericana. México. 2005
- Gómez, Álvaro, Suárez, Carlos. Sistemas De Información - Herramientas Prácticas Para La Gestión Empresarial. Segunda Edición. Editorial Alfaomega. España. 2007.
- Rodríguez Darío. Comportamiento Organizacional. Cuarta Edición. Editorial Alfaomega. Chile. 2006.
- Rodríguez Darío. Diagnóstico Organizacional. Sexta Edición. Editorial Alfaomega. Chile. 2005.
- Rue, Leslie; BYARS, Lloyd. Administración - Teoría Y Aplicaciones. Primera Edición. Editorial Alfaomega. México. 2006.
- Barquero Corrales Alfredo. Administración de recursos humanos. Primera Edición. Editorial EUNED. Costa Rica. 2004
- Manú George, Nelson Robert, Thoingo John, Haftendorn Klaus, CODE, Conozca su empresa, Educación Empresarial en instituciones de formación profesional, Editores Peter Tomlinson y Klaus Haftendorn, Organización Internacional de Trabajo, Ginebra. Centro Internacional de Formación, Turín.
- Chiavenato, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. Quinta Edición. Editorial Mc.Graw-Hill. México. 2000.
- De Cenzo David A., Robbins Stephen P. Administración de recursos humanos. Primera Edición. Editorial Limusa. México. 2003.
-

- Hill, Michael A., Ireland R. Duane, Hoskisson, Robert E. Administración estratégica: competitividad y conceptos de globalización. Quinta Edición. Editorial Thomson. México. 2004
- Lépiz Jiménez, Carlos H. La Administración y planificación como procesos. Primera Edición. Editorial EUNED. Costa Rica. 2003.
- Aguilar, Pedro; DE Gamboa, Jaime; Zuloaga, Gonzalo; Ballen, Saúl. Administre Su Empresa - De La Estrategia A La Práctica. 4 Tomos. Primera Edición. Editorial Alfaomega. México. 2008.
- Cedeño Gómez Álvaro. Administración de empresas. Tercera edición. Editorial EUNED. Costa Rica. 2005.
- Porter Michael E. Estrategia y ventaja competitiva. Primera Edición. Editorial Deusto. España. 2006.
- Rue, Leslie; Byars, Lloyd. Administración - Teoría y Aplicaciones. Primera Edición. Editorial Alfaomega. México. 2006.
- Tarzijan, Jorge; Paredes, Ricardo. Fundamentos de Estrategia Empresarial. Primera Edición. Editorial Alfaomega. Chile. 2008.
- W. Hill, Charles, Gareth R. Jones. Administración Estratégica: un enfoque integrado. Sexta edición. Editorial interamericana. México. 2005
- Ferrell O.C.; Hirt Goffrey. Introducción a los negocios. Cuarta Edición. Editorial Mc.Graw-Hill. México. 2003.
- Aguilar, Pedro; DE Gamboa, Jaime; Zuloaga, Gonzalo; Ballen, Saúl. Administre Su Empresa - De La Estrategia A La Práctica. 4 Tomos. Primera Edición. Editorial Alfaomega. México. 2008.
- Aceves Ramos, Víctor Daniel. Dirección estratégica. Primera Edición. Editorial Mc.Graw-Hill. México. 2004.
- Brenes Bonilla, Lizette. Dirección estratégica para organizaciones inteligentes. Primera Edición. Editorial EUNED. Costa Rica. 2004.
- Cruz, Ana. Marketing Electrónico Para PYMES - Cómo Vender, Promocionar Y Posicionarse En Internet Primera Edición. Editorial Alfaomega. México. 2009.
- De E. Andrés, José. Marketing - En Empresas De Servicios Primera Edición. Editorial Alfaomega. España. 2008.
- Heizer Jay, Render Barry. Dirección de la producción: decisiones estratégicas. Sexta Edición. Editorial Pearson Education. España. 2001.

CONTABILIDAD:

- Horngren Charles T. Harrison Walter T. Smith Bamber Linda. Contabilidad. Quinta Edición. Editorial Pearson Educación. México. 2003
- Díaz Moreno, Hernando. Contabilidad general: enfoque práctico con aplicaciones informáticas. Primera Edición. Editorial Pearson Colombia. Colombia. 2001
- Meza Vargas, Carlos. Contabilidad: análisis de cuentas. Primera Edición. Editorial EUNED. Costa Rica. 2005
- Romero López Javier. Contabilidad superior. Primera Edición. Editorial Mc Graw-Hill. México. 2000
- Meza Vargas, Carlos. Contabilidad: análisis de cuentas. Primera Edición. Editorial EUNED. Costa Rica. 2005

ECONOMIA:

- ROSSETTI, José Paschoal. Introducción A La Economía. Tercera Edición. Editorial Alfaomega. México. 2002.

ETICA PROFESIONAL:

- Barquero Corrales Alfredo. Ética Profesional. Primera Edición. Editorial EUNED Costa Rica. 2009
- Marlasca López Antonio. Introducción a la Ética. Primera Edición. Editorial EUNED. Costa Rica. 2007
- Ibáñez, Andrés. Ética empresarial: Casos de decisiones difíciles que deben enfrentar jóvenes. Segunda Edición. Editorial Alfaomega. Chile. 2008.

INFORMATICA:

- Suárez, Carlos, Gómez, Álvaro. Sistemas De Información - Herramientas Prácticas Para La Gestión. Tercera edición. Editorial Alfaomega. España. 2010.
- Escorsa, Pere, Valls, Jaume. Tecnología E Innovación En La Empresa Dirección Y Gestión. Segunda Edición. Editorial Alfaomega. España. 2005

- Grauner Robert y Maryann Barber. Introducción a la Informática, con Microsoft Office Xp y 2000, Pearson Educación, México 2004.
- Hahn Harley. Internet manual de referencia.
- Grauner Robert y Maryann Barber. Introducción a la Informática, con Microsoft Office Xp y 2000. Primera Edición. Editorial Pearson Educación. México. 2004.
- Michael Matadoras Marín, José Luís Gómez Parra. Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point, Office Corporation, Specialist. Manual de Entretenimiento.
- Norton Peter. Introducción a la computación / 6 numero de Edición. Editorial Mc Graw- Hill. México. 2006.
- Norton Peter. Introducción a la Computación. Editorial McGraw Hill. 2002
- Villalobos Palma Marvin. Manual Curso de Internet Explorer, San José, Costa Rica, 2004.

MARKETING:

- Kotler Philip. Dirección de marketing: la edición del milenio. Primera Edición. Editorial Pearson. México. 2001.
- McDaniel, Carl; Gates, Roger. Investigación de mercados. Sexta Edición. Editorial Thomson. México. 2005.

PROYECTOS:

- De la Torre et al. Evaluación de Proyectos de Inversión. Ed. Prentice Hall. Primera Edición 2002.
- Díaz, Ángel. David Y Goliat – Planificación preliminar del Proyecto. Primera Edición. Editorial Alfaomega. México. 2007.
- Díaz, Ángel. David Y Goliat – Programación de referencia del Proyecto. Primera Edición. Editorial Alfaomega. México. 2007.
- Díaz, Ángel. El Arte De Dirigir Proyectos. Segunda Edición. Editorial Alfaomega. México. 2007.
- Hernández Hernández Abraham. Formulación y Evaluación de proyectos de Inversión. Quinta Edición. Editorial Thomson. 2005.
- KLASTORIN, Ted. Administración De Proyectos. Primera Edición. Editorial Alfaomega. México. 2005.

- Murcia, Jairo; Díaz, Flor; Medellín, otros. Proyectos - Formulación Y Criterios De Evaluación. Primera Edición. Editorial Alfaomega. España. 2009.
- Rosales R. 2002. Formulación y Evaluación de Proyectos. San José, Costa Rica, ICAP.2005
- Sapag Ch. Nassir, Proyectos de Inversión. Formulación y Evaluación. Ed. Pearson Prentice Hall. Primera Edición .2007

DIRECCIONES ELECTRÓNICAS

www.procomer.com

www.comex.com

www.pearsoneducacion.net/heizer

www.pearsoneducacion.net

ANEXO TÉCNICAS DIDÁCTICAS

A continuación se brinda una lista, del nombre, de una serie de técnicas didácticas que pueden contribuir en el desarrollo de este taller.

- El pescador
- Cine foro con panel
- El juicio
- ¿Qué harías?
- Rotafolio
- Portafolio
- Lluvia de ideas
- El collage
- El rompecabezas
- Busca la palabra
- Formemos mapas conceptuales
- Elaboremos un producto
- Organicemos la oficina
- Maquetas
- Dramatizaciones
- La cajita contable
- Diccionario pictórico
- El desplegable
- El álbum
- El payaso contable
- Lotería contable
- El gran banco
- Exposiciones
- El crucigrama
- La sopa de letras
- Hagamos la publicidad
- El afiche



MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA
Departamento de Especialidades Técnicas.



ANEXO

PORAFOLIO DE EVIDENCIAS

MINISTERIO DE EDUCACION PÚBLICA
DEPARTAMENTO DE ESPECIALIDADES TÉCNICAS
COLEGIO TECNICO PROFESIONAL.....

PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS
PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS

Estudiante:
Lugar y fecha

Página

Información General

Sub área 1 **Evidencias Indirectas**

- Antecedentes Académicos
- Diagnóstico

Evidencias para la toma de decisiones (Directas)

- Evidencias de Conocimiento o Desempeño
- Evidencias de Producto

Evidencias complementarias

- Entrevistas
- Simulaciones



MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA
Departamento de Especialidades Técnicas.

**Hoja de comparación y de conclusiones de
Resultados de Aprendizaje**





PORAFOLIO DE EVIDENCIAS

Colegio Técnico Profesional:	
Especialidad:	
Nivel:	DECIMO AÑO _____ UNDECIMO AÑO _____ DUODECIMO AÑO _____
Nombre del estudiante	
Fecha de nacimiento	
Dirección exacta de residencia	
Números de teléfono	
Correo electrónico	
Nombres y apellidos de los padres de familia o encargados	
Número de teléfono de los padres de familia o encargados	

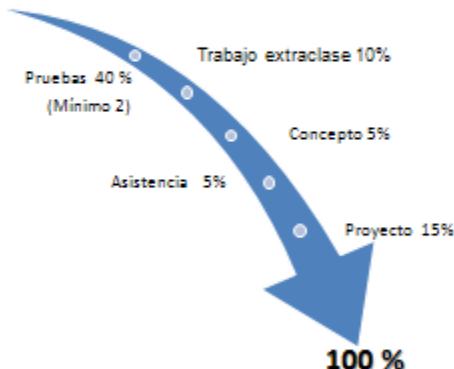
ANTECEDENTES ACADÉMICOS
• Escuela:
• Colegio:
• Cursos recibidos:

INFORMACIÓN POR SUB-AREA

1. • Nombre de la sub – área
2. • Nombre del docente que desarrolla la sub – área
3. • Número de horas de la sub- área

PLAN DE EVALUACIÓN

Trabajo cotidiano 25%
Portafolio 10% y Cotidiano 15%



Desglose de la evaluación para la sub – área,
entregada por el docente al inicio del curso lectivo

EVIDENCIAS INDIRECTAS



Pruebas Diagnósticas



Pasantías y Prácticas
Empresariales realizadas



Cursos, capacitaciones



Reportes de terceros sobre actividades
cocurriculares o extracurriculares

Por Sub área

EVIDENCIAS DIRECTAS

Evidencias de Conocimiento o Desempeño

Incluir todo aquello que evidencie el logro del aprendizaje por parte del estudiante, que puede ser:

-  Cuestionarios o Guías de Trabajo
-  Pruebas escritas u orales
-  Prácticas de laboratorio, taller o campo
-  Pruebas de ejecución o pruebas prácticas

Por sub-área

EVIDENCIAS DIRECTAS

Evidencias de Producto

Productos desarrollados

Servicios Brindados

Listas de cotejo (hojas de verificación)

Por sub-área

EVIDENCIAS COMPLEMENTARIAS



Por sub-área

**HOJA DE COMPARACIÓN Y CONCLUSIONES DE RESULTADOS
DE APRENDIZAJE**

Unidad de estudio: Salud Ocupacional			Alcanzado	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	SI	AUN NO
			Aplica 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
Conclusiones: Possibilidad A (Todas las marcas en la hoja de comparación son SI): Se anota: <ul style="list-style-type: none"> - De acuerdo con la revisión de las evidencias presentadas por (se anota el nombre del o la estudiante), se puede afirmar que para la unidad de estudio Salud Ocupacional: es competente. Possibilidad B (Una o algunas marcas en la hoja de comparación indican que AUN NO): Se anota: <ul style="list-style-type: none"> - De acuerdo con la revisión de las evidencias presentadas por (se anota el nombre del o la estudiante), se puede afirmar que para la unidad de estudio Salud Ocupacional: aun no es competente. - Seguidamente se escriben las sugerencias por parte del docente para que el estudiante alcance las evidencias que hasta el momento aun no lo alcanzado. 				
Nombre del o la estudiante:	Firma:			
Nombre del o la docente:	Firma:			
Nombre del padre o encargado:	15	Firma:		



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



Bertrand, Olivier. Evaluación y certificación de competencias y calificaciones 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